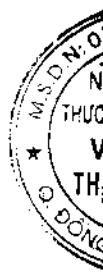


## MỤC LỤC

<b>ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG .....</b>	<b>2</b>
<b>PHẦN A - CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG .....</b>	<b>3</b>
<b>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.....</b>	<b>12</b>
<b>PHẦN C – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ (DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC).....</b>	<b>29</b>
<b>PHẦN D – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ VPBANK NEOBIZ .....</b>	<b>44</b>
<b>PHẦN E – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI CÓ KỶ HẠN .....</b>	<b>64</b>
<b>PHẦN F – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIAO DỊCH QUA FAX .....</b>	<b>70</b>
<b>PHẦN G – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIAO DỊCH QUA EMAIL .....</b>	<b>82</b>
<b>PHẦN H – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ MUA BÁN NGOẠI TỆ GIAO NGAY .....</b>	<b>94</b>
<b>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 .....</b>	<b>97</b>



✓

**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 01/11/2022)

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:

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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.

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**”.

NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG



2

*Nguyễn Đức Vĩnh*

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

(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)

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

#### 1. Giải Thích Từ Ngữ:

- 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).
- 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.
- 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 01/11/2022. Điều kiện giao dịch chung được VPBank thông báo công khai theo quy định của pháp luật.
- 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.
- 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 Kiện Riêng của Dịch vụ phi tín dụng đó.
- 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.
- 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.
- h) **FATCA:** Là Đạo luật về tuân thủ thuế đối với các chủ tài khoản ở nước ngoài do Hoa Kỳ ban hành.

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung tương ứng trong các các Phần Điều Khoản và Điều Kiện 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.

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

- 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.
- 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 Kiện Chung và từng Phần Điều Khoản và Điều Kiện

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.

- 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.

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

### **1. Quyền của Khách hàng:**

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

### **2. Nghĩa vụ của Khách hàng:**

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

### **3. Cam kết của Khách hàng:**

- 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.
- 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;
- 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.
- 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.

- 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.

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

#### **1. Quyền của 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.
- 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).
- 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.
- 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.

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

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

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

- 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.
- 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.

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.
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.

#### **Điều 5. Tuân Thủ FATCA**

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.

#### **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 Vãn, Trừng Phạt Và Tuân Thủ FATCA**

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.

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

- 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;
- 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;
- 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.
- 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.

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

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

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.
2. Các Bên nhất trí thỏa thuận một trong các trường hợp sau được coi là sự kiện bất khả kháng:
  - a) Chiến tranh hoặc do thiên tai, dịch bệnh hoặc do thay đổi chính sách pháp luật của Nhà nước;
  - 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, ...;
  - 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.
  - 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;
  - e) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
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.

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

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.
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.

#### **Điều 9. Điều Khoản Thi Hành**

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 các bản điều kiện giao dịch chung sau:
  - Bản Điều kiện giao dịch chung về mở và sử dụng tài khoản thanh toán khách hàng tổ chức (Áp dụng kể từ ngày 05/03/2021);
  - Bản Điều kiện giao dịch chung về mở và sử dụng tài khoản thanh toán chung khách hàng tổ chức (Áp dụng kể từ ngày 05/03/2021);
  - Bản Điều kiện giao dịch chung về phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ (dành cho khách hàng tổ chức) (Áp dụng kể từ ngày 02/01/2020);
  - Bản Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ VPBank Neobiz (Áp dụng kể từ ngày 27/05/2022);
2. Điều kiện giao dịch chung này được lập bằng Tiếng Việt. Trong trường hợp 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 nhiều thứ tiếng thì bản tiếng Việt là bản có giá trị pháp lý áp dụng, bản dịch dưới các loại tiếng khác chỉ có giá trị tham khảo.
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.

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.
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).

## **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**

*(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)*

### **Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

- 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.
- 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.
- 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.
- 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 kiêm 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 kiêm 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.
- Chủ tài khoản**: Là (các) tổ chức mở tài khoản. Trong Phần B này, Chủ tài khoản chính là Khách hàng.
- 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 kiêm Hợp đồng được giao kết giữa Khách hàng và VPBank.
- 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.
- 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.
- 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.

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 kèm 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.

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

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 kèm Hợp đồng.
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.

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

### **1. Phạm vi sử dụng TKTT:**

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

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

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.

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.
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.
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 kiểm 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.
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.
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.
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.
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:
  - 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 kiểm Hợp đồng và theo quy định tại Phần B này.
  - 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 kiểm Hợp đồng và theo quy định tại Điểm c, Khoản 9 này.
  - c) Không phụ thuộc vào “Nguyên tắc sử dụng mẫu dấu và mẫu chữ ký” tại Giấy đề nghị kiểm 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:
    - Giao dịch sửa đổi thông tin TKTT chung;
    - Giao dịch tạm khóa TKTT chung;
    - Giao dịch chấm dứt tạm khóa TKTT chung;
    - Giao dịch chấm dứt phong tỏa TKTT chung; và
    - 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.

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

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:

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

2. Quản lý TKTT:

- 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.
- 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;
- 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.
- 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.

### 3. Ủy quyền sử dụng TKTT:

- 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 kèm Hợp đồng và (iii) thực hiện theo thủ tục, quy định do VPBank quy định từng thời kỳ.

- 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:

- (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:

- 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.
- 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.
- 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 sổ 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.

- (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:



- 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;
- 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;
- 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.

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

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).

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

a) Yếu tố tính lãi:

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

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

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Số dư thực tế} \times \text{số ngày duy trì số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi})}{365}$$

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.
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.
  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.
  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.

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

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:
  - 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;
  - 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;
  - 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;
  - 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;

- 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;
  - 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.
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:
- 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;
  - b) TKTT của Khách hàng bị lợi dụng do Khách hàng để lộ thông tin tài khoản hoặc do các lỗi khác của KH;
  - 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;
  - 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;
  - 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;
  - f) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và thỏa thuận giữa VPBank và Khách hàng.

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

### **1. Tạm khóa TKTT:**

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

- (vi) Khi Chủ tài khoản hoặc một trong các Chủ tài khoản (trong trường hợp TKTT chung) phát sinh nợ quá hạn tại VPBank;
  - (vii) Khi VPBank nghi ngờ hoặc phát hiện có dấu hiệu gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật liên quan đến TKTT;
  - (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;
  - (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;
  - (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...);
  - (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;
  - (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.
- 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;
- 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;
- 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;
- 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.
2. Phong tỏa TKTT:
- 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:

- (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;
  - (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;
  - (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).
- 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 Khoản 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.
- 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.
- 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.
- e) VPBank sẽ chấm dứt phong tỏa TKTT của Khách hàng trong các trường hợp sau:
- (i) Kết thúc thời hạn phong tỏa TKTT;
  - (ii) Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TKTT;
  - (iii) VPBank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
  - (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).
- 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.

### 3. Đóng TKTT:

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

- (v) Khách hàng không thực hiện thanh toán hoặc thanh toán không đủ phí theo quy định của VPBank;
  - (vi) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
- 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.
  - 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.
  - 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.

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

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

- a) Sử dụng TKTT trong phạm vi nêu tại Điều 3 Phần B này;
- 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;
- 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;
- d) Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do VPBank cung ứng;
- e) Ủy quyền sử dụng TKTT theo quy định của Phần B này và quy định của VPBank;
- 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;
- g) Được yêu cầu VPBank tạm khóa, đóng TKTT khi cần thiết theo thỏa thuận và quy định tại Phần B này;
- h) Được hưởng lãi trên số dư tiền gửi trong TKTT theo thỏa thuận với VPBank trong Phần B này;
- 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;
- 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.

### **2. Khách hàng có các nghĩa vụ sau:**

- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- e) Hoàn trả hoặc phối hợp với VPBank hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TKTT;
- 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;
- g) Duy trì số dư tối thiểu trên TKTT theo quy định của VPBank và quy định tại Phần B này;
- 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;
- 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;
- j) Không được cho thuê, cho mượn TKTT của mình;
- 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;
- 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;
- 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 mở và sử dụng tài khoản bị giả mạo hoặc có phát sinh tranh chấp với bên thứ ba;
- n) Không được cung cấp thông tin sai sự thật về TKTT và các giao dịch TKTT cho bên thứ ba;
- 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;

- p) Có trách nhiệm cung cấp/hoàn thiện đầy đủ các chứng từ thanh toán theo yêu cầu của VPBank (nếu có);
  - 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;
  - 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;
  - 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.
3. Cam kết của Khách hàng: Tại Phần B này, Khách hàng cam kết như sau:
- 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.
  - 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.
  - 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.

## **Điều 9. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank**

### **1. VPBank có các quyền sau:**

- 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.
- b) Được từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của Khách hàng trong những trường hợp sau:
  - (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;
  - (ii) TKTT không có đủ số dư khả dụng hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán;
  - (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.
  - (iv) TKTT đang có tranh chấp.



- (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.
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- g) Được quy định về Số dư tối thiểu.
- h) Được miễn trừ trách nhiệm trong các trường hợp quy định tại Khoản 2, Điều 6 của Phần B này;
- 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;
- 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;
- 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.

**2. VPBank có các nghĩa vụ sau:**

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

- g) Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến TKTT và giao dịch trên TKTT theo quy định của pháp luật;
- h) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng mở và sử dụng TKTT và quy định của pháp luật.

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

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

- 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.
- 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.

##### **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.

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

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:

- 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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.

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

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

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

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

*(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)*

### Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

- Giấy đề nghị kiêm 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 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 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.
- 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 kiêm 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 kiêm 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.
- 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 kiêm 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.
- 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.
- 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.
- Chủ thẻ chính:** Là tổ chức có thông tin cụ thể nêu tại Giấy đề nghị kiêm 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.
- 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 kiêm Hợp đồng.
- 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 kiêm Hợp đồng.
- Chủ thẻ:** Là Chủ thẻ chính (gồm cả Người sử dụng thẻ chính) và Chủ thẻ phụ.



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.
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.
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.
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.
14. **VND:** Là đồng tiền hợp pháp của Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
15. **Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT):** Là Tổ chức thẻ quốc tế Mastercard.
16. **Napas:** Là Công ty cổ phần thanh toán quốc gia Việt Nam.
17. **Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):** Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với VPBank.
18. **3D Secure:** Là giải pháp xác thực cho việc thanh toán trực tuyến với thẻ quốc tế.

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 kiêm 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.

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

### **1. Quyền của Khách hàng:**

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

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

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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.



- 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 chuyển phát nhanh cho người nhận theo thông tin và địa chỉ được Khách hàng chỉ định trong Giấy đề nghị kiêm 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 kiêm 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 nhằm 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.
- 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.
- 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.



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

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

#### **1. Quyền của 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- j) Thay đổi các Hạn mức giao dịch Thẻ phù hợp với chính sách của VPBank trong từng thời kỳ.
- k) VPBank có các quyền khác theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và theo quy định của pháp luật.

## **2. Nghĩa vụ của VPBank**

- a) Tôn trọng quyền và lợi ích của Chủ thẻ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ.
- 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.
- 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.
- d) Công bố đầy đủ thông tin cho Chủ thẻ về các loại phí mà Chủ thẻ phải trả.
- e) Đảm bảo an toàn trong sử dụng thẻ như quy định tại Điều 9 Phần C này.
- 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.
- g) Các nghĩa vụ khác theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và quy định của pháp luật.

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

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.
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.
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.
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.

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

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

- 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:
  - Thẻ và Chủ thẻ phải hiện diện diện tại ĐVCNT; hoặc
  - Chữ ký của Chủ thẻ trên hóa đơn giao dịch thẻ; hoặc
  - Nhập mã Pin khi giao dịch; hoặc
  - Các thông tin thẻ (Tên thẻ/Số thẻ/mã CVV/CVC....) được cung cấp qua email, điện thoại, internet...; hoặc
  - Giải pháp xác thực 3D Secure cho việc thanh toán thẻ trực tuyến; hoặc
  - Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà Chủ thẻ đăng ký với VPBank; hoặc
  - Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà VPBank, Napas/Tổ chức thẻ quốc tế và ĐVCNT quy định.

- 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 kiêm Hợp đồng, Khách hàng/Chủ thẻ xác nhận và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro này.
- 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 thể hiện trên Sao kê đúng thời hạn quy định trong Sao kê, trừ trường hợp do lỗi hạch toán nhầm của VPBank.

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

- 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.
- 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.

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

**1. Phát hành lại Thẻ:**

- 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.
- b) Khách hàng có trách nhiệm thanh toán các chi phí liên quan đến phát hành lại Thẻ theo quy định của VPBank.

**2. Từ chối thanh toán Thẻ:** Thẻ sẽ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:

- 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;
- b) Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo mất và VPBank đã xác nhận việc nhận được thông báo này;
- c) Thẻ đã hết Thời hạn sử dụng Thẻ;
- d) Thẻ bị khóa;
- 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;
- f) Thẻ bị liệt kê trong danh sách Thẻ đen;
- g) Thẻ giả hoặc Thẻ có liên quan đến giao dịch giả mạo;

- 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;
- i) Khách hàng/Chủ thẻ vi phạm quy định thanh toán Thẻ của TCTQT/Napas và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;
- j) Thẻ hỏng, xước, cong vênh;
- k) Chủ thẻ không thực hiện đúng các quy định của VPBank về việc sử dụng Thẻ;
- 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;
- 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;
- n) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank, TCTQT/Napas và của Pháp luật có liên quan.

### 3. **Đổi Thẻ, Thu giữ Thẻ:**

- a) Các Thẻ bị hư hỏng trong quá trình sử dụng có thể được đổi Thẻ mới theo yêu cầu của Chủ thẻ.
- b) Thẻ sẽ bị thu giữ trong các trường hợp sau:
  - Thẻ nằm trong danh sách thẻ đen, thẻ giả, thẻ hết Thời hạn sử dụng Thẻ;
  - Thẻ sử dụng trái phép;
  - Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
  - Theo yêu cầu của Khách hàng;
  - Các trường hợp khác theo yêu cầu, quy định của VPBank, của TCTQT/Napas và của Pháp luật.
- c) VPBank được miễn trách đối với bất kỳ sự phương hại nào tới danh dự, uy tín của Khách hàng/Chủ thẻ trong việc yêu cầu thu giữ Thẻ.

### **Điều 7. Tạm Khóa, Chấm Dứt Sử Dụng Thẻ**

#### 1. **Tạm khóa Thẻ**

VPBank có quyền tạm khóa Thẻ (tạm ngừng việc sử dụng Thẻ) của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- 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.
- b) Tài khoản liên kết với Thẻ bị đóng.
- c) Người sử dụng thẻ chính/ Chủ thẻ phụ chết/ mất tích, bị tuyên là đã chết/ mất tích.
- 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.
- e) Thẻ, Chủ thẻ có liên quan đến những trường hợp gian lận, giả mạo.

✓

- f) Theo yêu cầu của Khách hàng.
- 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.
- 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.
- i) Chủ thẻ không thực hiện kích hoạt Thẻ theo quy định của VPBank.
- j) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank, của TCTQT/Napas và của Pháp luật.

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

## 2. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ (hủy hiệu lực Thẻ)

- a) VPBank có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ (hủy hiệu lực Thẻ) trong các trường hợp sau:
  - 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.
  - VPBank phát hiện các tài liệu, thông tin do Chủ thẻ cung cấp là không chính xác, không trung thực và sai sự thật.
  - 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.
  - Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc TCTQT/Napas về việc ngừng sử dụng thẻ.
  - Các trường hợp VPBank thấy cần thiết.
  - Theo yêu cầu của Khách hàng.
  - Tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ bị đóng theo quy định của VPBank và của pháp luật.
  - 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.
  - Khách hàng có tên trong danh sách ngừng hoạt động/tạm ngừng kinh doanh/chấm dứt hoạt động trên website của Tổng cục thuế.
  - Hết thời hạn hiệu lực Thẻ nhưng Khách hàng không có yêu cầu gia hạn thời hạn hiệu lực Thẻ.
  - Chủ thẻ vi phạm các thỏa thuận với VPBank tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ.
  - 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.

- 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.
- b) Khách hàng có thể yêu cầu VPBank chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi:
- 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.
  - Khách hàng có yêu cầu ngừng hoặc chấm dứt sử dụng thẻ của Người sử dụng thẻ chính/Chủ thẻ phụ;
  - Khách hàng có nhu cầu thay đổi Người sử dụng Thẻ chính/Chủ thẻ phụ.
  - Thẻ hết thời hạn hiệu lực mà Khách hàng không có yêu cầu gia hạn Thẻ.
  - Thẻ bị mất cắp, thất lạc và Khách hàng không có nhu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ.
- 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:
- 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.
  - 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.
  - 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.
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.

#### **Điều 8. Cung Cấp Thông Tin, Hoàn Trả Lại Số Tiền Trên Thẻ Chưa Sử Dụng Hết**

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.
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.

✓

## **Điều 9. Đảm Bảo An Toàn Và Bảo Mật Trong Sử Dụng Thẻ**

1. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ, Khách hàng/Chủ thẻ có trách nhiệm:
  - 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,....
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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 toàn 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.
  - 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.
2. Để đảm bảo an toàn và bảo mật Thẻ, VPBank có trách nhiệm:
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - d) 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 phát hành và thanh toán Thẻ.



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.

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

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.
2. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ:
  - 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.
  - 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.
3. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của VPBank:

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.
4. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

#### **Điều 11. Thẻ Chính Và Thẻ Phụ**

1. Chủ thẻ chính, chủ thẻ phụ chỉ được chi tiêu trong phạm vi hạn mức do Khách hàng chi 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.
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.
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.

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.
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.
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.

#### **Điều 12. Thời Hạn Sử Dụng Thẻ**

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.
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.

#### **Điều 13. Luật Điều Chỉnh**

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. ✓

## PHẦN D – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ 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)*

### Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

- Dịch vụ VPBank Neobiz/ Dịch vụ VPBank Online KHDN:** Là dịch vụ ngân hàng trên internet được VPBank cung cấp cho Khách hàng tổ chức thông qua các thiết bị điện tử có kết nối Internet (như: máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại di động...). 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 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 tài khoản thanh toán, gửi các đề nghị liên quan đến hoạt động cấp tín dụng, phát hành L/C hoặc các dịch vụ khác do VPBank triển khai từng thời kỳ 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.
- 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.
- 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.
- Hệ thống VPBank Neobiz/Hệ thống/Hệ thống ngân hàng điện tử:** Là Hệ thống các phương tiện điện tử mà VPBank sử dụng để giao tiếp với Khách hàng, thông qua đó VPBank cung ứng các sản phẩm, Dịch vụ VPBank Neobiz cho Khách hàng, cụ thể, Khách hàng có thể kết nối tới các trang web cung cấp Dịch vụ VPBank Neobiz thông qua các Thiết bị điện tử.
- Thiết bị điện tử:** Là các thiết bị hoạt động dựa trên công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện tử hoặc công nghệ tương tự mà bằng việc sử dụng thiết bị này, Khách hàng có thể kết nối đến Hệ thống VPBank Neobiz để sử dụng Dịch vụ VPBank Neobiz do VPBank cung cấp. Thiết bị điện tử có thể bao gồm (nhưng không giới hạn) máy tính cá nhân, điện thoại di động có tính năng kết nối internet với các hình thức kết nối khác nhau như ADSL, GPRS, 3G, Wifi...

6. **Lệnh giao dịch:** Là các chỉ thị/yêu cầu của Khách hàng được xác lập thông qua Hệ thống VPBank Neobiz để yêu cầu VPBank cung cấp các Dịch vụ VPBank Neobiz. Lệnh giao dịch có thể là lệnh chuyển tiền, lệnh thanh toán, lệnh thanh toán lương, lệnh tài trợ thương mại, lệnh truy vấn, lệnh quản trị viên, lệnh tài trợ chuỗi, lệnh thay đổi thông tin và các lệnh giao dịch khác được Khách hàng lập tương ứng với các gói dịch vụ mà Khách hàng đã đăng ký với 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 lô gic với thông điệp dữ liệu có khả năng xác nhận người ký Chứng từ điện tử và xác nhận sự chấp thuận của người đó với nội dung thông điệp dữ liệu được ký.
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 khóa và sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên. Chữ ký số gắn liền/kết hợp một cách hợp lý với Lệnh giao dịch có khả năng xác nhận người ký Lệnh giao dịch và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với Lệnh giao dịch được ký.
9. **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.
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; Soft OTP và các phương thức khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ để xác thực Lệnh giao dịch của Khách hàng.
11. **OTP SMS (“Mã khóa bí mật dùng một lần”):** 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 2 để xác thực người dùng truy cập vào Hệ thống hoặc thực hiện Lệnh giao dịch. Trước mỗi lần thực hiện duyệt Lệnh giao dịch trên VPBank Neobiz, Hệ thống VPBank Neobiz sẽ tự động gửi OTP qua tin nhắn SMS tới số điện thoại di động/email mà Khách hàng đã đăng ký với VPBank. Cùng với việc Khách hàng sử dụng Tên truy cập, Mật khẩu giao dịch, OTP gắn kết gắn liền/kết hợp một cách hợp lý với Lệnh giao dịch có khả năng xác nhận người ký Lệnh giao dịch và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với Lệnh giao dịch được ký.

12. **Soft 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 2 để xác thực người dùng truy cập vào Hệ thống hoặc thực hiện Lệnh giao dịch trên VPBank Neobiz. Soft OTP do Hệ thống ngân hàng điện tử của VPBank sinh ra thông qua ứng dụng VPBank Smart OTP. Soft OTP sử dụng trong việc xác thực các giao dịch trực tuyến của khách hàng. Cùng với việc Khách hàng sử dụng Tên truy cập, Mật khẩu giao dịch, Soft OTP gắn liền/kết hợp với thông tin Lệnh giao dịch xác nhận người ký phê duyệt Lệnh giao dịch và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với Lệnh giao dịch được ký.
13. **Số điện thoại đăng ký ứng dụng Smart OTP/nhận OTP:** Là số điện thoại mà Khách hàng đăng ký với VPBank. Khách hàng không tiết lộ thông tin đăng ký cho người khác nhằm bảo mật thông tin cá nhân.
14. **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 kèm Hợp đồng.
15. **Tên truy cập:** Là tên do Khách hàng đăng ký cho Người sử dụng VPBank Neobiz/ Quản trị viên VPBank Neobiz được VPBank chấp thuận, dùng để truy cập vào Hệ thống VPBank Neobiz. Mỗi Người sử dụng VPBank Neobiz/Quản trị viên VPBank Neobiz của Khách hàng sẽ có một “Tên truy cập” duy nhất trong Hệ thống VPBank Neobiz.
16. **Mật khẩu:** Là chuỗi các ký tự mà Người sử dụng Dịch vụ VPBank Neobiz/Quản trị viên VPBank Neobiz của Khách hàng phải nhập để Hệ thống VPBank Neobiz xác thực khi đăng nhập vào hệ thống. Mỗi Người sử dụng Dịch vụ VPBank Neobiz/Quản trị viên VPBank Neobiz của Khách hàng có một mật khẩu riêng và Người sử dụng VPBank Neobiz/Quản trị viên VPBank Neobiz, Khách hàng phải giữ bí mật về mật khẩu của mình, VPBank không chịu bất cứ trách nhiệm vật chất, pháp lý phát sinh nào do Khách hàng để lộ Mật khẩu.
17. **Mật khẩu truy cập lần đầu:** Là mật khẩu do VPBank cung cấp cho Người sử dụng VPBank Neobiz/Quản trị viên VPBank Neobiz qua số điện thoại di động đã đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Người sử dụng VPBank Neobiz/Quản trị viên VPBank Neobiz sử dụng mật khẩu truy cập lần đầu để đăng nhập hệ thống, Người sử dụng VPBank Neobiz/Quản trị viên VPBank Neobiz phải thay đổi mật khẩu truy cập do VPBank cấp ngay khi đăng nhập hệ thống lần đầu.
18. **Mật khẩu truy cập cấp lại:** Là mật khẩu do VPBank cấp lại theo đề nghị của Khách hàng cho Người sử dụng VPBank Neobiz/Quản trị viên VPBank Neobiz. Mật khẩu truy cập cấp lại được sử dụng như mật khẩu truy cập lần đầu.
19. **Người sử dụng VPBank Neobiz/Người sử dụng:** Là Người truy vấn, Người truy vấn mở rộng, Người lập lệnh, Người xác nhận lệnh, Người duyệt lệnh thực hiện các chức năng theo đăng ký của Khách hàng thông qua phương thức: (i) được ghi nhận tại các mẫu biểu đăng ký sử dụng/ đăng ký thay đổi thông tin sử dụng Dịch vụ VPBank Neobiz hoặc (ii) được khởi tạo bởi Quản trị viên VPBank Neobiz của Khách hàng trên Hệ thống VPBank Neobiz (nếu tính năng VPBank Neobiz cho phép) theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ. Người sử dụng VPBank Neobiz 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 TKTT, Dịch vụ VPBank Neobiz tùy từng trường hợp theo đăng ký của Khách hàng, bao gồm:

- a) **Người truy vấn:** Là Người sử dụng 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. Chức năng truy vấn bao gồm (i) Truy vấn thông thường là truy vấn thông tin liên quan đến TKTT, truy vấn lệnh thanh toán nhưng không bao gồm thanh toán lương; (ii) Truy vấn mở rộng là truy vấn thông tin TKTT, truy vấn lệnh thanh toán, lệnh thanh toán lương; (iii) Các chức năng truy vấn khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
- b) **Người lập lệnh:** Là Người sử dụng 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. Chức năng lập lệnh bao gồm (i) Lập lệnh thanh toán; (ii) Lập lệnh thanh toán lương; (iii) Lập lệnh thanh toán mở rộng (gồm lệnh thanh toán và lệnh thanh toán lương); (iv) Lập lệnh tài trợ thương mại và lệnh tài trợ chuỗi; (v) Lập lệnh tài trợ thương mại, Lệnh tài trợ chuỗi và Lệnh thanh toán mở rộng; (vi) Lập lệnh thay đổi thông tin; (vii) Các chức năng khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
- c) **Người xác nhận lệnh:** Là Người sử dụng 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. Chức năng xác nhận lệnh bao gồm (i) Xác nhận lệnh thanh toán; (ii) Xác nhận lệnh thanh toán lương; (iii) Xác nhận lệnh thanh toán mở rộng (lệnh thanh toán và lệnh thanh toán lương); (iv) Xác nhận lệnh tài trợ thương mại và lệnh tài trợ chuỗi; (v) Xác nhận lệnh tài trợ thương mại, lệnh tài trợ chuỗi và lệnh thanh toán mở rộng; (vi) Xác nhận lệnh thay đổi thông tin; (vii) Các chức năng khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
- d) **Người duyệt lệnh:** Là Người sử dụng 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. Chức năng duyệt lệnh bao gồm (i) Duyệt lệnh thanh toán; (ii) Duyệt lệnh thanh toán lương; (iii) Duyệt lệnh thanh toán mở rộng (lệnh thanh toán và lệnh thanh toán lương); (iv) Duyệt lệnh tài trợ thương mại và lệnh tài trợ chuỗi; (v) Duyệt lệnh tài trợ thương mại, lệnh tài trợ chuỗi và lệnh thanh toán mở rộng; (vi) Duyệt lệnh thay đổi thông tin; (vii) Các chức năng khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
20. **Quản trị viên VPBank Neobiz/Quản trị viên:** Là người thực hiện các công việc quản trị Người sử dụng VPBank Neobiz của Khách hàng theo đăng ký của Khách hàng và được ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng. Quản trị viên có thể đồng thời hoặc không đồng thời là Người sử dụng VPBank Neobiz. Chức năng của Quản trị viên bao gồm:
- Đại diện Chủ tài khoản xác nhận và gửi tới VPBank (i) Lệnh đề nghị cấp lại mật khẩu cho Người sử dụng VPBank Neobiz; (ii) Lệnh đề nghị gửi lại link kích hoạt cho Người sử dụng VPBank Neobiz; (iii) Lệnh đề nghị tạm khóa/mở tạm khóa Người sử dụng VPBank Neobiz;
  - Đại diện Chủ tài khoản, Kế toán trưởng/ Phụ trách kế toán xác nhận và gửi lệnh tới VPBank đề nghị tạo mới (đăng ký mới), thay đổi thông tin, hủy Người sử dụng VPBank Neobiz là Người lập lệnh, Người truy vấn (bao gồm cả việc đăng ký chức năng và các thông tin sử dụng khác của những người này).
  - Các chức năng khác theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

**21. 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 thanh toán (như chuyển khoản trong hệ thống VPBank, chuyển tiền ngoài hệ thống VPBank, thanh toán hóa đơn, thanh toán lương), hoặc các đề nghị phát hành L/C, đề nghị phát hành Bảo lãnh trên Hệ thống VPBank Neobiz, hoặc giao dịch tài trợ chuỗi và/hoặc các giao dịch khác theo quy định của VPBank. Hạn mức giao dịch bao gồm hạn mức giao dịch/ngày, hạn mức giao dịch từng lần:

- (i) Hạn mức giao dịch/ngày: Là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép thực hiện trong một ngày không phụ thuộc vào số lượng giao dịch.
- (ii) Hạn mức giao dịch từng lần: Là số tiền tối đa Khách hàng được phép thực hiện trong một lần giao dịch.

Hạn mức giao dịch do Khách hàng đăng ký với VPBank và được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng và các văn bản sửa đổi/bổ sung.

**22. Yếu tố bảo mật:** Là Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã khóa bí mật dùng một lần/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.

**23. 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.

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, quy định Dịch vụ VPBank Neobiz 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.

## **Điều 2. Cung Cấp Dịch vụ VPBank Neobiz, Mật Khẩu, Tên Truy Cập, Chữ Ký Và Chứng Từ Điện Tử**

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.
2. Khách hàng đăng ký Người sử dụng tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng hoặc tại Hệ thống VPBank Neobiz theo nguyên tắc sau:
  - a) Số lượng Người sử dụng tối đa: theo quy định của VPBank từng thời kỳ và phải là những người khác nhau.



- b) 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.
- c) 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 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.

- d) 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.
  - e) 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.
  - f) 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 cho các chức năng khác.
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 và Mật khẩu truy cập lần đầu để truy cập vào Hệ thống VPBank Neobiz. Mật khẩu truy cập lần đầu sẽ được VPBank gửi cho Người sử dụng/Quản trị viên của Khách hàng theo số điện thoại Khách hàng đã đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. 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 VPBank Neobiz 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.

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.
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.
6. Chứng từ được sử dụng trong VPBank Neobiz là Chứng từ điện tử. Chứng từ điện tử là thông điệp dữ liệu điện tử do Hệ thống VPBank Neobiz 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 VPBank Neobiz tạo ra và không có bất cứ khiếu kiện, khiếu nại nào đối với các giao dịch liên quan.
7. Các Bên hiểu rằng, Khách hàng sử dụng Dịch vụ VPBank Neobiz, thiết lập các Lệnh giao dịch trên Hệ thống VPBank Neobiz thông qua Người sử dụng, Quản trị viên và Người sử dụng, 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, Quản trị viên.

### **Điều 3. Nội Dung Dịch vụ VPBank Neobiz**

1. 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:
  - a) **Gói Tài chính:**

- (i) Lệnh thanh toán:
- Chuyển khoản trong nước với VND.
  - Chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7.
  - Chuyển khoản trong nước với Ngoại tệ.
  - Chuyển tiền quốc tế.
  - Thanh toán theo định kỳ.
  - Thanh toán hóa đơn.
  - Thanh toán thuế; Đăng ký sử dụng/thay đổi/hủy bỏ dịch vụ nộp thuế điện tử và Hải quan điện tử.
  - Mua, bán ngoại tệ với VPBank.
  - Đăng ký sử dụng/thay đổi/hủy bỏ dịch vụ thu hộ qua đối tác.
  - Các lệnh thanh toán khác theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.
- (ii) Lệnh thanh toán lương:
- Thanh toán lương đơn lẻ.
  - Thanh toán lương theo lô.
  - Những tiện ích khác theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.
- (iii) Lệnh truy vấn:
- Tra cứu thông tin TKTT.
  - Truy vấn giao dịch qua TKTT.
  - Biểu phí các loại dịch vụ.
  - Tra cứu tỷ giá hoán đổi ngoại tệ.
  - Tra cứu lãi suất tiền gửi.
  - Kết xuất dữ liệu báo cáo TKTT của Khách hàng ra tệp tin.
  - Các lệnh truy vấn khác theo quy định của VPBank tại từng thời kỳ.
- (iv) Lệnh tài trợ thương mại:
- Đề nghị Tư vấn phát hành L/C.
  - Đề nghị Phát hành L/C.
  - Đề nghị Sửa đổi L/C.
  - Đề nghị Hủy L/C.
  - Đề nghị Phát hành bảo lãnh.
  - Đề nghị Sửa đổi bảo lãnh.
  - Đề nghị Chấm dứt trước hạn bảo lãnh.
  - Các lệnh khác (nếu có) theo quy định của VPBank tại từng thời kỳ.
- (v) Lệnh tài trợ chuỗi:

- Đề nghị giải ngân kiêm kê ước nhận nợ kiêm đề nghị phát hành bảo lãnh kiêm phụ lục hợp đồng thế chấp.
- Đề nghị giải ngân kiêm kê ước nhận nợ.
- Đề nghị phát hành bảo lãnh kiêm phụ lục hợp đồng thế chấp.
- Đề nghị giải ngân kiêm kê ước nhận nợ kiêm phụ lục hợp đồng thế chấp.
- Đề nghị phát hành L/C.
- Các lệnh khác liên quan đến tài trợ chuỗi theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

(vi) Lệnh tài trợ thương mại, tài trợ chuỗi và thanh toán mở rộng:

- Lệnh thanh toán và/hoặc Lệnh tài trợ thương mại và/hoặc Lệnh tài trợ chuỗi.

(vii) Lệnh thay đổi thông tin:

- Đề nghị thay đổi thông tin Khách hàng (hồ sơ Khách hàng).
- Đề nghị thay đổi thông tin tài khoản thanh toán, số phụ, hóa đơn, Dịch vụ VPBank Neobiz và các sản phẩm, dịch vụ khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
- 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.

(viii) Lệnh do Quản trị viên thực hiện (Lệnh quản trị viên):

- Lệnh đề nghị cấp lại mật khẩu cho Người sử dụng VPBank Neobiz.
- Lệnh đề nghị gửi lại link kích hoạt cho Người sử dụng VPBank Neobiz.
- Lệnh đề nghị tạm khóa/mở tạm khóa Người sử dụng VPBank Neobiz.
- Lệnh đề nghị tạo mới, thay đổi thông tin, hủy Người sử dụng VPBank Neobiz là Người lập lệnh, Người truy vấn.
- Các lệnh khác theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

Đối với các giao dịch được nêu tại Khoản 1 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.

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).

2. Tùy thuộc chính sách của VPBank trong từng thời kỳ, Khách hàng hoặc Người sử dụng 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 VPBank Neobiz hoặc thông qua website của VPBank; (iii) các phương thức khác do VPBank phát triển và chấp thuận trong từng thời kỳ.
3. 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 và các quy định có liên quan của VPBank và của pháp luật.

#### **Điều 4. Đăng Ký Và Sử Dụng Dịch Vụ VPBank Neobiz**

1. Để sử dụng Dịch vụ VPBank Neobiz, Khách hàng phải có TKTT tại VPBank và đăng ký sử dụng Dịch vụ VPBank Online theo quy định của VPBank. Hồ sơ, trình tự, thủ tục đăng ký Dịch vụ VPBank Online thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.
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.
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 VPBank Neobiz hoặc theo các phương thức khác do VPBank triển khai từng thời kỳ.
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.
5. Thực hiện Lệnh giao dịch:
  - 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.
  - 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/dăng 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.
  - c) Đối với Lệnh tài trợ thương mại, Lệnh tài trợ chuỗi:
    - (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.
    - (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/dăng 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.
  - d) Đối với Lệnh quản trị viên:

- (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 kiểm Hợp đồng.
  - (ii) Quản trị viên đơn: Là chỉ cần 1 Quản trị viên thực hiện các chức năng quản trị viên.
  - (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.
- e) Thời gian thực thi các Lệnh giao dịch:
- (i) Lệnh truy vấn và Lệnh quản trị viên: sẽ được VPBank triển khai thực hiện ngay khi nhận được lệnh hợp lệ.
  - (ii) Lệnh thanh toán, Lệnh thay đổi thông tin, Lệnh tài trợ thương mại, Lệnh tài trợ chuỗi:
    - 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.
    - 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.
- 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.
- 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.
- 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.
6. 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):

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/dăng 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.

#### **Điều 5. Phí Dịch Vụ VPBank Neobiz**

1. Tùy từng loại hình 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.
2. 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.
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.

#### **Điều 6. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank**

##### **1. Quyền của VPBank:**

- a) Từ chối thực hiện các Lệnh giao dịch của Khách hàng nếu:
  - (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.
  - (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.
  - (iii) TKTT không có đủ số dư khả dụng hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các Lệnh thanh toán;
  - (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;
  - (v) 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.

- 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.
- 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 mà Khách hàng nợ VPBank 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.
- d) Không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do việc Khách hàng 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.



- 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.
- 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.

**2. Nghĩa vụ của VPBank:**

- 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.
- b) Thực hiện các Lệnh truy vấn nhận được qua Hệ thống VPBank Neobiz theo đúng quy định của Bản điều kiện giao dịch chung này.
- c) Cung cấp Dịch vụ VPBank Neobiz trong phạm vi Khách hàng đã đăng ký và thỏa thuận với 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.
- 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.
- f) Các nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng sử dụng dịch vụ VPBank Neobiz và quy định của pháp luật.

**Điều 7. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của Khách Hàng**

**1. Quyền của Khách hàng:**

- a) Sử dụng Dịch vụ VPBank Neobiz trong phạm vi đã thỏa thuận với VPBank.
- b) Thực hiện các quyền khác theo quy định của Hợp đồng sử dụng dịch vụ VPBank Neobiz và của pháp luật.

**2. Nghĩa vụ của Khách hàng:**

- 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.
- 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.
- c) Thông báo kịp thời cho VPBank để được hướng dẫn xử lý khi:

- (i) Khách hàng không thể truy cập Hệ thống VPBank Neobiz 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;
  - (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;
  - (iii) Khách hàng phát hiện Chữ ký điện tử và/hoặc Yếu tố bảo mật và/hoặc Thiết bị 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.
  - (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 VPBank Neobiz.
- 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.
  - 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 VPBank Neobiz dưới bất kỳ hình thức nào.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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.

- 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 VPBank Neobiz hay do lỗi trong Lệnh giao dịch hoặc do lỗi của Khách hàng trong quá trình lập các Lệnh giao dịch.
- 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.
- o) Đảm bảo có đủ tiền trên TKTT khi VPBank xử lý các Lệnh giao dịch liên quan của Khách hàng.
- 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);
- q) 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;
- r) Tuân thủ các quy định về Hạn mức giao dịch theo quy định của VPBank.
- s) 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.
- t) Đồng ý ủy quyền cho VPBank được tự động tạm khóa, trích tiền theo Điểm c, Khoản 1 Điều 6 Phần D này.
- u) Tự chịu trách nhiệm đối với nội dung thông tin và nội dung thanh toán của Khách hàng trên Hệ thống VPBank Neobiz. 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 VPBank Neobiz, 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.
- v) Đảm bảo các chứng từ cung cấp qua Hệ thống VPBank Neobiz là chính xác, đầy đủ theo quy định của VPBank, quy định của pháp luật và hoàn toàn khớp đúng với chứng từ gốc.
- w) 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.

### 3. Cam kết của Khách hàng:

- a) Khách hàng cam kết/đồng ý nhận tin nhắn/thư điện tử của VPBank gửi tới để nhận: (i) mã OTP; và (ii) tài 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.
- 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.
- 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.

## **Điều 8. Bảo Mật Thông Tin**

### **1. Khách hàng cam kết:**

- 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.
- 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:
  - (i) Không chia sẻ các thiết bị lưu trữ thông tin của Yếu tố bảo mật;
  - (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;
  - (iii) Không dùng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch trên Hệ thống VPBank Neobiz. 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.
  - (iv) Không lưu lại Yếu tố bảo mật trên các trình duyệt web;

- (v) Bảo quản các Thiết bị 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 Thiết bị 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.
  - (vi) Thận trọng khi thực hiện Dịch vụ VPBank Neobiz tránh tình huống lừa đảo, giả mạo website;
  - (vii) Cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên Thiết bị điện tử sử dụng để thực hiện giao dịch 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;
  - (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.
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 Khoản Giao Dịch Chung này và các quy định có liên quan của pháp luật.
  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.

#### **Điều 9. Rủi Ro Và Xử Lý Rủi Ro**

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 Thiết bị 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 Thiết bị 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.
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 VPBank Neobiz 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.
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.

## **Điều 10. Thông Tin Khách Hàng, Thu Thập Và Sử Dụng Thông Tin Khách Hàng**

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.
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.
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:
  - 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;
  - 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 cho 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);
  - 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;
  - 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);
  - 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 ...);
  - 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;
  - g) VPBank có trách nhiệm với cộng đồng phải tiết lộ thông tin;

- 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;
  - i) Việc tiết lộ thông tin được thực hiện có chấp thuận của Khách hàng; hoặc
  - j) Việc tiết lộ thông tin được Khách hàng chấp thuận khi Khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ khác của 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.

## **PHẦN E – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN**

*(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)*

### **Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

- 1. 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.
- 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.
- 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.

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.

### **Điều 2. Thỏa Thuận Về Gửi Và Nhận Khoản Tiền Gửi, Phương Pháp Tính Lãi**

- 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.**

- 2. Phương pháp tính lãi đối với Khoản Tiền Gửi:**

Các bên thống nhất phương pháp tính lãi đối với (các) Khoản Tiền Gửi theo Thỏa Thuận Tiền Gửi như sau:

- 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.
- 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  $(=) \sum (\text{Số dư thực tế nhân } (x) \text{ Số ngày duy trì số dư thực tế nhân } (x) \text{ Lãi suất tính lãi}) \text{ chia } (/) 365$ , trong đó:**
  - (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.
  - (ii) Số ngày duy trì số dư thực tế:** Là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.



- (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.
- 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.
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.

### **Điều 3. Chi Trả Khoản Tiền Trước Hạn Và Thỏa Thuận Kéo Dài Thời Hạn Gửi Tiền**

#### **1. Chi trả Khoản Tiền Gửi trước hạn:**

- 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.
- b) Trường hợp chi trả Khoản Tiền Gửi trước hạn các quy định sau sẽ được áp dụng:
- (i) Lãi suất rút trước hạn đối với Khoản Tiền Gửi rút trước hạn được áp dụng như sau:
- 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.
  - Trường hợp Khách hàng rút trước hạn một phần Số tiền gửi của Khoản Tiền Gửi:
    - + 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;
    - + 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.
  - 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.
- (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;
- (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.
- (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.

## 2. Thanh toán gốc và thỏa thuận kéo dài Thời hạn gửi tiền của (từng) Khoản Tiền Gửi:

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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

## Điều 4. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng

### 1. Quyền của Khách hàng:

- 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.

- 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.
- 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.
- d) Các quyền khác theo quy định của pháp luật và thỏa thuận của Các Bên.

**2. Nghĩa vụ của Khách hàng:**

- a) Chuyển cho VPBank Số tiền gửi đúng thời gian quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi.
- b) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp và các vấn đề liên quan khác đến nguồn gốc Số tiền gửi tại 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.
- 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.
- 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.
- f) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và thỏa thuận của Các Bên.

**Điều 5. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank**

**1. Quyền của VPBank:**

- a) Được yêu cầu Khách hàng chuyển tiền theo đúng thời gian đã thoả thuận trong Thỏa Thuận Tiền Gửi.
- 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.
- 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.
- d) Các quyền khác theo quy định của pháp luật và thỏa thuận của Các Bên.

**2. Nghĩa vụ của VPBank:**

- 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.
- 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.
- 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.
- d) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và thỏa thuận của Các Bên.

**Điều 6. Sửa Đổi, Gia Hạn Và Chấm Dứt Thỏa Thuận Tiền Gửi**

- 1. Thỏa Thuận Tiền Gửi có thể được sửa đổi hoặc gia hạn trên cơ sở thoả 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.

2. Thỏa Thuận Tiền Gửi được chấm dứt trong các trường hợp sau:
  - a) Theo quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi;
  - b) Các Bên đồng ý bằng văn bản về việc chấm dứt Thỏa Thuận Tiền Gửi trước thời hạn.
  - 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.
  - d) Các trường hợp khác theo quy định VPBank và quy định của pháp luật Việt Nam.
3. Trong trường hợp nêu tại Điểm b và Điểm c Khoản 2 Điều này, Các Bên sẽ thỏa 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.

#### **Điều 7. Các Thỏa Thuận Khác**

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:
  - 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.
  - 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.
2. Tra cứu và thông báo khi có thay đổi đối với Khoản Tiền Gửi:
  - 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.
  - 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.
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):
  - 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.
  - b) Việc chi trả khoản tiền gửi được thực hiện theo bản Thỏa Thuận Tiền Gửi do VPBank giữ.
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.

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.
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*).
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.

## **PHẦN F – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIAO DỊCH QUA FAX**

*(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)*

### **Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

- 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.
- 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.
- 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).
- 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.
- 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 kiêm 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.
- 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.
- 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.
- 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 kiêm Hợp Đồng.
- 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 kiêm Hợp Đồng.
- Số Fax của VPBank:** Là số fax ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm 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.

✓

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 kiêm 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.

## **Điều 2. Phạm Vi Dịch Vụ Giao Dịch Qua Fax**

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 kiêm Hợp Đồng tương ứng với từng hồ sơ, chứng từ của loại giao dịch đó như ghi nhận theo bảng dưới đây:

<b>TT</b>	<b>Loại Giao dịch</b>	<b>Hồ sơ, chứng từ giao dịch qua fax</b>
1.1	<b>Giao dịch chuyển tiền trong nước</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ủy nhiệm chi;</li> <li>- Lệnh chuyển tiền trong nước;</li> <li>- Giấy nộp tiền vào NSNN;</li> <li>- Giấy đề nghị tra soát;</li> <li>- Cam kết tiền về;</li> <li>- Đề nghị thanh toán lương kiêm Ủy nhiệm chi;</li> <li>- Đề nghị chuyển tiền theo danh sách kiêm Ủy nhiệm chi</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> <li>- Công văn/ Đề nghị tắt toán trước hạn, chỉ dẫn thanh toán</li> </ul>
1.3	<b>Cấp tín dụng</b>	
1.3.1	Giao dịch cho vay	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy đề nghị vay vốn;</li> <li>- Hợp đồng cho vay/cấp hạn mức tín dụng và các phụ lục (nếu có);</li> <li>- Giấy đề nghị giải ngân;</li> <li>- Khế ước nhận nợ và các phụ lục (nếu có);</li> <li>- Chứng từ nhận nợ là Ủy nhiệm chi/Lệnh chuyển tiền.</li> <li>- Giấy đề nghị trả nợ trước hạn.</li> </ul>
1.3.2	Giao dịch bảo lãnh	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề nghị phát hành bảo lãnh</li> <li>- Đề nghị phát hành xác nhận bảo lãnh</li> <li>- Hợp đồng/ thỏa thuận cấp bảo lãnh và các phụ lục (nếu có);</li> <li>- Đề nghị sửa đổi bảo lãnh;</li> <li>- Đề nghị chấm dứt bảo lãnh trước hạn.</li> </ul>

TT	Loại Giao dịch	Hồ sơ, chứng từ giao dịch qua fax
1.3.3	Giao dịch chiết khấu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề nghị chiết khấu;</li> <li>- Đề nghị kèm Hợp đồng chiết khấu;</li> <li>- Hợp đồng chiết khấu và các Phụ lục hợp đồng chiết khấu (nếu có)</li> </ul>
1.4	<b>Giao dịch Thư tín dụng LC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng phát hành thư tín dụng L/C hạn mức và các Phụ lục (nếu có)</li> <li>- Giấy đề nghị phát hành thư tín dụng;</li> <li>- Giấy đề nghị sửa đổi thư tín dụng;</li> <li>- Giấy đề nghị ký hậu vận đơn, Phát hành bảo lãnh nhận hàng, Ủy quyền nhận hàng;</li> <li>- Giấy đề nghị/cam kết thanh toán thư tín dụng;</li> <li>- Giấy đề nghị hủy L/C nhập khẩu;</li> <li>- Thư yêu cầu thanh toán chứng từ hàng xuất;</li> <li>- Các văn bản xác nhận với VPBank.</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, IBS theo quy định của VPBank, các chứng từ sau được áp dụng:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề nghị giao dịch ngoại tệ;</li> <li>- Hợp đồng giao dịch ngoại tệ và các Phụ lục Hợp đồng giao dịch ngoại tệ (nếu có);</li> <li>- Lệnh chuyển tiền quốc tế kèm đề nghị mua bán ngoại tệ;</li> <li>- Cam kết/Xác nhận giao dịch.</li> <li>- Đề nghị tra soát</li> </ul> <p><b>Đối với Khách hàng Định chế tài chính theo quy định của VPBank, các chứng từ sau được áp dụng:</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> <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> <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> <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>





TT	Loại Giao dịch	Hồ sơ, chứng từ giao dịch qua fax
1.6	Giao dịch nhờ thu xuất/nhập khẩu	- Thư yêu cầu thanh toán chứng từ hàng xuất. - Các văn bản xác nhận với VPBank.
1.7	Giao dịch mua bán giấy tờ có giá	- 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; - 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; - 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.
1.8	Giao dịch mua bán vàng miếng	- Hợp đồng mua bán và các Phụ lục hợp đồng (nếu có), thỏa thuận, thông báo, xác nhận giao dịch liên quan
1.9	Nhận tiền gửi, cho vay trên trị trường liên ngân hàng	- Hợp đồng và các Phụ lục hợp đồng tiền gửi (nếu có); - Công văn tắt toán trước hạn, chỉ dẫn thanh toán; Các thỏa thuận, văn bản thông báo, xác nhận giao dịch liên quan
1.10	Các giao dịch, hồ sơ, chứng từ khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.	

**2. Các Bên thống nhất rằng:**

- 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.
- 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.

- 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.
- 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.

### **Điều 3. Quy Định Về Hồ Sơ, Chứng Từ Giao Dịch Qua Fax**

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:

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.
2. Phải được gửi đi từ một trong các số Fax của Khách hàng được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.
3. Phải do Đại diện có thẩm quyền của Khách hàng ký kết ("**Đại diện có thẩm quyền ký của Khách hàng**"), cụ thể:
  - 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.
  - 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.
  - c) Trường hợp khác (nếu có) theo quy định của VPBank.
4. Đã được đóng dấu theo mẫu dấu của Khách hàng đăng ký với VPBank, cụ thể:
  - 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
  - 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.

5. Phải ghi đúng Ký hiệu mật theo nguyên tắc xác định tại Giấy đề nghị kiêm 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 kiêm Hợp Đồng.

#### **Điều 4. Hạn Mức Giao Dịch**

1. Hạn mức giao dịch qua fax trong ngày đối với từng loại giao dịch được ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm 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)).
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 kiêm Hợp Đồng.
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.

#### **Điều 5. Phí Dịch Vụ**

1. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán phí dịch vụ Giao dịch qua fax cho VPBank như sau:
  - 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.
  - Các loại phí khác (phí liên quan đến chuyển tiền, tín dụng ...) thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.
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.

#### **Điều 6. Quy Trình Thực Hiện Giao Dịch Qua Fax**

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.
2. Gửi và nhận Hồ sơ, chứng từ bản fax:
  - 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 kiêm Hợp Đồng đến số fax của VPBank được ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng trong giờ làm việc của VPBank.

- b) Xác nhận về việc đã nhận được các Hồ sơ, chứng từ bản fax của Khách hàng:
- (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.
  - (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.
  - (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.

*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.*

3. Kiểm tra Hồ sơ, chứng từ bản fax:

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:

- 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 kèm 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.
- 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).

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 kèm Hợp Đồng và VPBank chưa thực hiện theo yêu cầu trên Hồ sơ, chứng từ bản fax.
5. Bổ sung Hồ sơ, chứng từ bản gốc:
  - a) Thời gian bổ sung: Được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - e) Hai bên đồng ý rằng:
    - 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.
    - 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.

## **Điều 7. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank**

### **1. Quyền của VPBank:**

- a) Có quyền từ chối thực hiện Giao dịch qua fax đối với các trường hợp sau:

- 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
  - 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
  - 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
  - Ngày tháng năm ghi trên Hồ sơ, chứng từ bản fax không khớp với ngày tháng năm thực hiện giao dịch; hoặc
  - Tại thời điểm nhận được Hồ sơ, chứng từ bản fax, VPBank không đủ điều kiện để thực hiện Giao dịch qua fax; hoặc
  - Các trường hợp khác theo nhận định của VPBank.
- 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.
- 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 ủy quyền, hoặc giữa Khách hàng với bên thứ ba.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
2. Nghĩa vụ của VPBank:
- 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;

- b) Thực hiện, xử lý các giao dịch cho Khách hàng trong trường hợp Hồ sơ, chứng từ bản fax hợp lệ;
- c) Tạm ngừng, chấm dứt việc thực hiện dịch vụ Giao dịch qua fax theo yêu cầu bằng văn bản của Khách hàng.
- 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.

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

### **1. Quyền của Khách hàng:**

- 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).
- 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.
- c) Có các quyền khác quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax và quy định Pháp luật có liên quan.

### **2. Nghĩa vụ của Khách hàng:**

- 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.
- 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 kèm Hợp Đồng), do chữ ký và con dấu bị giả mạo, kể cả những sai sót, tồn 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- g) Thanh toán đủ phí dịch vụ và các khoản bồi thường thiệt hại (nếu có) cho VPBank.
  - 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.
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.

### **Điều 9. Thông Báo**

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:

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 kiêm Hợp Đồng.
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:
  - 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 kiêm Hợp Đồng hoặc theo thông báo thay đổi của VPBank từng thời kỳ.
  - 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 kiêm 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.

### **Điều 10. Đơn Phương Chấm Dứt Hợp Đồng**

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.
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:
  - 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



- b) Khách hàng vi phạm bất cứ thỏa thuận nào đã ghi nhận tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax; hoặc
- c) Theo quyết định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc
- d) Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax và quy định của pháp luật.

**Điều 11. Hiệu Lực Của Hợp Đồng**

- 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.
- 2. Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax chấm dứt khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
  - 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;
  - b) Các Bên thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax;
  - c) Các Bên hoàn thành toàn bộ các nghĩa vụ theo Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax;
  - 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.

## **PHẦN G – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIAO DỊCH QUA EMAIL**

*(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)*

### **Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

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;
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.
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:
  - Việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khoá bí mật tương ứng với khoá công khai trong cùng một cặp khóa;
  - Sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên.
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.
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.
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.
17. **COT (Giờ Cut - off - time):** là thời điểm dừng nhận điện thanh toán hoặc hồ sơ giao dịch chuyên tiền để xử lý trong cùng ngày giao dịch tại VPBank theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

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.

## **Điều 2. Phạm Vi Hợp Đồng, Thời Hạn Sử Dụng Dịch Vụ**

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:

<b>TT</b>	<b>Giao dịch</b>	<b>Hồ sơ, chứng từ đăng ký giao dịch qua email</b>
1.1	<b>Giao dịch chuyển tiền trong nước</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ủy nhiệm chi;</li> <li>- Lệnh chuyển tiền trong nước;</li> <li>- Giấy nộp tiền vào NSNN;</li> <li>- Giấy đề nghị tra soát/hủy lệnh chuyển tiền đi;</li> <li>- Cam kết về việc nhận tiền về;</li> </ul>

TT	Giao dịch	Hồ sơ, chứng từ đăng ký giao dịch qua email
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề nghị thanh toán lương kiêm Ủy nhiệm chi;</li> <li>- Đề nghị chuyển tiền theo danh sách kiêm Ủy nhiệm chi</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> <li>- Đề nghị/ Công văn tắt toán trước hạn, chỉ dẫn thanh toán</li> </ul>
1.3	<b>Giao dịch tín dụng</b>	
1.3.1	<b>Giao dịch cho vay</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy đề nghị vay vốn;</li> <li>- Hợp đồng cho vay/cấp hạn mức tín dụng và các phụ lục (nếu có);</li> <li>- Khế ước nhận nợ;</li> <li>- Chứng từ nhận nợ là Ủy nhiệm chi/Lệnh chuyển tiền;</li> <li>- Giấy đề nghị trả nợ trước hạn.</li> </ul>
1.3.2	<b>Giao dịch bảo lãnh</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề nghị phát hành bảo lãnh</li> <li>- Hợp đồng cấp bảo lãnh và các phụ lục (nếu có);</li> <li>- Giấy đề nghị sửa đổi bảo lãnh;</li> <li>- Giấy đề nghị hủy/giải tỏa bảo lãnh.</li> </ul>
1.3.3	<b>Giao dịch chiết khấu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề nghị chiết khấu;</li> <li>- Đề nghị kèm Hợp đồng chiết khấu;</li> <li>- Hợp đồng chiết khấu và các Phụ lục hợp đồng chiết khấu (nếu có)</li> </ul>
1.4	<b>Giao dịch thư tín dụng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy đề nghị phát hành thư tín dụng;</li> <li>- Giấy đề nghị sửa đổi thư tín dụng;</li> <li>- Giấy đề nghị ký hậu vận đơn, Phát hành bảo lãnh nhận hàng, Ủy quyền nhận hàng;</li> <li>- Giấy đề nghị/cam kết thanh toán thư tín dụng;</li> <li>- Giấy đề nghị hủy L/C nhập khẩu;</li> <li>- Thư yêu cầu thanh toán chứng từ hàng xuất;</li> <li>- Các văn bản xác nhận với VPBank.</li> </ul>

TT	Giao dịch	Hồ sơ, chứng từ đăng ký giao dịch qua email
1.5	Giao dịch mua bán ngoại tệ, phái sinh lãi suất và chuyển tiền quốc tế	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lệnh chuyển tiền quốc tế;</li> <li>- Đề nghị giao dịch ngoại tệ;</li> <li>- Hợp đồng giao dịch ngoại tệ và các phụ lục hợp đồng giao dịch ngoại tệ (nếu có);</li> <li>- Lệnh chuyển tiền quốc tế kèm đề nghị mua bán ngoại tệ;</li> <li>- Cam kết/Xác nhận giao dịch;</li> <li>- Đề nghị tra soát/hoàn trả lệnh chuyển tiền;</li> <li>- Giấy cam kết về việc nhận tiền về;</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.</li> </ul>
1.6	Giao dịch nhờ thu xuất/nhập khẩu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thư yêu cầu thanh toán chứng từ hàng xuất;</li> <li>- Các văn bản xác nhận với VPBank.</li> </ul>
1.7	Giao dịch ký quỹ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng ký quỹ và các phụ lục hợp đồng (nếu có);</li> <li>- Giấy đề nghị ký quỹ, đề nghị hoàn trả tiền ký quỹ, đề nghị rút tiền ký quỹ.</li> </ul>
1.8	Giao dịch mua bán giấy tờ có giá	<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.</li> </ul>
1.10	Các giao dịch, hồ sơ, chứng từ khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.	

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.
3. Các Bên thống nhất rằng:
  - 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.

- 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.
- 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 chuyển 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.
- 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.
- 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.

### **Điều 3. Quy Định Về Chứng Từ Bản Scan**

Chứng từ bản scan do Khách hàng gửi email đến VPBank chỉ hợp lệ khi đáp ứng đủ các điều kiện sau:

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 kiêm Hợp Đồng .
2. Hình thức gửi đi, gửi đến:
  - 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 kiêm Hợp Đồng.
  - b) Phải được gửi đến tất cả các địa chỉ Email giao dịch của VPBank.
3. Phải có chữ ký của Đại diện có thẩm quyền của Khách hàng, xác định theo nguyên tắc sau đây:
  - 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

- 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 nếu 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
  - c) Trường hợp khác (nếu có) theo quy định của VPBank.
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.
  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.
  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.

#### **Điều 4. Hạn Mức Giao Dịch**

1. Hạn mức giao dịch qua Email được ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng.
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.
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.

#### **Điều 5. Phí Dịch Vụ**

1. Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ cho VPBank theo mức phí như sau:
  - 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
  - b) Các loại phí khác (phí liên quan đến chuyển tiền, tín dụng ...) thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.
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.

## **Điều 6. Quy Trình Thực Hiện Giao Dịch Qua Email**

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.
2. Gửi và nhận Email:
  - 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.
  - b) Xác nhận về việc đã nhận được các Chứng từ bản scan của Khách hàng:
    - (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.
    - (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.
    - (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.
  - 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.
  - 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.
3. Kiểm tra Chứng từ bản scan:



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:

- 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.
- 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).

#### 4. Bổ sung Chứng từ bản gốc:

- 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 liền kề 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.
- 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 kiểm 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.
- 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.
- 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.

## **Điều 7. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank**

### **1. Quyền của VPBank:**

- a) Có quyền từ chối thực hiện Giao dịch qua email đối với các trường hợp sau:
  - (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;
  - (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;
  - (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;
  - (iv) Ngày tháng năm ghi trên Chứng từ bản scan không khớp với ngày tháng năm thực hiện giao dịch;
  - (v) Tại thời điểm nhận được Chứng từ bản scan, VPBank không đủ điều kiện để thực hiện Giao dịch qua email; hặc
  - (vi) Bất kỳ trường hợp nào VPBank nhận thấy có khả năng phát sinh rủi ro;
  - (vii) Các trường hợp khác theo nhận định của VPBank.
- 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.
- 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.
- 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;
- 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 ...;
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.

**2. Nghĩa vụ của VPBank:**

- 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;
- b) Tạm ngừng, chấm dứt việc thực hiện dịch vụ Giao dịch qua email theo yêu cầu bằng văn bản của Khách hàng.
- 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.

**Điều 8. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng**

**1. Quyền của Khách hàng:**

- a) Sử dụng dịch vụ Giao dịch qua email trong phạm vi Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email.
- 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.
- 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.

**2. Nghĩa vụ của Khách hàng:**

- 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.

- 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.
  - 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 ủy quyền, hoặc giữa Khách hàng với bên thứ ba.
  - d) Duy trì số dư tài khoản mở tại VPBank để VPBank thực hiện các yêu cầu theo Chứng từ bản scan.
  - 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.
  - 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 ...
  - g) Tuân thủ các quy định về Hạn mức giao dịch theo quy định của VPBank.
  - h) Thanh toán đủ phí dịch vụ và các khoản bồi thường thiệt hại (nếu có) cho VPBank.
  - 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.
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.

#### **Điều 9. Đơn Phương Chấm Dứt Hợp Đồng**

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 bản giao Chứng từ bản gốc và thanh toán phí của Khách hàng đối với 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:
  - 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

✓

- 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
- c) Theo quyết định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc
- d) Các trường hợp khác mà VPBank xét thấy cần thiết hoặc theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 10. Hiệu Lực Của Hợp Đồng**

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.
2. Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email chấm dứt khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
  - a) Hết thời hạn của Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email mà các Bên không có văn bản thỏa thuận gia hạn.
  - b) Các Bên thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email.
  - c) Các Bên hoàn thành toàn bộ các nghĩa vụ theo Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email .
  - 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.

## **PHẦN H – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ MUA BÁN NGOẠI TỆ GIAO NGAY**

*(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)*

### **Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

- 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,
- 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.

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.

### **Điều 2. Nội Dung Giao Dịch**

- 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 kiêm Hợp đồng.
- 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 kiêm Hợp đồng, Khách hàng cam kết:
  - a) Sử dụng số ngoại tệ ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm 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.
  - 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.
- 3. Việc thực hiện và thanh toán đối với từng giao dịch mua bán ngoại tệ cụ thể như sau:**
  - a) Trường hợp Khách hàng có tài khoản thanh toán tại VPBank** thì tại Ngày thanh toán ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm 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 kiêm Hợp đồng.
  - b) Trường hợp Khách hàng không có tài khoản thanh toán tại VPBank** thì tại Ngày thanh toán ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm 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 kiêm 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 kiêm Hợp đồng.

### **Điều 3. Phạt Vi Phạm Và Bồi Thường Thiệt Hại**

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.

### **Điều 4. Cam Kết Của Các Bên**

1. Các Bên cam kết sẽ thực hiện đúng các thỏa thuận tại Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay.
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;
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.
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.
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.
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.
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.

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 kiêm Hợp đồng.

#### **Điều 5. Quy Định Chung**

1. Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay có hiệu lực kể từ ngày VPBank ký Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng cho đến khi xảy ra một trong các trường hợp sau đây tùy vào sự kiện nào xảy ra trước:
  - a) Các Bên hoàn thành mọi nghĩa vụ theo quy định của Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay.
  - b) Các Bên thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay bằng văn bản.
  - c) Các trường hợp VPBank được quyền đơn phương chấm dứt theo quy định tại Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay.
  - d) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.
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.



## **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**

*(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)*

### **Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

- 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.
- 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.

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

### **Điều 2. Nội Dung Giao Dịch**

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 5.** Tỷ giá trong giao dịch chuyển tiền bao gồm tỷ giá thu phí và tỷ giá mua bán ngoại tệ, trong đó:
  - 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).
  - 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).

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.

6. Cập 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.

### **Điều 3. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của Các Bên**

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.
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.
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.
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.
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.
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.
7. Lệnh chuyển tiền quốc tế kèm 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 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.

✓

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 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.
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. ✓