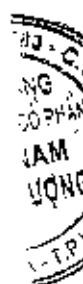


## MỤC LỤC

<b>PHẦN A – CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG</b> .....	7
Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ, Nguyên Tắc Áp Dụng Điều Kiện Giao Dịch Chung .....	7
Điều 2. Nguyên Tắc Diễn Giải .....	9
Điều 3. Áp Dụng Điều Kiện Giao Dịch Chung Và Áp Dụng Pháp Luật .....	9
Điều 4. Trao đổi thông tin, cung cấp thông tin và Các điều khoản sửa đổi bổ sung ..	10
Điều 5. Thông Tin Khách Hàng, Thu Thập Và Sử Dụng Thông Tin Khách Hàng ...	12
Điều 6. Luật điều chỉnh .....	13
Điều 7. Ngôn ngữ .....	13
Điều 8. Tuân Thủ FATCA .....	14
Điều 9. Tuân thủ quy định 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 và tuân thủ FATCA .....	14
Điều 10. Sự Kiện Bất Khả Kháng Và Thỏa Thuận Của Các Bên Liên Quan Khi Xảy Ra Sự Kiện Bất Khả Kháng .....	15
Điều 11. Hiệu Lực Và Điều Khoản Thi Hành .....	16
<b>PHẦN B – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN/TÀI KHOẢN THANH TOÁN CHUNG</b> .....	17
Điều 1. Giải thích từ ngữ .....	17
Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng .....	18
Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng .....	19
Điều 4. Xử lý trong trường hợp Tài khoản của khách hàng không phát sinh giao dịch thường xuyên .....	21
Điều 5. Lãi suất, Phí và Hạn mức giao dịch liên quan đến mở và sử dụng TKTT ....	22
Điều 6. Cung cấp và thông báo thông tin về Tài khoản thanh toán .....	23
Điều 7. Bảo đảm an toàn và bảo mật trong quá trình sử dụng Tài khoản .....	24
Điều 8. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Tài khoản .....	25
Điều 9. Xử lý số dư còn lại khi đóng Tài khoản .....	25
Điều 10. Xử lý khi có bất kỳ khoản ngoại tệ nào được chuyển về Tài khoản .....	26
<b>PHẦN C – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ</b> .....	27
Điều 1. Giải thích từ ngữ .....	27
Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ .....	28
Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của VPBank .....	30
Điều 4. Phạm vi sử dụng Thẻ và hạn mức giao dịch Thẻ .....	31
Điều 5. Phát hành Thẻ phi vật lý .....	32
Điều 6. Các loại phí .....	33
Điều 7. Thẻ chính và Thẻ phụ .....	34



Điều 8.	Thu giữ, đổi, gia hạn, phát hành lại Thẻ và từ chối thanh toán Thẻ.....	34
Điều 9.	Tạm khóa, chấm dứt sử dụng Thẻ.....	35
Điều 10.	Cung cấp thông tin, hoàn trả tiền trên Thẻ chưa sử dụng hết.....	36
Điều 11.	Đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ.....	37
Điều 12.	Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Thẻ.....	38
Điều 13.	Sự kiện bất khả kháng.....	39
<b>PHẦN D – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ, SỬ DỤNG PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC VPBANK SMART OTP.....</b>		
Điều 1.	Giải thích từ ngữ.....	41
Điều 2.	Tham Gia Giao Dịch Ngân Hàng Điện Tử Và Việc Khách Hàng Thừa Nhận Các Giao Dịch Được Thực Hiện Qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử.....	43
Điều 3.	Đăng Ký, Thay Đổi Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP.....	44
Điều 4.	Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP.....	44
Điều 5.	Quyền Lợi Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng Khi Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử.....	45
Điều 6.	Quyền Lợi Và Nghĩa Vụ Của VPBank.....	46
Điều 7.	Nghĩa Vụ Bảo Mật.....	48
Điều 8.	Chỉ Thị Của Khách Hàng Liên Quan Tới Giao Dịch NHĐT.....	49
Điều 9.	Các Trường Hợp Cấm Sử Dụng Dịch Vụ.....	51
Điều 10.	Bản Quyền, Nhãn Hiệu Và Tài Liệu Sao Chép.....	51
Điều 11.	Loại Trừ Bảo Đảm Và Giới Hạn Trách Nhiệm Của Ngân Hàng.....	52
Điều 12.	Trách Nhiệm Của Khách Hàng Đối Với Các Giao Dịch Sai Thảm Quyền ...	52
Điều 13.	Phí Dịch Vụ.....	52
Điều 14.	Các Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử Cụ Thể.....	52
<b>PHẦN E: BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ LIÊN KẾT VÍ ĐIỆN TỬ.....</b>		
Điều 1.	Giải thích từ ngữ.....	55
Điều 2.	Mô Tả Về Dịch Vụ Liên Kết Ví Điện Tử Với Tài Khoản Thanh Toán Hoặc Thẻ Ghi Nợ.....	56
Điều 3.	Thực Hiện Giao Dịch Sau Khi Liên Kết Ví Điện Tử Với Tài Khoản Thanh Toán Hoặc Thẻ Ghi Nợ.....	56
Điều 4.	Chấm Dứt Liên Kết Ví Điện Tử Với Tài Khoản Thanh Toán Hoặc Thẻ Ghi Nợ.....	57
Điều 5.	Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng.....	58
Điều 6.	Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank.....	59
<b>PHẦN F: BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI QUẦY GIAO DỊCH CỦA VPBANK.....</b>		
Điều 1.	Giải thích từ ngữ.....	59
Điều 2.	Thứ tự ưu tiên áp dụng thỏa thuận về gửi TGTK.....	60
Điều 3.	Đặc điểm TGTK.....	61

Điều 4.	Chuyển giao quyền sở hữu TGTK.....	66
Điều 5.	Tra cứu TGTK.....	66
Điều 6.	Xử lý đối với trường hợp nhàu nát, rách, nhòe chữ, hư hỏng, mất Thẻ tiết kiệm.....	67
Điều 7.	Quyền và Trách nhiệm của Khách hàng.....	68
Điều 8.	Quyền và nghĩa vụ của VPBank.....	68
<b>PHẦN G: BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI CÓ KỶ HẠN TẠI QUẦY GIAO DỊCH CỦA VPBANK.....</b>		
Điều 1.	Giải thích từ ngữ.....	69
Điều 2.	Thỏa thuận về tiền gửi có kỳ hạn.....	70
Điều 3.	Chi Trả Gốc, Lãi Tiền Gửi Và Kéo Dài Thời Hạn Gửi Tiền.....	71
Điều 4.	Xử Lý Trong Trường Hợp Tài Khoản Thanh Toán Bị Phong Tỏa, Đóng, Tạm Khóa Và Các Trường Hợp Thay Đổi Tình Trạng Tài Khoản Thanh Toán Của Khách Hàng.....	72
Điều 5.	Tra Cứu Và Thông Báo Khi Có Thay Đổi Đối Với Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn.....	72
Điều 6.	Xử Lý Trong Trường Hợp Hợp Đồng Tiền Gửi Bị Mất, Hư Hỏng.....	73
Điều 7.	Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng.....	73
Điều 8.	Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank.....	74
<b>PHẦN H: BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI CÓ KỶ HẠN BẰNG PHƯƠNG TIỆN ĐIỆN TỬ.....</b>		
Điều 1.	Giải thích từ ngữ.....	76
Điều 2.	Thỏa Thuận Về Gửi Và Nhận Khoản Tiền Gửi.....	77
Điều 3.	Lãi Suất, Phương Pháp Tính Lãi, Nguyên Tắc Làm Tròn Lãi Và Phí Liên Quan Đến Khoản Tiền Gửi.....	77
Điều 4.	Chi Trả Khoản Tiền Gửi Trước Hạn Và Xử Lý Khoản Tiền Gửi Tại Ngày Đến Hạn.....	78
Điều 5.	Xử Lý Trong Trường Hợp Tài Khoản Thanh Toán Bị Phong Tỏa, Đóng, Tạm Khóa Và Các Trường Hợp Thay Đổi Tình Trạng Tài Khoản Thanh Toán Của Khách Hàng.....	80
Điều 6.	Tra Cứu Và Thông Báo Khi Có Thay Đổi Đối Với Các Khoản Tiền Gửi.....	80
Điều 7.	Xử Lý Đối Với Các Trường Hợp Nhàu Nát, Rách, Mất Thỏa Thuận Tiền Gửi.....	81
Điều 8.	Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng.....	81
Điều 9.	Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank.....	82
Điều 10.	Các Quy Định Khác.....	83
<b>PHẦN I – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ MUA BÁN NGOẠI TỆ GIAO NGAY.....</b>		
Điều 1.	Giải Thích Từ Ngữ.....	83
Điều 2.	Nội Dung Giao Dịch.....	83
Điều 3.	Phạt Vi Phạm Và Bồi Thường Thiệt Hại.....	84

Điều 4. Cam Kết Của Các Bên .....	84
Điều 5. Quy Định Chung.....	85
<b>PHẦN J – 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>86</b>
Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ .....	86
Điều 2. Nội Dung Giao Dịch.....	86
Điều 3. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của Các Bên.....	86
<b>PHẦN K – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG ƯU TIÊN.....</b>	<b>88</b>
Điều 1. Khách hàng ưu tiên .....	88
Điều 2. Quyền lợi Khách hàng ưu tiên .....	88
Điều 3. Kỳ đánh giá lại hạng Khách hàng ưu tiên và thời gian gia hạn quyền lợi Khách hàng ưu tiên.....	89
Điều 4. Chấm dứt quyền lợi dành cho Khách hàng ưu tiên .....	89
Điều 5. Bảo mật thông tin .....	89
<b>PHẦN L – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ SỐ HÓA VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ DO VPBANK PHÁT HÀNH QUA ỨNG DỤNG THANH TOÁN DI ĐỘNG.....</b>	<b>91</b>
Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ .....	91
Điều 2. Quy Định Chung.....	92
Điều 3. Đăng Ký, Sử Dụng, Thay Đổi, Chấm Dứt Việc Số Hóa Thẻ Vào Thiết Bị Di Động Và Thực Hiện Giao Dịch Thẻ Thông Qua Ứng Dụng Thanh Toán Di Động.....	92
Điều 4. Trách Nhiệm, Cam Kết Của Chủ Thẻ.....	95
Điều 5. Miễn Trừ Trách Nhiệm.....	96
Điều 6. Phí .....	97
Điều 7. Tuyên Bỏ Và Bảo Đảm.....	98
<b>PHẦN M – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ FACE ID.....</b>	<b>99</b>
Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ .....	99
Điều 2. Tính Năng Đăng Ký Face ID, Mục Đích Và Phạm Vi Sử Dụng Face ID.....	99
Điều 3. Lưu Trữ, Bảo Quản Và Sử Dụng Face ID .....	99
Điều 4. Thời Gian Lưu Trữ .....	100
Điều 5. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của KH.....	100
Điều 6. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của VPBank .....	100

**ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG**  
**VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG ÁP DỤNG ĐỐI VỚI**  
**KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPBANK**  
*(Áp dụng kể từ ngày 15/11/2022)*

Điều kiện giao dịch chung này bao gồm các điều khoản ổn định do VPBank công bố trong từng thời kỳ để áp dụng cho tất cả các Khách hàng cá nhân đăng ký sử dụng các sản phẩm, dịch vụ phi tín dụng áp 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 cá nhân sử dụng bất kỳ sản phẩm, dịch vụ phi tín dụng nào 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:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân mở và sử dụng tài khoản thanh toán/Tài khoản thanh toán chung tại VPBank.
3. **Phần C – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân 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 Ngân Hàng Điện Tử, Sử Dụng Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP:** Áp dụng đối với khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực VPBank Smart OTP tại VPBank.
5. **Phần E – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Liên Kết Ví Điện Tử:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân liên kết ví điện tử với tài khoản thanh toán hoặc thẻ ghi nợ/liên kết tại VPBank.
6. **Phần F – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp và Sử Dụng Dịch Vụ Tiền Gửi Tiết Kiệm Tại Quầy Giao Dịch Của VPBank:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân gửi tiền gửi tiết kiệm tại Quầy giao dịch của VPBank.
7. **Phần G – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp và Sử Dụng Dịch Vụ Tiền Gửi Có Kỳ Hạn Tại Quầy Giao Dịch Của VPBank:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân gửi tiền gửi có kỳ hạn tại Quầy giao dịch của VPBank.
8. **Phần H – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp và Sử Dụng Dịch Vụ Tiền Gửi Có Kỳ Hạn Bằng Phương Tiện Điện Tử:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân gửi tiền gửi có kỳ hạn bằng phương tiện điện tử tại VPBank.
9. **Phần I – 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 cá nhân thực hiện giao dịch mua bán ngoại tệ giao ngay với VPBank.
10. **Phần J – 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 cá nhân sử dụng dịch vụ chuyển tiền quốc tế và/hoặc mua bán ngoại tệ trong quá trình sử dụng dịch vụ chuyển tiền quốc tế.
11. **Phần K – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp và Sử Dụng Dịch Vụ Khách Hàng Ưu Tiên:** Áp dụng cho (các) Khách hàng cá nhân được định danh là Khách hàng ưu tiên của VPBank.

12. **Phần L – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp và Sử Dụng Dịch Vụ Số Hóa Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ Do VPBank Phát Hành Qua Ứng Dụng Thanh Toán Di Động:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân thanh toán thẻ ghi nợ qua Ứng dụng thanh toán di động.
13. **Phần M – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Đăng Ký Và Sử Dụng Dịch Vụ Face ID:** Áp dụng cho khách hàng cá nhân đăng ký và sử dụng Dịch vụ Face ID tại VPBank.

Sau đây: (i) Các dịch vụ được đề cập từ Phần B đến Phần M 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, Phần J, Phần K, Phần L, Phần M được gọi riêng là “**Phần Điều Khoản Và Điều Kiện Riêng**”.

NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG

TỔNG GIÁM ĐỐC

(Ký, in rõ họ tên và đóng dấu)



*Nguyễn Đức Vinh*

## 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 cá nhân tại VPBank)*

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

#### 1. Giải Thích Từ Ngữ:

- a. **“VPBank/NH/Ngân hàng”**: Là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng. VPBank được hiểu bao gồm bất kỳ: Hội sở chính, Chi nhánh, Phòng giao dịch và các kênh bán hàng khác của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng.
- b. **“Khách hàng/KH”**: Là Khách hàng cá nhân 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. **“Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử/Dịch Vụ NHĐT”**: Là tất cả các dịch vụ hiện tại hay trong tương lai được VPBank cung cấp thông qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử, qua đó Khách Hàng có thể thực hiện các Giao Dịch, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng mà không cần phải trực tiếp tới trụ sở Ngân Hàng. Dịch Vụ NHĐT bao gồm nhưng không giới hạn các Dịch vụ ngân hàng trên internet như VPBank NEO ...; Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại như Phone Banking; Dịch vụ SMS Banking và các Dịch Vụ NHĐT khác do VPBank triển khai từng thời kỳ.
- d. **“Giao Dịch Ngân Hàng Điện Tử/Giao Dịch NHĐT”**: Là các giao dịch được KH thực hiện để sử dụng các Dịch Vụ NHĐT mà NH cung cấp. Các Giao Dịch NHĐT sẽ được thực hiện trên Hệ Thống NHĐT trên cơ sở phù hợp với thỏa thuận giữa NH và KH trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
- e. **“Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử/Hệ Thống NHĐT/Hệ Thống”**: Là một tập hợp có cấu trúc các trang thiết bị phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu, hệ thống mạng truyền thông và an ninh bảo mật mà Ngân Hàng sử dụng để sản xuất, truyền nhận, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin phục vụ cho việc quản lý và cung cấp Dịch Vụ NHĐT tới KH; KH thông qua các thiết bị điện tử có sử dụng các loại mạng hạ tầng như mạng dữ liệu không dây (ADSL, GPRS, 3G, Wifi...), mạng viễn thông di động (GSM)... có thể kết nối, tương tác với Hệ Thống NHĐT của VPBank để thực hiện Giao Dịch NHĐT.
- f. **“Thỏa Thuận Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử”/“Thỏa Thuận DV NHĐT”**: Là thỏa thuận giữa VPBank và Khách Hàng về việc cung ứng và sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử của VPBank. Thỏa Thuận DV NHĐT được tạo lập bao gồm (i) bản giấy: Giấy đăng ký kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc bất kỳ thỏa thuận, dữ liệu đáng ký nào khác được ký kết/xác lập giữa VPBank và Khách Hàng liên quan đến việc cung cấp và sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử của VPBank; (ii) Các điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với khách hàng cá nhân tại VPBank này và các Văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế được VPBank niêm yết công khai theo quy định của pháp luật.
- g. **“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 cá nhân tại VPBank áp dụng kể từ ngày 15/11/2022. Điều kiện giao dịch chung được VPBank thông báo công khai theo quy định của pháp luật.
- h. **“Dịch vụ phi tín dụng”**: Là các dịch vụ ngân hàng do VPBank cung cấp cho Khách hàng cá nhân được quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này, bao gồm nhưng không giới hạn dịch vụ tài khoản, thẻ ghi nợ, Ngân hàng điện tử, liên kết Ví điện tử với tài khoản thanh toán/Thẻ ghi nợ/liên kết; tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn, giao dịch mua bán ngoại tệ giao ngay, giao dịch chuyển tiền quốc tế kèm mua bán ngoại tệ; dịch vụ Khách hàng ưu tiên; thanh toán thẻ qua hệ thống Samsung Pay; đăng ký Face ID.

- i. **“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 (bao gồm cả chứng từ được giao kết theo phương thức điện tử) ghi nhận về việc cung cấp và sử dụng một hoặc một số Dịch vụ phi tín dụng cụ thể, được hiểu bao gồm cả các phụ lục đính kèm của các văn bản, chứng từ này. Thông tin về Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với từng Dịch vụ phi tín dụng được đề cập tại từng Phần Điều Khoản và Điều Khoản Riêng của Dịch vụ phi tín dụng đó.
- j. **“Người cư trú, Người không cư trú”**: Được hiểu theo quy định tại Pháp lệnh ngoại hối số 28/2005/PL-UBTVQH11 ngày 13/12/2005 và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế Pháp lệnh này từng thời kỳ.
- k. **“Ngày làm việc”**: Là các ngày VPBank mở cửa làm việc, bao gồm các ngày từ thứ hai đến thứ sáu và thứ bảy (nửa ngày hoặc cả ngày, tùy thuộc theo từng Chi nhánh/Phòng Giao dịch của VPBank). Ngày làm việc không bao gồm các ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của pháp luật và của VPBank.
- l. **“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. Giờ làm việc của mỗi Ngày làm việc thực hiện theo từng Chi nhánh/Phòng Giao dịch của VPBank.
- m. **“FATCA” (Foreign Account Tax Compliance Act)**: Là Đạo luật về tuân thủ thuế đối với các chủ tài khoản ở nước ngoài của Hoa Kỳ.

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần A này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung tương ứng trong các Phần Điều Khoản và Điều Khoản Riêng tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng, quy định của NII 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, xác nhận vào Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng, Khách hàng và VPBank chấp nhận và cam kết:
  - i. Khách hàng sẽ tuân thủ đúng các điều khoản, điều kiện nêu tại Phần A - Các Điều Khoản Điều Khoản Chung và từng Phần Điều Khoản và Điều Khoản Riêng 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 Điều Khoản Chung và từng Phần Điều Khoản và Điều Khoản 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.
  - ii. Khách hàng xác nhận đã nhận, đọc, được tư vấn, giải thích đầy đủ, hiểu rõ, chấp nhận và cam kết tuân thủ các điều khoản trong Điều kiện giao dịch chung này.
  - iii. Trường hợp Khách hàng đăng ký và được VPBank chấp thuận cung cấp sản phẩm, dịch vụ khác (cho vay, phát hành Thẻ tín dụng, ...) qua hệ thống ngân hàng điện tử, Khách hàng đồng ý và cam kết chịu sự ràng buộc và tuân thủ đầy đủ các điều khoản và điều kiện quy định tại các chứng từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn đơn đăng ký, hợp đồng, thỏa thuận, điều kiện và điều khoản/điều kiện giao dịch chung hay bất kỳ chứng từ, thông điệp dữ liệu nào khác được ký kết bằng phương thức điện tử.
  - iv. Khách hàng đã được VPBank cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến việc giao, nhận Hợp đồng mở & sử dụng tài khoản thanh toán, phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ, dịch vụ Ngân hàng điện tử. Khách hàng đồng ý sẽ đến Chi nhánh của VPBank để nhận Hợp đồng này hoặc nhận Hợp đồng này qua email (trong trường hợp mở tài khoản theo phương thức điện tử) và



tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu của VPBank liên quan đến việc nhận Hợp đồng này (nội dung này áp dụng đối với các Khách hàng cá nhân mở và sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ và dịch vụ Ngân hàng điện tử tại VPBank).

- v. Trong trường hợp Khách hàng là cán bộ nhân viên thử việc/chính thức của VPBank, Khách hàng đồng ý rằng, khi Khách hàng thực hiện chấm dứt hợp đồng thử việc, hợp đồng lao động tại VPBank:
- Nếu Khách hàng không đến đóng tài khoản thanh toán được mở theo Đề nghị của Khách hàng (sau đây gọi chung là "Tài khoản lương"), Khách hàng đồng ý để VPBank chuyển Tài khoản lương thành tài khoản thanh toán dành cho khách hàng thông thường và đồng ý rằng tài khoản thanh toán này sẽ không được tiếp tục áp dụng theo các chính sách của VPBank dành cho Tài khoản lương mà sẽ áp dụng theo chính sách của VPBank dành cho tài khoản thanh toán thông thường;
  - Khách hàng đồng ý cho VPBank được tạm khóa, trích các tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại VPBank để thu hồi toàn bộ các khoản nợ gốc, lãi, phí và các nghĩa vụ tài chính khác mà Khách hàng phải thực hiện với VPBank khi chấm dứt hợp đồng thử việc, hợp đồng lao động tại VPBank.
- 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. Nguyên Tắc Diễn Giải**

Các quy tắc sau đây được áp dụng trừ khi ngữ cảnh yêu cầu khác đi:

1. Các tiêu đề chỉ nhằm mục đích thuận tiện và không ảnh hưởng đến việc giải thích Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
2. Các từ số ít bao hàm cả nghĩa số nhiều và ngược lại.
3. Dẫn chiếu đến một điều hay khoản là dẫn chiếu đến một điều hay khoản của Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
4. Dẫn chiếu đến một tài liệu (kể cả dẫn chiếu đến Điều Kiện Giao Dịch Chung này) là dẫn chiếu đến hợp đồng hay tài liệu đó bao gồm cả các bản sửa đổi, bổ sung, chú thích hay thay thế ngoại trừ trong phạm vi bị hạn chế, bị loại trừ theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
5. Dẫn chiếu đến một bên trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này hoặc tài liệu khác bao gồm cả các bên kế nhiệm, bên thay thế được phép và bên nhận chuyển nhượng được phép của bên đó.
6. Dẫn chiếu đến luật hoặc quy định của pháp luật bao gồm cả các quy định sửa đổi, bổ sung, thay thế các quy định đó từng thời kỳ.
7. Không quy định nào trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này được giải thích theo cách bất lợi cho một bên chỉ vì lý do bên đó đưa ra Điều Kiện Giao Dịch Chung này hay một phần của Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

## **Điều 3. Áp Dụng Điều Kiện Giao Dịch Chung Và Áp Dụng Pháp Luật**

1. Khi Khách Hàng sử dụng các Dịch vụ phi tín dụng, Khách Hàng phải tuân thủ các điều khoản và điều kiện của Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các điều khoản và điều kiện khác được dẫn chiếu liên quan tới từng Dịch Vụ, sản phẩm hoặc từng Giao Dịch mà KH tham gia (nếu có).
2. Nếu các điều kiện và điều khoản của Điều Kiện Giao Dịch Chung này có nội dung không thống nhất với các điều kiện và điều khoản của từng sản phẩm, Dịch vụ phi tín dụng hoặc Giao Dịch mà Khách Hàng tham gia thì điều khoản và điều kiện của sản phẩm, Dịch vụ phi tín dụng và Giao Dịch tương ứng mà KH tham gia sẽ được áp dụng để điều chỉnh nội dung không thống nhất đó.

3. Điều Kiện Giao Dịch Chung này được lập bằng Tiếng Việt. Tại từng thời kỳ, NH có thể xây dựng thêm Điều Kiện Giao Dịch Chung này bằng tiếng nước ngoài. Trong trường hợp có mâu thuẫn nội dung giữa bản tiếng Việt và tiếng nước ngoài thì văn bản tiếng Việt ưu tiên áp dụng.
4. Quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành có tính áp dụng cao nhất đối với Dịch vụ phi tín dụng được NH cung cấp theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này. Các bên cam kết tuân thủ pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp một hay nhiều điều kiện và điều khoản của Điều Kiện Giao Dịch Chung này trái với quy định của pháp luật thì ưu tiên áp dụng quy định pháp luật. Trong trường hợp Điều Kiện Giao Dịch Chung này không quy định hoặc không quy định rõ về các vấn đề có liên quan tới Dịch vụ phi tín dụng thì ưu tiên dẫn chiếu và áp dụng các quy định của pháp luật hiện hành.

#### **Điều 4. Trao đổi thông tin, cung cấp thông tin và Các điều khoản sửa đổi bổ sung**

1. KH đồng ý đăng ký nhận thông tin, sản phẩm, dịch vụ, chương trình, ưu đãi... từ NH và/hoặc các đối tác của NH. NH sẽ thông báo cho KH các vấn đề liên quan tới Dịch Vụ, các sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của NH đối với Dịch Vụ cũng như các sản phẩm, dịch vụ, chương trình, ưu đãi... của NH và/hoặc các đối tác của NH bằng một trong các phương thức liên hệ do NH triển khai từng thời kỳ bao gồm nhưng không giới hạn phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của KH, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của KH, gửi email tới KH, niêm yết tại trụ sở các Đơn vị kinh doanh của NH, thông báo trên (các) website chính thức của NH (website chung: [www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn) hoặc website: [www.diamond.vpbank.com.vn](http://www.diamond.vpbank.com.vn) hoặc website của từng loại Dịch Vụ).
2. Các Bên thống nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của KH như nêu tại Khoản 1 nêu trên là Địa chỉ, số điện thoại và email mà KH đăng ký tại Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng và/hoặc được ghi nhận trên hệ thống của VPBank và/hoặc Khách hàng đã đăng ký với VPBank (*trường hợp Khách hàng Liên kết Vi điện tử với Tài khoản thanh toán thông qua sử dụng thông tin Tài khoản thanh toán, số điện thoại của Khách hàng là số điện thoại Khách hàng đăng ký cho dịch vụ ngân hàng điện tử tại VPBank; trường hợp Khách hàng Liên kết Vi điện tử với Thẻ ghi nợ hoặc Liên kết Vi điện tử với Tài khoản thanh toán thông qua sử dụng thông tin Thẻ ghi nợ, số điện thoại của Khách hàng là số điện thoại Khách hàng đăng ký chung cho sản phẩm, dịch vụ ngân hàng tại VPBank*).

KH được coi là đã nhận được thông báo của NH khi NH đã thông báo bằng các phương thức nêu trên tới địa chỉ, số điện thoại, email của KH. Trường hợp KH có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho NH bằng văn bản; nếu không thông báo thì NH có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại và email cũ và mặc nhiên coi như KH đã nhận được thông báo khi NH thông báo tới địa chỉ, số điện thoại và email này hoặc VPBank đã thực hiện việc niêm yết tại trụ sở kinh doanh, phương tiện thông tin đại chúng hoặc trên trang thông tin điện tử chính thức của VPBank; đồng thời, nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc KH. Khi gửi thông báo cho KH hoặc đã thông báo/niêm yết tại trụ sở địa điểm kinh doanh hoặc trên website của NH, NH không có nghĩa vụ phải xác minh việc KH đã nhận được các thông báo được NH gửi cho KH.

3. KH đồng ý rằng, NH có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Điều Kiện Giao Dịch Chung này trên cơ sở bảo đảm việc sửa đổi, bổ sung phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật. NH sẽ thông báo cho KH về việc sửa đổi, bổ sung Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các thông tin về sản phẩm, chương trình liên quan đến Dịch Vụ (nếu có) bằng nhưng không giới hạn bởi một trong các hình thức sau: bằng văn bản, qua email, SMS, niêm yết tại trụ sở các Đơn vị kinh doanh của NH hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc trên (các) website chính thức của NH (website chung: [www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn) hoặc website của từng loại Dịch Vụ). Đối với các nội dung VPBank thông báo cho Khách hàng bằng văn bản, văn bản có thể được VPBank lập và gửi bằng bản giấy hoặc bằng các thông điệp dữ liệu qua tin nhắn SMS, email... cho Khách hàng theo Điều

này. KH được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của NH nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch Vụ, tiếp tục duy trì việc Liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán/duy trì Khoản tiền gửi, tiếp tục thực hiện giao dịch Thẻ thông qua Ứng dụng Samsung Pay sau khi NH thông báo sau thời điểm NH thông báo.

Trường hợp Chủ thẻ có nhu cầu nhận Hợp Đồng phát hành và sử dụng thẻ, Chủ thẻ có thể đến bất kỳ Chi nhánh nào của VPBank để được cung cấp.

4. 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 NH (cũng như hoạt động thu hồi các khoản mà KH có nghĩa vụ thanh toán nhưng KH không thanh toán hoặc thanh toán không đầy đủ cho NH); và/hoặc mục đích tạo điều kiện để KH có thể tiếp cận và sử dụng đa dạng các sản phẩm, dịch vụ do NH hoặc các bên liên quan, các đối tác khác cung cấp, KH đồng ý rằng NH có quyền sử dụng các thông tin cá nhân của KH, thông tin từ các văn bản, tài liệu do KH cung cấp và thông tin các giao dịch của KH tại NH 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 NH; (iv) các cá nhân, đối tác kinh doanh, đối tác liên quan có hợp tác với NH để phát triển, cung cấp hoặc liên quan tới việc phát triển, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của NH; liên quan đến các hoạt động của NH; (v) các đại lý, nhà thầu hay các nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ có ký kết hợp đồng, thỏa thuận với NH liên quan tới các hoạt động của NH và/hoặc (vi) các bên liên quan khác mà NH thấy là cần thiết để đáp ứng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của KH và/hoặc của NH và/hoặc (vii) người thân của KH (được hiểu bao gồm nhưng không giới hạn vợ, chồng, con, bố, mẹ, anh, chị, em, bạn bè, ...) xuất trình cho VPBank Giấy chứng từ của KH trong trường hợp KH mất.
5. Nhằm đảm bảo được cung cấp thông tin kịp thời trong quá trình sử dụng Dịch vụ, sản phẩm/dịch vụ của VPBank, KH đồng ý nhận thông tin, thông báo (bao gồm cả thông tin quảng cáo, khuyến mại) về các sản phẩm, dịch vụ, ưu đãi, chương trình, hoạt động, ... của VPBank 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, KH sẽ gọi đến hotline 1900545415 hoặc theo các phương thức khác được VPBank thông báo từng thời kỳ trên website chính thức của VPBank. VPBank sẽ thông báo cho KH các vấn đề liên quan tới Dịch vụ cũng như các sản phẩm, dịch vụ, chương trình, ưu đãi, ... của VPBank và/hoặc các đối tác của VPBank, bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của VPBank đối với Dịch vụ này bằng một, một số trong các phương thức liên hệ do VPBank triển khai từng thời kỳ với số lượng và thời gian không hạn chế, bao gồm phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của KH, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của KH, gửi email tới KH, niêm yết tại địa điểm kinh doanh hoặc thông báo trên website chính thức của VPBank (website: [www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)) và các phương thức khác theo quy định của pháp luật. Đối với các nội dung VPBank thông báo cho KH bằng văn bản theo quy định của Hợp Đồng, các văn bản liên quan hoặc quy định của pháp luật, các bên đồng ý rằng, văn bản có thể được VPBank lập và gửi bằng bản giấy hoặc bằng các thông điệp dữ liệu qua tin nhắn SMS, email, ... cho KH theo quy định tại Điều này.
6. Mọi thông báo, yêu cầu của KH phải được gửi tới NH theo một trong các phương thức sau đây: Bằng văn bản, qua số điện thoại (+844) 39 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác do VPBank thông báo từng thời kỳ hoặc điểm giao dịch gần nhất của NH. Tùy từng giao dịch mà KH yêu cầu, sau khi nhận được thông báo của KH qua các phương thức trên, NH có thể yêu cầu KH hoàn thiện các thủ tục liên quan trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.
7. NH có thể tạm ngừng hoặc chấm dứt tất cả hoặc bất kỳ Dịch Vụ nào của KH mà không cần thông báo cho KH. KH có thể yêu cầu NH chấm dứt việc sử dụng Dịch Vụ vào bất kỳ lúc nào bằng văn bản đề nghị chấm dứt Dịch Vụ cho NH. Việc chấm dứt sẽ có hiệu lực khi NH chấp thuận. Các

nghĩa vụ của KH với NH và của NH với KH phát sinh trước ngày NH chấm dứt cung cấp Dịch Vụ cho KH vẫn tiếp tục có hiệu lực cho đến khi KH và NH hoàn tất các nghĩa vụ tương ứng.

8. Khi có bất kỳ thay đổi nào về thông tin KII, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin liên quan đến KH như: Số GTXMTT, địa chỉ hộ khẩu thường trú, số điện thoại, ... của KH hoặc các thông tin về chủ sở hữu hưởng lợi TGTK (trong trường hợp Chủ sở hữu TGTK không phải là KH) thì KII có trách nhiệm đến VPBank để đăng ký cập nhật sửa đổi/bổ sung thông tin ngay khi có sự thay đổi.

#### **Điều 5. Thông Tin Khách Hàng, Thu Thập Và Sử Dụng Thông Tin Khách Hàng**

1. KII phải cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin cá nhân, giấy tờ tùy thân và các thông tin khác cần thiết mà NH yêu cầu một cách hợp lý để NH có thể cung cấp các Dịch Vụ và thực thi các Giao Dịch NHĐT theo yêu cầu của KH và tuân thủ các quy định của Pháp luật có liên quan. Nếu KH không cung cấp thông tin mà NH yêu cầu thì NH có thể sẽ không cung cấp Dịch Vụ và/hoặc thực thi Giao Dịch cho KH. Bằng việc xác nhận vào Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng, KII bảo đảm rằng thông tin mà KH cung cấp cho NH liên quan tới Dịch Vụ là chính xác, đầy đủ, đúng sự thật và cập nhật (bao gồm cả thông tin về Mã số thuế) và đồng ý để VPBank xác thực các thông tin nêu trên từ bất kỳ nguồn thông tin nào mà VPBank có được. Chữ ký của KH tại Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng đồng thời là chữ ký mẫu mà KH sẽ sử dụng trên các chứng từ giao dịch được thực hiện tại VPBank. Nếu KH đăng ký mở thêm tài khoản thanh toán qua website của VPBank, KH đồng ý rằng chữ ký của KII tại Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng sẽ đồng thời là chữ ký mẫu mà KH sẽ sử dụng trên các chứng từ giao dịch đối với tài khoản đó.
2. Thu thập thông tin Khách hàng: NH và các thành viên khác thuộc NH có quyền thu thập thông tin KH (bao gồm thông tin có liên quan về KH, giao dịch của KH, việc KII sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của NH và quan hệ giữa KII và NH ...). Thông tin KH có thể được thu thập thông qua các dữ liệu KH cung cấp, thông qua các yêu cầu của NH với KH (hoặc người đại diện của KH) hoặc có thể được thu thập bởi NH 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 NH có được.
3. Mục đích, phạm vi sử dụng thông tin Khách hàng: Khách Hàng công nhận và đồng ý rằng NH và các thành viên khác thuộc NH 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 KH, thông tin về Tài Khoản, Giao Dịch của KH 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 NH hoặc các đơn vị thành viên của NH (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) NH phải tiết lộ thông tin theo quy định của pháp luật, các điều ước, cam kết quốc tế mà NH 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 KH (bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan tới Tài Khoản, 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) NH có trách nhiệm với cộng đồng phải tiết lộ thông tin;

h) NH phải tiết lộ thông tin vì mục đích kinh doanh hợp pháp của NH hoặc để thực thi hoặc bảo vệ các quyền hợp pháp của NH và các thành viên của NH và trong những trường hợp mà NH cho là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn việc trao đổi thông tin với bất kỳ thành viên nào thuộc NHI, các nhà cung cấp dịch vụ cho NH... vì các mục đích liên quan tới Dịch Vụ và/hoặc để phát triển, nâng cao và tăng cường việc cung cấp các Dịch Vụ của Ngân Hàng tới các Khách Hàng nói chung;

i) Việc tiết lộ thông tin được thực hiện có chấp thuận của KH; hoặc

j) Việc tiết lộ thông tin được KH chấp thuận khi KH sử dụng các sản phẩm, dịch vụ khác của NH.

4. Ngoại trừ các trường hợp NH được phép cung cấp, tiết lộ thông tin KH theo thỏa thuận với Khách hàng, quy định của pháp luật và Điều Kiện Giao Dịch Chung này, NH cam kết không bán, tiết lộ, rò rỉ thông tin KH 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, KH đồng ý rằng NH không phải chịu trách nhiệm trong trường hợp thông tin KH bị bán, tiết lộ, rò rỉ do sự kiện bất khả kháng vượt quá khả năng kiểm soát của NH.

#### **Điều 6. Luật điều chỉnh**

1. Điều Kiện Giao Dịch Chung này được điều chỉnh bởi luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

2. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Điều Kiện Giao Dịch Chung này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không thể cưỡng chế thi hành bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thì những điều khoản hay điều kiện đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản và điều kiện, các phần hoặc các khoản mục khác của Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

3. Những nội dung nào chưa được quy định trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này sẽ thực hiện theo các quy định sản phẩm, Dịch vụ phi tín dụng của NH được công bố công khai và các quy định của pháp luật có liên quan.

4. Các tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Hợp đồng 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 của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. Các Bên thống nhất rằng:

– Địa chỉ của Các Bên 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 KH thay đổi địa chỉ mà không thông báo cho NH bằng văn bản, thì được hiểu là KH cố tình giấu địa chỉ, trốn tránh nghĩa vụ và NH có quyền yêu cầu Tòa án thụ lý giải quyết vụ án theo thủ tục chung. KH chấp nhận việc Tòa Án xét xử vắng mặt KH, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của KH.

– NH có toàn quyền lựa chọn và yêu cầu Tòa án nơi có trụ sở chính của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng là Tòa Án có thẩm quyền giải quyết tranh chấp, kể cả khi không tìm kiếm được địa chỉ của KH vì bất cứ lý do gì.

#### **Điều 7. Ngôn ngữ**

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 chi có giá trị tham khảo.

## **Điều 8. Tuân Thủ FATCA**

Khách hàng xác nhận rằng Khách hàng đã được VPBank thông báo về bản Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ FATCA dành cho Khách hàng cá nhân trên website của VPBank ([www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)) (“Điều khoản và Điều kiện FATCA”). Khách hàng đã nhận, đọc, được tư vấn, giải thích đầy đủ hiểu rõ, đồng ý và cam kết tuân thủ đầy đủ các nội dung trong bản Điều khoản và Điều kiện FATCA này. Đồng thời, Khách hàng đồng ý rằng VPBank có quyền thay đổi các nội dung của bản Điều khoản và Điều kiện FATCA trong từng thời kỳ mà không cần báo trước hoặc nhận được sự đồng ý của Khách hàng.

## **Điều 9. Tuân thủ quy định 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 và tuân thủ FATCA**

### **1. Cung cấp thông tin:**

KH 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 NH theo yêu cầu của NH 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 KH 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:**

- Nhận thức đầy đủ và cam kết chịu rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán, chuyển tiền, sử dụng dịch vụ của KH bị bất kỳ tổ chức hoặc cơ quan có thẩm quyền tại bất kỳ quốc gia nào tịch thu, niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch do liên quan đến các yếu tố cấm vận/trừng phạt, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác.
- KH không được sử dụng tài khoản thanh toán/thê/liên kết ví điện tử hoặc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ khác do VPBank cung cấp để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác. Chịu trách nhiệm trước VPBank và pháp luật về các giao dịch/có liên quan đến các giao dịch/hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt, tuân thủ cấm vận/trừng phạt và các giao dịch vi phạm pháp luật khác.
- KH đồng ý rằng NH có quyền chấm dứt, từ chối, tạm ngừng việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho Khách Hàng trong các trường hợp: (i) KII vi phạm các quy định các điều khoản, điều kiện, quy định của NH và/hoặc của pháp luật về việc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ do VPBank cung cấp; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền; (iv) Khách hàng có tên trong các danh sách Phòng Chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận/trừng phạt..., được áp dụng tại NH hoặc NH có căn cứ nghi ngờ về hoạt động rửa tiền hoặc tài trợ khủng bố của KH.
- KH có nghĩa vụ và cam kết 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 và 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, chúng tôi chấp thuận chịu mọi rủi ro phát sinh.
- Cam kết tất cả các khoản tiền được sử dụng trong các giao dịch, sử dụng sản phẩm, dịch vụ do NH cung cấp 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.

### 3. Quyền của VPBank:

- Có quyền tạm dừng, từ chối, chấm dứt cung cấp sản phẩm, dịch vụ/Thực hiện các lệnh thanh toán... của KH trong trường hợp: (i) KH không đáp ứng các điều kiện được cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo quy định của VPBank; (ii) KH thuộc các danh sách cấm vận/trừng phạt hoặc khi VPBank thấy có rủi ro cao về cấm vận/trừng phạt nếu tiếp tục duy trì tài khoản/cung cấp dịch vụ cho KH; (iii) KH 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 NH và KH; (iv) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; (v) giao dịch có yếu tố liên quan đến các lệnh cấm vận trừng phạt; thanh toán cho các giao dịch 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 do các Cơ quan có thẩm quyền ban hành và/hoặc khuyến nghị áp dụng và/hoặc Thẻ được sử dụng để thanh toán cho các giao dịch bị có yếu tố liên quan đến các lệnh cấm vận trừng phạt.
- Có quyền tạm khóa, phong tỏa TKTT trong các trường hợp: (i) KH vi phạm quy định liên quan đến chính sách duy trì, quản lý Tài khoản của NH; (ii) Khi phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH trong quá trình mở và sử dụng TKTT áp dụng đối với TKTT mở bằng phương tiện điện tử; (iii) Giao dịch ghi Có vào Tài khoản thanh toán thông qua giao dịch rút tiền khỏi Ví điện tử khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền hoặc có cơ sở tin rằng khoản tiền này liên quan đến hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố, cấm vận trừng phạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, thông lệ quốc tế và quy định của VPBank.
- Được quyền tạm giữ, phong tỏa Khoản tiền gửi của Khách hàng khi có cơ sở tin rằng Khoản tiền gửi của Khách hàng có liên quan đến hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố và cấm vận trừng phạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, thông lệ quốc tế và quy định của VPBank.

### Điều 10. 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 11. Hiệu Lực Và Điều Khoản Thi Hành**

1. Điều Kiện Giao Dịch Chung này có hiệu lực kể từ ngày áp dụng như nêu tại phần đầu Điều Kiện Giao Dịch Chung này và thay thế *Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với khách hàng cá nhân tại VPBank (Áp dụng kể từ ngày 07/11/2022)*.
2. Những vấn đề chưa được đề cập đến trong Phần A - Các điều khoản và điều kiện chung sẽ được thực hiện theo từng Phần về Các điều khoản và điều kiện riêng tương ứng với loại hình Dịch vụ phi tín dụng Khách hàng sử dụng, theo 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 Phần về Các điều khoản và điều kiện riêng thì quy định tại các Phần về Các điều khoản và điều kiện riêng có giá trị ưu tiên áp dụng.
3. 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.
4. Trường hợp một trong Các Bên vi phạm nghĩa vụ quy định tại văn bản, thoả thuận được ký kết bởi Khách hàng và/hoặc VPBank liên quan đến Dịch vụ phi tín dụng, và Điều Kiện Giao Dịch Chung 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.
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 cá nhân 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 cá nhân 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**

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

### **Điều 1. Giải thích từ ngữ**

1. **"Dịch vụ"**: Là dịch vụ về mở và sử dụng tài khoản thanh toán của VPBank cung cấp cho Khách hàng.
2. **"Đề nghị của Khách hàng"**: 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 dịch vụ mở và sử dụng tài khoản thanh toán. Tuy trường hợp, Đề nghị của Khách hàng có thể là Giấy đề nghị kiểm tra đồng mở và sử dụng Tài khoản thanh toán mà các Khách hàng đã đề nghị, xác lập các thỏa thuận với VPBank thông qua các phương tiện điện tử hoặc bất kỳ phương thức nào khác liên quan tới việc Khách hàng đăng ký/đề nghị VPBank mở và cung ứng các dịch vụ về tài khoản thanh toán và đã được VPBank phê duyệt.
3. **"Hợp Đồng"**: Là thỏa thuận về mở và sử dụng tài khoản thanh toán được xác lập giữa Khách hàng và NH. Hợp Đồng được tạo lập bởi (i) Đề nghị của Khách hàng đã được chấp thuận bởi VPBank; (ii) Phần A - Các Điều Khoản 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 và (iii) Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ đạo luật FATCA dành cho Khách hàng cá nhân trên website của VPBank. Hợp Đồng có hiệu lực kể từ ngày ký như ghi nhận tại Đề nghị của Khách hàng cho đến khi VPBank và Khách hàng đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Hợp Đồng.
4. **"Tài khoản/Tài khoản thanh toán/TKTT"**: Là tài khoản thanh toán được Ngân hàng mở cho

Khách hàng trên cơ sở Hợp Đồng.

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; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng; Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ đạo luật FATCA dành cho Khách hàng cá nhân trên website của VPBank.

## **Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

### **1. Quyền của Khách hàng**

- a. Sử dụng TKTT trong phạm vi sử dụng dịch vụ được NH cung ứng từng thời kỳ phù hợp với quy định pháp luật.
- b. Sử dụng số tiền trên Tài khoản của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ.
- c. Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do NH cung cấp phù hợp với yêu cầu, khả năng và quy định của pháp luật.
- d. Ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của NH.
- e. Sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu NH thực hiện các lệnh thanh toán phát sinh hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư Có và hạn mức thấu chi (nếu được phép).
- f. Yêu cầu NH cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán và số dư trên tài khoản thanh toán của mình.
- g. Yêu cầu NH đóng, tạm khóa hoặc thay đổi cách thức sử dụng tài khoản thanh toán khi cần thiết trên cơ sở tuân thủ quy định của pháp luật và quy định liên quan.
- h. Gửi thông báo cho NH về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung (nếu có).
- i. Tham gia các chương trình ưu đãi dành cho KH mở tài khoản thanh toán theo quy định của NH.
- j. Hưởng lãi suất cho số tiền trên Tài khoản thanh toán theo mức lãi suất do NH quy định tùy theo đặc điểm của Tài khoản, số dư Tài khoản và phù hợp với cơ chế quản lý lãi suất của Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ.
- k. Các quyền khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và theo quy định của pháp luật.

### **2. Nghĩa vụ của Khách hàng**

- a. Theo dõi số dư trên tài khoản thanh toán của mình; đối chiếu với các thông báo ghi Nợ, thông báo ghi Có, hoặc thông báo số dư tài khoản do NH gửi đến nếu KH đăng ký sử dụng các dịch vụ thông báo số dư tài khoản với NH.
- b. Kịp thời thông báo cho NH khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng. Các thông báo, khiếu nại, yêu cầu tra soát liên quan đến Tài khoản và giao dịch Tài khoản phải được Khách hàng thực hiện trong thời hạn như quy định tại Điều 8 Phần B – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Mở Và Sử Dụng Tài Khoản Thanh Toán/Tài Khoản Thanh Toán Chung. Sau thời hạn này mà Khách hàng không thông báo cho NH, Khách hàng tự chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại phát sinh và đồng ý chấp nhận mọi hậu quả có thể xảy ra.
- c. Hoàn trả hoặc phối hợp với NH hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán của mình.
- d. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng tài khoản thanh toán cũng như các thông tin khác theo yêu cầu của NH trong từng thời kỳ. Thông báo kịp thời

- và gửi cho NH các giấy tờ liên quan khi có những thay đổi về thông tin đã đăng ký khi yêu cầu sử dụng dịch vụ hoặc trong quá trình sử dụng dịch vụ. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì KH 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. Đăng ký chữ ký mẫu sử dụng trên các chứng từ giao dịch được thực hiện tại Trụ sở NH (Trụ sở NH được hiểu là các Chi nhánh, Phòng Giao dịch và các địa điểm giao dịch tương đương khác theo quy định của NH).
  - f. Thanh toán cho NH các loại phí liên quan đến mở và sử dụng tài khoản, quản lý tài khoản, phát hành thẻ ghi nợ, sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử theo quy định của NH tại từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật. Biểu phí sẽ được NH công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH.
  - g. Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với NH thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản.
  - h. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán theo quy định của NH.
  - i. Chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình.
  - j. Tuân thủ các hướng dẫn của NH về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện 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 do NH quy định.
  - k. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản, hoặc sử dụng tài khoản của mình để thực hiện các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp.
  - l. Trường hợp TKTT được mở là TKTT chung, bằng việc ký tên trên Giấy đề nghị mở tài khoản:
    - Các Chủ TKTT chung phải chịu trách nhiệm liên đới đối với các chi phí và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TKTT chung.
    - Các Chủ TKTT chung đồng ý rằng:
      - + Ngân hàng được quyền yêu cầu một trong các Chủ TKTT chung và/hoặc các Chủ TKTT chung thực hiện toàn bộ nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TKTT chung theo đúng quy định của Ngân hàng.
      - + Các quyền lợi khác của TKTT chung phát sinh từ việc sử dụng TKTT chung được áp dụng theo các quy định của NH như được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các Điểm giao dịch của NH tại từng thời điểm.
  - m. Tuân thủ các điều khoản và điều kiện tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định khác của pháp luật liên quan đến việc mở và sử dụng Tài khoản thanh toán.
  - n. Các nghĩa vụ khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và theo các quy định của pháp luật.

### **Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng**

#### **1. Quyền của Ngân hàng**

- a. Được miễn trách trong các trường hợp bất khả kháng như trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tín bị lỗi hoặc vì bất cứ lý do nào mà ngoài khả năng kiểm soát của NH gây nên khiến cho Tài khoản của KH không thực hiện được giao dịch, bị lợi dụng do bị mất, bị đánh cắp hoặc các trường hợp khác do lỗi của KH.
- b. Được miễn trách đối với: (i) việc sử dụng đúng hoặc sai mục đích của Tài khoản của KH; (ii)

- Mọi gian lận và hoặc giả mạo gây ra cho NH do hành vi vi phạm hoặc lỗi của KH; (iii) Bất kỳ phương hại nào tới uy tín, hình ảnh và danh tiếng của chủ tài khoản có liên quan đến việc NH yêu cầu chủ tài khoản chấm dứt/ ngừng sử dụng tài khoản do hành vi vi phạm hoặc lỗi của KH.
- c. Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán qua tài khoản (nếu có).
  - d. Có quyền tạm dừng, từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của KH trong trường hợp: Tài khoản thanh toán đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản thanh toán đang bị đóng, tài khoản thanh toán bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư.
  - e. Trường hợp NH phát hiện KH vi phạm các quy định hiện hành hoặc Điều Kiện Giao Dịch Chung này, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, NH có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của KH, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý.
  - f. Có quyền sử dụng các thông tin về KH và các khoản tin dụng của Khách hàng, bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do KH cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký giữa KH và NH để cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật.
  - g. Cung cấp cho các bên có thẩm quyền thông tin về dịch vụ Tài khoản giao dịch phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại các giao dịch Tài khoản theo quy định của pháp luật.
  - h. Có quyền tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán trong các trường hợp: (i) KH có yêu cầu và đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán; (ii) KH bị chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự; (iii) NH nghi ngờ có sự nhầm lẫn, sai sót trong việc thực hiện các giao dịch liên quan đến Tài khoản; (iv) khi có tranh chấp liên quan đến Tài khoản; (v) KH vi phạm quy định liên quan đến chính sách duy trì, quản lý Tài khoản của NH; (vi) KH vi phạm các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này; (vii) Để bảo đảm nghĩa vụ thanh toán, các khoản nợ, các nghĩa vụ tài chính khác của KH với NH; (viii) Khi NH chấm dứt việc cung cấp dịch vụ cho KH theo quy định của NH trong từng thời kỳ; (ix) Khi KH thực hiện lệnh chuyển khoản tiền đến Tài khoản cảnh báo/có gian lận/nghi ngờ gian lận/có lừa đảo/nghi ngờ lừa đảo theo quy định của NH hoặc của các tổ chức tín dụng khác trong từng thời kỳ; (x) Khi Tài khoản bị ghi nhận thuộc Danh sách Tài khoản cảnh báo/có gian lận/nghi ngờ gian lận/có lừa đảo/nghi ngờ lừa đảo theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ và (xi) các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH. Đối với trường hợp Tài khoản được tạm khóa theo yêu cầu của KH, việc ngừng tạm khóa sẽ được NH thực hiện theo yêu cầu hợp lệ của KH. Các trường hợp tạm khóa khác, việc ngừng tạm khóa sẽ được NH thực hiện theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền hoặc khi chấm dứt sự kiện dẫn đến tạm khóa Tài khoản theo đánh giá của NH.
  - i. Có quyền phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT trong các trường hợp: (i) có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, (ii) NH phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào Tài khoản thanh toán của KH 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. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót; (iii) các trường hợp khác theo quy định của pháp luật. Ngay sau khi phong tỏa TKTT, NH sẽ thông báo cho KH hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của KH biết về lý do và phạm vi phong tỏa Tài khoản theo phương thức phù hợp tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này. Việc chấm dứt phong tỏa sẽ được NH thực hiện phù hợp với quy định của pháp luật.

- j. Được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản của khách hàng trong các trường hợp sau: (i) Thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi và các chi phí khác phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận với KH phù hợp quy định pháp luật; (ii) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật; (iii) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo cho KH biết; (iv) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của KH 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 thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền; (v) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán; (vi) Bù trừ các nghĩa vụ của KH tại NH và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa KH và NH.
- k. Thông báo về các thay đổi đối với Dịch vụ, các chương trình khuyến mại đối với Dịch vụ, cảnh báo các rủi ro khi thực hiện Dịch vụ và các thông báo khác phục vụ cho việc sử dụng Dịch vụ tới KH theo các cách thức mà NH cho là phù hợp (gửi tin nhắn qua điện thoại, email, văn bản, thông qua website, tại các điểm giao dịch và các phương tiện truyền thông).
- l. Được yêu cầu KH cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định.
- m. Yêu cầu KH bồi thường các thiệt hại thực tế phát sinh do việc KH vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản theo thỏa thuận này và theo quy định của NH và của pháp luật.
- n. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán của KH hoặc chưa phong tỏa tài khoản thanh toán chung theo quy định của pháp luật khi KH 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 NH.
- o. Quy định về số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để KH biết.
- p. Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán phù hợp các quy định của pháp luật.
- q. Các quyền khác theo Điều Khoản Giao Dịch Chung này và theo quy định của pháp luật.

## 2. Nghĩa vụ của Ngân hàng

- a. Tôn trọng quyền và lợi ích của KH theo Điều Khoản Giao Dịch Chung này.
- b. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.
- c. Bảo mật các thông tin về Tài khoản của KH, không chuyển giao thông tin của KH cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của KH trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này.
- d. Bồi thường các thiệt hại thực tế phát sinh do việc NH vi phạm các quy định về cung cấp dịch vụ tài khoản theo thỏa thuận này và theo quy định của pháp luật.
- e. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

## Điều 4. Xử lý trong trường hợp Tài khoản của khách hàng không phát sinh giao dịch thường xuyên

- 1. Căn cứ vào tần suất hoạt động của Tài khoản, trạng thái Tài khoản của KH sẽ được NH chia thành:

Đang hoạt động, Ngủ quên, Không hoạt động hoặc các trạng thái khác theo quy định của NH từng thời kỳ. Điều kiện, hình thức và các vấn đề liên quan đến trạng thái Tài khoản của KH thực hiện theo quy định của NH được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH trong từng thời kỳ.

2. NH được quyền thu các loại phí nhằm quản lý, duy trì Tài khoản của KH theo biểu phí và nguyên tắc thu phí do NH quy định trong từng thời kỳ. Biểu phí sẽ được NH công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH từng thời kỳ.
3. NH được quyền chủ động đóng Tài khoản của KH khi Tài khoản của KH không đáp ứng được các điều kiện theo quy định về quản lý trạng thái Tài khoản thanh toán của KH được NH quy định và công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH trong từng thời kỳ.
4. NH có nghĩa vụ thông báo cho KH khi thực hiện chuyển trạng thái tài khoản, đóng tài khoản của KH theo thỏa thuận tại Điều này. Tùy theo quyết định của NH tại thời điểm thông báo, NH có thể thông báo cho KH thông qua một hoặc một số hình thức sau: thông báo công khai trên website và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH và/hoặc thông báo bằng email và/hoặc tin nhắn đến địa chỉ, số điện thoại khách hàng đã đăng ký với NH và/hoặc hình thức khác do KH đăng ký và được NH chấp nhận trong từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

#### **Điều 5. Lãi suất, Phí và Hạn mức giao dịch liên quan đến 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 NH) được hưởng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn áp dụng cho tài khoản thanh toán. Mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do NH ấn định, công bố và niêm yết công khai trên website chính thức của NH và các Điểm giao dịch của NH 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 NH sẽ gửi thông báo cho KH theo phương thức được quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này. Lãi suất áp dụng trong các trường hợp số dư tiền gửi trên TKTT của KH bị tạm khóa, phong tỏa hoặc ký quỹ cho các mục đích nhất định được thực hiện theo quy định của NH hoặc theo thỏa thuận giữa NH và KH (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 NH nhận khoản tiền gửi đến hết ngày liền kề trước ngày NH 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 NH phải trả cho KH được sử dụng để tính lãi theo thỏa thuận tại Hợp Đồng.
- (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 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:

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

c. Đối với mỗi khoản tiền gửi, trường hợp thời hạn tính từ khi NH nhận tiền gửi đến khi KH 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 KH gửi tiền và rút luôn trong cùng ngày làm việc thì không phát sinh tiền lãi trả cho KH.

d. 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 Điểm d 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.

3. KH có trách nhiệm thanh toán phí liên quan tới việc mở và sử dụng TKTT cho NII theo các loại phí, mức phí quy định tại Biểu phí dịch vụ tài khoản của NH áp dụng từng thời kỳ. Phí có thể bao gồm nhưng không giới hạn các loại phí sau:
  - a. Các loại phí liên quan đến mở và sử dụng, quản lý Tài khoản theo quy định của NII từng thời kỳ.
  - b. Phí cấp sao kê giao dịch: Là khoản phí KH phải thanh toán khi yêu cầu NII cấp sao kê đối với (các) giao dịch.
  - c. Phí xác nhận số dư tài khoản: Là khoản phí KH phải thanh toán khi yêu cầu NH xác nhận số dư trên TKTT.
  - d. Các loại phí khác phù hợp với quy định của pháp luật và được nêu cụ thể tại Biểu phí dịch vụ tài khoản của NH.
4. Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ Tài khoản có sự thay đổi, NII sẽ niêm yết công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH. Biểu phí dịch vụ mới được áp dụng kể từ ngày NH thông báo.
5. Tùy thuộc vào chính sách của NH từng thời kỳ, NH sẽ xây dựng và áp dụng các loại hạn mức giao dịch cụ thể đối với TKTT. Khách hàng được sử dụng TKTT trong phạm vi các loại hạn mức giao dịch được NH quy định.

**Điều 6. Cung cấp và thông báo thông tin về Tài khoản thanh toán**

1. KH được quyền yêu cầu NII cung cấp thông tin về số dư Tài khoản, các giao dịch phát sinh trên Tài khoản, việc tạm khóa, phong tỏa TKTT và các thông tin cần thiết khác liên quan tới việc sử dụng Tài khoản trong quá trình sử dụng Tài khoản. KH có thể gửi đề nghị cung cấp thông tin trực tiếp tại các Điểm giao dịch của NH hoặc thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+844) 39 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NII hoặc thông qua phương thức khác do NH triển khai từng thời kỳ. KH có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và thanh toán các khoản phí,... của NH khi đề nghị NH cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của KH, NH sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho KH trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật. Việc cung cấp thông tin sẽ được NII thực hiện bằng phương thức do NH và KH thỏa thuận tại thời điểm KH yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật.
2. Việc thông báo về số dư và các giao dịch phát sinh trên TKTT sẽ được thực hiện theo một hoặc một số phương thức do NII triển khai từng thời kỳ. Tùy thuộc vào từng phương thức triển khai, KH có thể được NII yêu cầu thực hiện các quy trình, thủ tục tương ứng phục vụ cho việc nhận thông báo về số dư và các giao dịch phát sinh trên TKTT.
3. Việc thông báo đối với các trường hợp tạm khóa TKTT thực hiện theo quy định của NH từng thời kỳ. Trường hợp KH và NH có thỏa thuận, việc thông báo sẽ được NH thực hiện theo thỏa thuận với KH.

4. Trường hợp NH phong tỏa Tài khoản, NH sẽ thông báo cho KH về việc phong tỏa, hình thức thông báo trong trường hợp phong tỏa sẽ được NH thực hiện phù hợp với thỏa thuận giữa NH và KH về trao đổi, cung cấp thông tin tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

#### **Điều 7. Bảo đảm an toàn và bảo mật trong quá trình sử dụng Tài khoản**

1. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Tài khoản, KH có trách nhiệm:
  - a. Bảo mật các thông tin về Tài khoản của KH, không chuyển giao thông tin của KH 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 Hợp Đồng.
  - b. Không được cho người khác sử dụng Tài khoản, chuyển nhượng tài Tài khoản cho người khác, cầm cố/thế chấp Tài khoản cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào.
  - c. Tuân thủ các hướng dẫn, quy trình giao dịch của NH khi thực hiện các giao dịch Tài khoản. KH phải ký đúng chữ ký đã đăng ký với NH khi thực hiện các giao dịch Tài khoản có yêu cầu chữ ký của KH. KH đồng ý rằng, để đảm bảo an toàn cho tài sản và giao dịch của KH, KH đề nghị NH thực hiện các biện pháp xác minh cần thiết và/hoặc tạm khóa, từ chối giao dịch khi NH nhận thấy chữ ký của KH trên các chứng từ giao dịch không đúng với mẫu chữ ký KH đã đăng ký tại NH.
  - d. Trường hợp KH thực hiện giao dịch qua Thẻ kết nối với Tài khoản hoặc qua các phương tiện điện tử, tùy từng giao dịch, dịch vụ mà KH thực hiện, KH có thể được yêu cầu sử dụng một hoặc một số các yếu tố bảo mật tương ứng với phương thức xác thực KH 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 KH đã đăng ký với NH, ... KH 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. KH chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do các yếu tố bảo mật bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng, ....
  - e. KH có trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống của NH và thực hiện các giao dịch tài khoản (máy tính, điện thoại, ...), KH không nên rời thiết bị mà KH dùng để giao dịch vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi KH đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch.
  - f. Thông báo và phối hợp kịp thời với NH để xử lý các vấn đề liên quan tới việc bảo đảm an toàn và bảo mật Tài khoản trong quá trình sử dụng Tài khoản. Để đảm bảo an toàn cho tài sản và giao dịch của KH, KH đề nghị NH thực hiện các biện pháp thích hợp như tạm khóa Tài khoản, từ chối giao dịch tài khoản khi các yếu tố bảo mật của KH 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 Tài khoản.
2. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Tài khoản, NH 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 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 Tài khoản, các thông tin về yếu tố bảo mật Tài khoản bị lộ, bị lợi dụng, KH phải báo ngay cho NH theo số điện thoại (+844) 39 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo



thông báo của NH từng thời kỳ hoặc Điểm giao dịch gần nhất. KH đề nghị NH thực hiện tạm khóa Tài khoản ngay khi nhận được thông báo của KII 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.

#### **Điều 8. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Tài khoản**

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

- a. Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch Tài khoản, KH có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của NH hoặc liên hệ với NH thông qua tổng đài điện thoại số DT (+844) 39 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH hoặc thông qua phương thức khác do NH triển khai và thông báo cho KH từng thời kỳ. Trường hợp KH đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại của NH, KII có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của NH) trong thời hạn theo quy định của NH từng thời kỳ. KH cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của NH 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, KH thực hiện theo quy định của NH và quy định của pháp luật về ủy quyền.
- b. KH được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

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

3. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại: Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của KH sẽ được NH 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 KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại 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 KH, NH sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho KH theo thỏa thuận bằng văn bản giữa NH và KH.
- b. Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định do lỗi của KH: NH không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho KH.
- c. Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại 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, NH và KH 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, NH 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 KH 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, NH và KH sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- e. Trường hợp NH, KH 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 9. Xử lý số dư còn lại khi đóng Tài khoản**

1. Xử lý số dư còn lại khi đóng Tài khoản: Số dư (số tiền) còn lại sau khi đóng Tài khoản sẽ được sử dụng để thanh toán cho các nghĩa vụ tài chính đến hạn của KH tại NH, số tiền còn lại chưa sử dụng hết sẽ được NH (i) chi trả theo yêu cầu của KH; (ii) người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của KH trong trường hợp KH (chủ tài khoản) là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi; hoặc (iii) người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp KH bị chết, bị tuyên bố là đã chết; hoặc (iv) chi trả theo quyết định của Tòa án. Tùy theo yêu cầu của NH, KH/người thụ hưởng hợp pháp số dư trên Tài khoản có trách nhiệm ký các tài liệu, chứng từ liên quan khi thực hiện nhận khoản tiền này.
2. Trường hợp KH, người thụ hưởng hợp pháp số dư trên Tài khoản đã được thông báo mà không đến nhận, toàn bộ số dư còn lại sau khi đóng Tài khoản (nếu có) sẽ được NH quản lý và không được hưởng lãi hoặc xử lý theo quy định của pháp luật từng thời kỳ.

**Điều 10. Xử lý khi có bất kỳ khoản ngoại tệ nào được chuyển về Tài khoản**

1. Trường hợp có bất kỳ khoản ngoại tệ nào được chuyển về Tài khoản và trên Lệnh chuyển tiền có ghi nhận thông tin tài khoản thụ hưởng là Tài khoản VND của KH mở tại NH (khác với loại tiền chuyển đến) thì NH sẽ thông báo cho KH đến nhận tiền theo Quy định và quy trình hiện hành của NH về nhận và xử lý tiền về từ nước ngoài trong từng thời kỳ. Nếu KH không đến nhận tiền đúng thời hạn theo thông báo của NH thì NH có quyền tự động lựa chọn một trong hai phương án sau: (1) tự động thực hiện giao dịch mua bán loại ngoại tệ nhận được sang VND hoặc (2) hoàn trả lại ngân hàng chuyển.
2. Trường hợp NH lựa chọn phương thức tự động thực hiện giao dịch mua bán loại ngoại tệ nhận được sang VND thì việc mua bán ngoại tệ sẽ được thực hiện như sau:
  - Bên mua: NH.
  - Bên bán: KH.
  - Ngày giao dịch, Ngày thanh toán: Là ngày KH có khoản tiền ngoại tệ chuyển về NH.
  - Loại hình giao dịch: Giao dịch giao ngay.
  - Đồng tiền giao dịch: VND/Ngoại tệ nhận về.
  - Số lượng ngoại tệ: Là số ngoại tệ được chuyển về NH như ghi nhận trên mỗi Lệnh chuyển tiền.
  - Tỷ giá: Theo tỷ giá mua chuyển khoản do NH công bố tại ngày thanh toán.
  - NH có toàn quyền ghi có toàn bộ số tiền VND có được từ các giao dịch mua bán ngoại tệ giữa KH với NH theo Điều 10 này vào Tài khoản.
3. Trong các giao dịch nêu tại Khoản 2 Điều này thì:
  - KH chịu trách nhiệm về tính xác thực thông tin tài khoản thụ hưởng trên Lệnh chuyển tiền. Trong trường hợp Lệnh chuyển tiền về Tài khoản là Lệnh chuyển tiền về từ nước ngoài, KH chịu trách nhiệm chứng minh số tiền nhận được là từ (các) giao dịch chuyển tiền một chiều về Việt Nam không liên quan đến giao dịch xuất nhập khẩu hàng hóa, dịch vụ.
  - KH có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến dịch vụ chuyển tiền theo quy định của NH từng thời kỳ và NH có toàn trích Tài khoản để thu phí theo đúng quy định của NH.
  - KH tự chịu trách nhiệm hoàn toàn trước pháp luật và hoàn trả lại tổng số tiền đã nhận ngay sau khi nhận được thông báo của NH theo đúng số lượng và loại tiền tại Lệnh chuyển tiền nếu KH vi phạm các trách nhiệm nêu tại Khoản 3 Điều này.

## **PHẦN C – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ**

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

### **Điều 1. Giải thích từ ngữ**

1. **“Dịch vụ”**: Là dịch vụ Thẻ ghi nợ của VPBank cung cấp cho Khách hàng.
2. **“Chủ thẻ”**: Là Khách hàng cá nhân, với thông tin được nêu cụ thể tại Đề nghị của Khách hàng.
3. **“ĐVCNT”**: Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa và dịch vụ bằng thẻ theo Hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với Tổ chức thanh toán thẻ.
4. **“ATM”**: Là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vãn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.
5. **“POS”**: Là thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. POS có thể được lắp đặt tại Chi nhánh, Phòng Giao dịch của Tổ chức thanh toán thẻ để cung ứng tiền mặt cho Chủ thẻ theo thỏa thuận giữa Tổ chức thanh toán thẻ và Tổ chức phát hành thẻ.
6. **“CVV/CVC”**: Là mã số bảo mật được in trên Thẻ.
7. **“MOTO”**: Là phương thức thanh toán thẻ do Tổ chức thẻ quốc tế quy định theo đó Chủ thẻ sẽ thực hiện thanh toán thẻ thông qua việc gọi điện thoại hoặc gửi email tới ĐVCNT.
8. **“Đề nghị của Khách hàng”**: 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 dịch vụ phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ. Tùy trường hợp, Đề nghị của Khách hàng có thể là Giấy đăng ký kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ mà các Khách hàng đã đề nghị, xác lập các thỏa thuận với VPBank thông qua các phương tiện điện tử hoặc bất kỳ phương thức nào khác liên quan tới việc Khách hàng đăng ký/đề nghị VPBank phát hành và cung ứng các dịch vụ về Thẻ ghi nợ và đã được VPBank phê duyệt; bao gồm cả các văn bản, tài liệu bổ sung, thay đổi mà Khách hàng đã ký và/hoặc xác nhận để đề nghị VPBank mở và cung ứng các dịch vụ liên quan đến Thẻ.
9. **“Hợp Đồng”**: Là thỏa thuận về phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ được xác lập giữa Khách hàng và VPBank. Hợp Đồng được tạo lập bởi (i) Đề nghị của Khách hàng đã được chấp thuận bởi



VPBank; và (ii) Phần A - Các Điều Khoản Điều Kiện Chung và Phần C – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ. Hợp Đồng có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng ký/xác nhận Đề nghị của Khách hàng cho đến khi VPBank và Khách hàng đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Hợp Đồng.

10. **“Thẻ/Thẻ ghi nợ”**: Là Thẻ ghi nợ được VPBank phát hành cho Khách hàng trên cơ sở Hợp Đồng. Thẻ được hiểu bao gồm Thẻ ghi nợ vật lý và Thẻ ghi nợ phi vật lý.
11. **“Thẻ ghi nợ vật lý/Thẻ vật lý”**: Là Thẻ ghi nợ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn dải từ hoặc chip điện tử để lưu giữ dữ liệu Thẻ.
12. **“Thẻ ghi nợ phi vật lý/Thẻ phi vật lý”**: Là Thẻ ghi nợ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và chứa các thông tin trên Thẻ theo quy định của pháp luật, được VPBank phát hành cho Chủ thẻ để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động. Thẻ phi vật lý không bao gồm các trường hợp Thẻ vật lý có đăng ký chức năng để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động.
13. **“NAPAS”**: Là Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam.
14. **“PIN”**: Là mã số mật được Chủ thẻ sử dụng cho các giao dịch Thẻ có yêu cầu sử dụng mã PIN.

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; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

## **Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ**

### **1. Quyền của Chủ thẻ**

- a. Sử dụng Thẻ để rút tiền mặt và mua sắm hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi số dư tài khoản thanh toán/hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán tại VPBank (tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ) và trong phạm vi sử dụng Thẻ như quy định tại Điều 4 Phần C – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ.
- b. Sử dụng Thẻ trong hạn mức bao gồm hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt, các hạn mức khác trong việc sử dụng Thẻ theo quy định của VPBank được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank từng thời kỳ.
- c. Đề nghị VPBank cấp lại mã PIN, phát hành lại Thẻ, tạm khóa/chấm dứt sử dụng Thẻ, gia hạn Thẻ, thay đổi hạn mức chi tiêu ngày, hủy bỏ tính năng thanh toán trực tuyến theo quy định của VPBank.
- d. Đề nghị VPBank phát hành Thẻ phụ với số lượng theo quy định của VPBank. 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 về các giao dịch thực hiện bằng Thẻ của Thẻ chính và (các) Thẻ phụ.
- e. 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 của VPBank từng thời kỳ.
- f. Được khiếu nại, yêu cầu VPBank tra soát các giao dịch thẻ của Chủ thẻ. Các trường hợp tra soát, phương thức, thời gian gửi yêu cầu tra soát, thời hạn trả lời tra soát thực hiện theo quy định của VPBank, quy định của các Tổ chức thẻ trong nước/quốc tế và quy định pháp luật.
- g. Được VPBank cung cấp thông tin về lịch sử giao dịch Thẻ và số dư tài khoản thanh toán gắn với Thẻ, hạn mức liên quan đến việc sử dụng Thẻ và các thông tin cần thiết khác theo quy định của VPBank.
- h. Được nhận lại số dư tiền gửi trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ theo quy định của pháp luật.
- i. Yêu cầu đóng/mở khóa/tạm ngừng sử dụng Thẻ phù hợp với quy định của VPBank.

- j. Các quyền khác theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này, quy định của VPBank và quy định của pháp luật.
- k. Trường hợp Chủ thẻ được VPBank phát hành Thẻ phi vật lý để sử dụng, việc thực hiện các quyền của Chủ thẻ phải phù hợp với quy định tại Điều 5 Phần C – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ.

## 2. Nghĩa vụ và cam kết của Chủ thẻ

- a. Cung cấp đầy đủ và chính xác, đồng thời cập nhật và thông báo cho VPBank những thay đổi về thông tin đã đăng ký khi yêu cầu sử dụng Thẻ hoặc trong quá trình sử dụng Thẻ. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Chủ thẻ 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.
- b. Trực tiếp đến VPBank nhận Thẻ/PIN hoặc đề nghị VPBank gửi Thẻ/PIN bằng đường bưu điện/chuyển phát nhanh hoặc các phương thức khác được VPBank triển khai từng thời kỳ. Trường hợp đăng ký nhận Thẻ/PIN qua đường bưu điện/chuyển phát nhanh, Chủ thẻ đồng ý và xác nhận rằng VPBank được coi là đã hoàn thành việc giao nhận Thẻ, PIN khi Thẻ, PIN đã được giao tới địa chỉ mà Chủ thẻ đã đăng ký với VPBank. Chủ thẻ cam kết (i) chịu mọi rủi ro phát sinh do việc Thẻ/PIN bị thất lạc, bị lợi dụng và/hoặc các rủi ro do việc Chủ thẻ không trực tiếp ký nhận hoặc người khác giả mạo Chủ thẻ ký nhận Thẻ/PIN theo phương thức này; (ii) thanh toán mọi chi phí liên quan khi đề nghị VPBank gửi Thẻ/PIN bằng đường bưu điện/chuyển phát nhanh.
- c. Chịu trách nhiệm quản lý Thẻ và bảo mật các thông tin liên quan đến Thẻ của mình, đặc biệt là PIN. Không được chuyển nhượng Thẻ cho người khác.
- d. Chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các giao dịch phát sinh liên quan đến Thẻ của 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) nếu VPBank cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ thẻ đã được sử dụng để thực hiện giao dịch phù hợp với quy định về Phạm vi sử dụng Thẻ tại Điều 4 Phần C – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ.
- e. 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/Tài khoản liên quan đến gian lận, giả mạo.
- f. Chủ thẻ chính có nghĩa vụ mở tài khoản thanh toán tại VPBank.
- g. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho VPBank đối với các khoản mà Chủ thẻ rút thừa, rút/thanh toán quá số dư tài khoản thanh toán, giao dịch ghi có nhằm vào tài khoản thanh toán/Thẻ của Chủ thẻ và các giao dịch nhằm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Đồng ý để VPBank tự động ghi nợ các khoản tiền này trên tài khoản (tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi tiết kiệm, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn và các tài khoản khác) và/hoặc khấu trừ các tài sản gửi khác của Chủ thẻ tại VPBank.
- h. Thông báo ngay cho VPBank theo các phương thức quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này khi Thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc phát hiện PIN, các yếu tố bảo mật Thẻ bị lộ, bị lợi dụng.
- i. Ký chữ ký mẫu bằng bút bi vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, Chủ thẻ 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.
- j. Không được sử dụng Thẻ đã thông báo mất, thất lạc và trả lại cho VPBank Thẻ bị mất, thất lạc

khi tìm lại được.

- k. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho VPBank các khoản phí phát sinh từ việc sử dụng Thẻ.
- l. Lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác., gian lận, giả mạo Thẻ.
- m. Thông báo kịp thời với VPBank khi phát hiện sai sót, nhằm liên quan đến Thẻ của mình hoặc tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ của mình bị lợi dụng.
- n. Chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT/Ngân hàng thanh toán (NHIT)/Tổ chức Thẻ về các vấn đề liên quan đến giao dịch Thẻ.
- o. Bằng việc ký, xác nhận Đề nghị của Khách hàng, Chủ thẻ đồng ý rằng, việc Chủ thẻ yêu cầu đăng ký, tham gia bất kỳ Dịch vụ, Chương trình nào mà VPBank triển khai thông qua phương thức Chủ thẻ đăng ký, tham gia bằng cách gọi lên tổng đài 24/7, qua Dịch vụ Ngân hàng điện tử hoặc bất kỳ phương thức nào khác do VPBank triển khai, Chủ thẻ có trách nhiệm tuân thủ đúng các quy định của VPBank về Dịch vụ Ngân hàng điện tử (Dịch vụ Ngân hàng điện tử được VPBank cung cấp qua điện thoại, internet,...) tại Điều kiện giao dịch chung này và/hoặc các quy định khác có liên quan của VPBank dành cho Dịch vụ, Chương trình mà Chủ thẻ tham gia.
- p. Thực hiện kích hoạt Thẻ theo đúng phương thức được VPBank triển khai tại thời điểm kích hoạt Thẻ. Tuân thủ các điều khoản và điều kiện tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định của VPBank, các tổ chức/hiệp hội Thẻ và của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ.
- q. Cung cấp cho VPBank tất cả các thông tin, tài liệu theo yêu cầu hợp lý của VPBank nhằm tuân thủ các quy định về Phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận, trừng phạt.
- r. 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 thỏa thuận tại Hợp Đồng.
- s. 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 về các giao dịch thực hiện bằng Thẻ của Thẻ chính và (các) Thẻ phụ.
- t. Không được thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật.
- u. Trường hợp Chủ thẻ được VPBank phát hành Thẻ phi vật lý để sử dụng, việc thực hiện các nghĩa vụ của Chủ thẻ phải phù hợp với quy định tại Điều 5 Phần C – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ.
- v. Tuân thủ các điều khoản và điều kiện tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định của VPBank, các tổ chức/hiệp hội Thẻ và của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ.
- w. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này, quy định của VPBank và quy định của pháp luật.

### **Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của VPBank**

#### **1. Quyền của VPBank**

- a. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ bằng việc hủy hoặc thu hồi Thẻ nếu (i) Chủ thẻ vi phạm các điều kiện và điều khoản sử dụng Thẻ của Điều Kiện Giao Dịch Chung này, (ii) sử dụng Thẻ giả mạo và/hoặc Thẻ bị nghi ngờ là giả mạo, (iii) NH chấm dứt việc cung cấp dịch vụ cho KH theo quy định của NH trong từng thời kỳ; (iv) KH thực hiện lệnh chuyển khoản tiền đến Tài khoản bị cảnh báo/có gian lận/nghi ngờ gian lận theo quy định của NH hoặc của các tổ chức tín dụng khác trong từng thời kỳ.
- b. Được miễn trách nhiệm khi Thẻ bị lợi dụng để rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa, dịch vụ và

thực hiện các giao dịch khác trong trường hợp Thẻ bị thất lạc/mất cắp/gian lận và/hoặc giả mạo trừ trường hợp do lỗi của VPBank.

- c. Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. Được quyền ghi nợ vào tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ giá trị hàng hóa, dịch vụ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không.
- d. 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 và ngoài nước giải quyết theo quy định của các tổ chức này, trừ trường hợp do lỗi của VPBank.
- e. Kích hoạt tính năng thanh toán trực tuyến của Thẻ theo quy định của VPBank.
- f. Thay đổi các hạn mức sử dụng Thẻ phù hợp với chính sách của VPBank trong từng thời kỳ.
- g. Các quyền khác theo Điều Khoản Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật.

## 2. Nghĩa vụ của VPBank

- a. Tôn trọng quyền và lợi ích của Chủ thẻ theo Điều Khoản Giao Dịch Chung này.
- b. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.
- c. Bảo mật các thông tin về Thẻ của Chủ thẻ, không được phép thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Chủ thẻ cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của Chủ thẻ trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này.
- d. Bồi thường các thiệt hại thực tế phát sinh do việc VPBank vi phạm các quy định về cung cấp dịch vụ thẻ ghi nợ theo Điều Khoản Giao Dịch Chung này và theo quy định của pháp luật.
- e. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật.

## Điều 4. Phạm vi sử dụng Thẻ và hạn mức giao dịch Thẻ

### 1. Phạm vi sử dụng Thẻ:

- i. Chủ thẻ được sử dụng Thẻ để rút tiền mặt (trừ trường hợp Thẻ phụ phát hành cho Chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi) tại các POS của VPBank/Tổ chức thanh toán thẻ và các ATM trong liên minh NAPAS, có hiệu tượng của Tổ chức thẻ quốc tế (đối với Thẻ quốc tế) hoặc rút tiền thông qua phương thức khác do VPBank triển khai từng thời kỳ, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT, qua internet, qua email, điện thoại,... và sử dụng các dịch vụ khác do VPBank và các Ngân hàng khác có kết nối trực tiếp hoặc gián tiếp với VPBank thông qua một hoặc một số các tổ chức trung gian cung cấp trong phạm vi số dư và hạn mức thấu chi (nếu có, trong phạm vi pháp luật cho phép) trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ của Chủ thẻ. Đối với Thẻ phi vật lý, phạm vi sử dụng Thẻ thực hiện theo quy định tại Điều 5 Phần C – Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ.

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 và/hoặc của ĐVCNT phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế, giao dịch Thẻ có thể được xác thực bằng một, một số trong các phương thức bao gồm:

- Thẻ và Chủ thẻ phải hiện diện tại ĐVCNT; và/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
  - 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, Tổ chức thẻ quốc tế và ĐVCNT quy định.
- ii. 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 (ví dụ: 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, xác nhận Đề nghị của Khách hàng, Chủ thẻ xác nhận và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro này.
  - iii. Chủ thẻ 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 trên. Chủ thẻ đồng ý rằng, sao kê tài khoản sẽ là bằng chứng xác nhận các giao dịch, phí, lãi (nếu có) và các khoản ghi nợ, ghi có trong sao kê là đúng và có hiệu lực và Chủ thẻ sẽ thực hiện thanh toán tất cả các giao dịch, phí, lãi thẻ hiện trên sao kê đúng thời hạn quy định trong sao kê, trừ trường hợp do lỗi hạch toán nhầm của VPBank.
  - iv. Ngay khi Thẻ được kích hoạt thành công, Chủ thẻ được sử dụng các tính năng thanh toán Thẻ trên internet. Trường hợp không có nhu cầu sử dụng tính năng thanh toán này, Chủ thẻ liên hệ với VPBank để đề nghị đóng tính năng thanh toán này của Thẻ.
  - v. Trường hợp được phát hành Thẻ phi vật lý để sử dụng, phạm vi sử dụng Thẻ phi vật lý thực hiện phải phù hợp với quy định tại Khoản này và Điều 5 Phần C Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ.

## **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 theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

## **Điều 5. Phát hành Thẻ phi vật lý**

1. Tùy thuộc chính sách của VPBank đối với một số dòng/loại Thẻ, Chủ thẻ có thể đăng ký và được VPBank phát hành Thẻ phi vật lý để sử dụng.
2. Trường hợp Chủ thẻ được phát hành Thẻ phi vật lý, các quy định sau đây sẽ được áp dụng:
  - a. Thẻ phi vật lý được VPBank phát hành cho Chủ thẻ dưới dạng thẻ điện tử, không được in ra thành Thẻ vật lý. Chủ thẻ có thể thực hiện truy vấn thông tin Thẻ thông qua Dịch vụ Ngân hàng điện tử của VPBank và theo hướng dẫn của VPBank từng thời kỳ.
  - b. Phạm vi sử dụng Thẻ: Thẻ phi vật lý chỉ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động.
  - c. Thu giữ Thẻ: Thẻ phi vật lý không được phát hành dưới dạng vật chất nên không có trường hợp thu giữ Thẻ.
  - d. Phát hành lại Thẻ, PIN của Thẻ phi vật lý: Chủ thẻ có quyền yêu cầu VPBank phát hành lại



Thẻ, PIN Thẻ phi vật lý trong trường hợp bị lộ thông tin, do nhu cầu của Chủ thẻ,... Việc phát hành lại Thẻ, PIN được thực hiện khi Chủ thẻ đáp ứng các điều kiện theo yêu cầu của VPBank. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán phí, chi phí liên quan theo quy định của VPBank.

3. Trường hợp Chủ thẻ được phát hành Thẻ phi vật lý gắn với Thẻ vật lý, ngoài quy định tại Khoản 2 Điều này, việc sử dụng Thẻ phi vật lý được áp dụng theo các quy định sau:
  - a. Thẻ vật lý gắn với Thẻ phi vật lý là một/một số Thẻ vật lý được VPBank phát hành cho Chủ thẻ và có thông tin chi tiết như được ghi nhận tại hồ sơ về phát hành Thẻ phi vật lý của Chủ thẻ.
  - b. Thẻ phi vật lý có số Thẻ, PIN khác với Thẻ vật lý.
  - c. Loại Thẻ, thời hạn hiệu lực, phương thức kích hoạt Thẻ,... của Thẻ phi vật lý giống với Thẻ vật lý.
  - d. Hạn mức sử dụng của Thẻ phi vật lý thực hiện theo đăng ký của Chủ thẻ phù hợp với quy định của VPBank và không vượt quá Hạn mức sử dụng của Thẻ vật lý.
  - e. Tạm khóa/đóng Thẻ: Khi xảy ra các trường hợp tạm khóa Thẻ, đóng Thẻ, Chủ thẻ (trong trường hợp Chủ thẻ yêu cầu) có thể yêu cầu tạm khóa, đóng Thẻ phi vật lý hoặc Thẻ vật lý hoặc lựa chọn tạm khóa, đóng đồng thời cả hai Thẻ, và VPBank (trong trường hợp VPBank chủ động tạm khóa, đóng Thẻ) có thể quyết định tạm khóa, đóng Thẻ phi vật lý hoặc Thẻ vật lý hoặc lựa chọn tạm khóa, đóng đồng thời cả hai Thẻ. Việc tạm khóa, chấm dứt tạm khóa, đóng Thẻ thực hiện theo quy trình có liên quan của VPBank từng thời kỳ.
  - f. Gia hạn Thẻ phi vật lý: Khi hết thời hạn hiệu lực, Thẻ phi vật lý không được gia hạn. Trường hợp có nhu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ phi vật lý, Chủ thẻ đăng ký phát hành mới Thẻ phi vật lý gắn với Thẻ vật lý hiện hữu (nếu Thẻ vật lý hiện hữu được gia hạn) hoặc gắn với Thẻ vật lý mới (nếu Thẻ vật lý hiện hữu không được gia hạn và Chủ thẻ phát hành lại Thẻ vật lý).
4. Các nội dung khác liên quan tới việc phát hành và sử dụng Thẻ phi vật lý không được quy định tại Điều này thực hiện theo Điều Khoản Giao Dịch Chung này, quy định của VPBank và quy định pháp luật có liên quan.

## **Điều 6. Các loại phí**

1. Trong quá trình sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán cho VPBank các loại phí tại Biểu phí dịch vụ thẻ của VPBank phù hợp quy định pháp luật, bao gồm các loại phí sau:
  - a. Các loại phí liên quan đến mở và sử dụng, quản lý tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ/Thẻ theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
  - b. Phí phát hành Thẻ: Là khoản phí Chủ thẻ phải thanh toán khi đăng ký phát hành Thẻ, bao gồm: Phí phát hành lần đầu, phí phát hành lại Thẻ.
  - c. Phí cấp sao kê giao dịch: Là khoản phí Chủ thẻ phải thanh toán khi yêu cầu VPBank cấp sao kê đối với (các) giao dịch.
  - d. Phí tra soát: Là khoản phí mà Chủ thẻ phải thanh toán khi có yêu cầu tra soát không đúng hoặc không chính xác về các giao dịch Thẻ đã thực hiện.
  - e. Phí xử lý giao dịch Thẻ tại ATM: Là khoản phí mà Chủ thẻ phải thanh toán khi thực hiện các giao dịch Thẻ tại ATM.
  - f. Phí thay đổi trạng thái Thẻ: Là khoản phí mà Chủ thẻ phải thanh toán khi yêu cầu mở/khóa Thẻ.
  - g. Phí dịch vụ hoặc phí hành chính đối với bất cứ yêu cầu nào, dịch vụ hoặc tiện ích gia tăng nào do VPBank cung cấp hoặc thực hiện theo yêu cầu của Chủ thẻ liên quan đến Thẻ, tài khoản

thanh toán gắn với Thẻ của Chủ thẻ.

- h. Các loại phí khác phù hợp với quy định của pháp luật và được nêu cụ thể tại Biểu phí dịch vụ Thẻ của VPBank.
2. Biểu phí dịch vụ Thẻ sẽ được VPBank quy định và công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank từng thời kỳ.
3. Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ Thẻ có sự thay đổi, VPBank sẽ thông báo đến Chủ thẻ theo một trong các phương thức quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này. Các thay đổi về phí có hiệu lực áp dụng với Chủ thẻ sau 07 ngày kể từ ngày VPBank thông báo và Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí mới cho VPBank.
4. Tùy thuộc vào chính sách của VPBank từng thời kỳ, Chủ thẻ 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 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 Chủ thẻ có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ cho VPBank.

#### **Điều 7. Thẻ chính và Thẻ phụ**

1. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu phát hành Thẻ phụ theo số lượng theo quy định của VPBank cho người được mình ủy quyền sử dụng. Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng sử dụng chung một tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ mà VPBank cấp cho Chủ thẻ chính. Giao dịch của Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ được thể hiện trên cùng một sao kê.
2. Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm về các giao dịch thực hiện bằng Thẻ của Thẻ chính và (các) Thẻ phụ.
3. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu VPBank ngừng việc sử dụng (các) Thẻ phụ bằng văn bản mà không cần sự đồng ý của (các) Chủ thẻ phụ. Nếu Chủ thẻ chính chính thức chấm dứt việc sử dụng Thẻ thì (các) Chủ thẻ phụ cũng phải ngừng theo. Tuy nhiên việc tạm ngừng hoặc chấm dứt Thẻ phụ thì không làm ảnh hưởng gì đến Thẻ chính.

#### **Điều 8. Thu giữ, đổi, gia hạn, phát hành lại Thẻ và từ chối thanh toán Thẻ**

1. Phát hành lại, gia hạn Thẻ:
  - a. Chủ thẻ có quyền yêu cầu VPBank phát hành lại Thẻ trong 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,...; và/hoặc gia hạn Thẻ khi Thẻ hết thời gian sử dụng Thẻ.
  - b. Khi Chủ thẻ đáp ứng các điều kiện theo yêu cầu của VPBank, VPBank sẽ xem xét để phát hành lại, gia hạn Thẻ cho Chủ thẻ. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán phí, chi phí liên quan đến việc phát hành lại, gia hạn Thẻ theo quy định của VPBank.
2. Thẻ bị VPBank thu giữ trong các trường hợp sau:
  - a. Thẻ giả.
  - b. Thẻ sử dụng trái phép.
  - c. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
  - d. Thẻ nằm trong danh sách Thẻ đen, Thẻ hết thời hạn sử dụng Thẻ.
  - e. Các trường hợp khác được thu giữ Thẻ được VPBank quy định và công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank từng thời kỳ.
3. Chủ thẻ có quyền yêu cầu VPBank đổi, phát hành lại Thẻ và phải trả phí đổi, phát hành lại Thẻ theo quy định của VPBank.

4. Khi Thẻ hết thời hạn sử dụng, nếu Chủ thẻ có nhu cầu gia hạn và đáp ứng các điều kiện theo yêu cầu của VPBank thì VPBank có thể gia hạn thời hạn sử dụng Thẻ.
5. Các chi phí liên quan đến đổi, gia hạn, phát hành lại Thẻ do Chủ thẻ thanh toán. VPBank có quyền ghi nợ tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ của Chủ thẻ đối với các khoản phí liên quan theo quy định của VPBank.
6. Từ chối thanh toán Thẻ: Thẻ sẽ bị từ chối thanh toán khi:
  - a. Thẻ bị liệt kê trong danh sách Thẻ đen.
  - b. Thẻ đã bị hết thời hạn sử dụng.
  - c. Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo.
  - d. Số dư tài khoản thanh toán của Chủ thẻ chính không đủ chi trả khoản thanh toán.
  - e. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất và VPBank đã xác nhận việc nhận được thông báo này.
  - f. Chủ thẻ vi phạm quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định của VPBank về việc sử dụng Thẻ được VPBank công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank từng thời kỳ.
  - g. Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản phí 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.
  - h. Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch, hành vi bị cấm theo quy định pháp luật và quy định của VPBank.
  - i. Thẻ chưa đăng ký hoặc chưa được cấp phép sử dụng các dịch vụ liên quan mà Chủ thẻ yêu cầu thực hiện.
  - j. Chủ thẻ vi phạm quy định thanh toán thẻ của Tổ chức thanh toán thẻ và của Ngân hàng nhà nước.
  - k. Các trường hợp khác theo quy định của VPBank và của pháp luật.
7. Chủ thẻ đồng ý rằng, tùy theo chính sách của VPBank từng thời kỳ (chính sách bảo mật Thẻ, chính sách phát triển Thẻ,...), VPBank có thể xem xét yêu cầu Chủ thẻ thay đổi dòng (loại) Thẻ mà Chủ thẻ đang sử dụng sang dòng (loại) Thẻ mới. Trước khi triển khai dòng (loại) Thẻ mới, VPBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ về việc thay đổi này bằng một trong các phương thức liên hệ theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này. Trường hợp Chủ thẻ không thực hiện, thực hiện không đúng, không đầy đủ theo yêu cầu của VPBank sẽ được xem là Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này, khi đó, VPBank có quyền xem xét, áp dụng các hình thức xử lý phù hợp theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

#### **Điều 9. Tạm khóa, chấm dứt sử dụng Thẻ**

1. VPBank có quyền tạm khóa, đóng, chấm dứt sử dụng và thu giữ Thẻ của Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
  - a. Thẻ đã hết hạn sử dụng nhưng Chủ thẻ không có yêu cầu gia hạn thời hạn sử dụng Thẻ: Trước khi hết thời hạn sử dụng Thẻ ít nhất là 01 tháng, VPBank sẽ gửi thông báo cho Chủ thẻ về việc phát hành Thẻ mới để Chủ thẻ thông tin lại VPBank. Nếu trong vòng 05 ngày kể từ ngày gửi thông báo mà VPBank không nhận được thông tin phản hồi của Chủ thẻ về việc từ chối tiếp tục sử dụng, VPBank coi như Chủ thẻ vẫn yêu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ.
  - b. Chủ thẻ vi phạm các quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và/hoặc các quy định của VPBank/của pháp luật có liên quan đến phát hành và sử dụng Thẻ của VPBank. Trong trường hợp này, VPBank được miễn trách đối với bất kỳ sự phương hại nào tới danh dự, uy tín của

Chủ thẻ trong việc yêu cầu thu hồi lại Thẻ.

- c. Các trường hợp liên quan đến giá mạo và quản lý rủi ro.
- d. Chấm dứt sử dụng Thẻ trong trường hợp không phát sinh giao dịch Thẻ nào trong khoảng thời gian liên tục từ 12 tháng trở lên (hoặc thời hạn khác theo thông báo của VPBank từng thời kỳ) và xử lý số dư trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ ghi nợ của Chủ thẻ theo quy định của Điều Kiện Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật.
- e. Chủ thẻ không duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ theo quy định được VPBank công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank từng thời kỳ.
- f. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- g. Theo yêu cầu của Chủ thẻ.
- h. Các trường hợp khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và theo quy định của VPBank phù hợp với quy định pháp luật và được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank từng thời kỳ.

## 2. Chấm dứt sử dụng Thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ

Chủ thẻ có thể yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ với điều kiện đáp ứng đầy đủ các quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ tài chính với VPBank theo quy định pháp luật. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu VPBank chấm dứt việc sử dụng bất cứ một Thẻ phụ nào hoặc tất cả các Thẻ (bao gồm cả Thẻ chính và 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.

## 3. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ chỉ có hiệu lực và được VPBank chấp thuận khi Chủ thẻ đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ và trách nhiệm với VPBank như sau:

- a. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ, tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ chỉ có hiệu lực khi VPBank chấp thuận và thực hiện khóa Thẻ trên hệ thống. Theo đó, 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.
- b. Chủ thẻ phải trả lại phôi 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.
- c. Trường hợp Chủ thẻ không nộp lại phôi Thẻ, Chủ thẻ sẽ phải thanh toán cho VPBank khoản phí thất lạc Thẻ (nếu có) theo quy định được công bố công khai của VPBank.
- d. Không phụ thuộc vào việc Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ, trong vòng 30 ngày kể từ ngày Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ và/hoặc ngày VPBank thực hiện khóa Thẻ, nếu Thẻ của Chủ thẻ có phát sinh giao dịch thì Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán đối với các giao dịch phát sinh đối với VPBank. Các giao dịch này là các giao dịch do VPBank đã thực hiện trước khi yêu cầu VPBank chấm dứt sử dụng Thẻ nhưng nghĩa vụ thanh toán phát sinh sau thời điểm chấm dứt sử dụng Thẻ.

## Điều 10. Cung cấp thông tin, hoàn trả tiền trên Thẻ chưa sử dụng hết

1. Chủ thẻ được quyền yêu cầu VPBank cung cấp thông tin về số dư tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ, lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan tới việc sử dụng Thẻ. Để

được cung cấp thông tin, Chủ thẻ có thể trực tiếp đến các điểm giao dịch của VPBank hoặc liên hệ với VPBank thông qua tổng đài điện thoại số điện thoại 1900545415/số điện thoại khác theo thông báo của VPBank hoặc thông qua phương thức khác do VPBank triển khai từng thời kỳ. Chủ thẻ có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và thanh toán các khoản phí,... theo quy định của VPBank khi đề nghị VPBank cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của Chủ thẻ, VPBank sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho Chủ thẻ 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 Chủ thẻ thỏa thuận tại thời điểm Chủ thẻ yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật. Chủ thẻ đồng ý rằng VPBank có thể thực hiện đa dạng các phương thức cung cấp thông tin cho Chủ thẻ (cung cấp thông tin bằng văn bản, qua điện thoại, qua email, tin nhắn SMS,...), các phương thức cung cấp thông tin qua điện thoại, email và tin nhắn SMS có thể sẽ có rủi ro trong trường hợp thông tin cá nhân, tài khoản, Thẻ của Chủ thẻ bị tiết lộ. Chủ thẻ xác nhận đã biết và nhận thức đầy đủ về các rủi ro này và cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh (nếu có).

2. Các bên đồng ý rằng, vì bất kỳ lý do nào mà Thẻ bị đóng, chấm dứt hiệu lực,... số tiền trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ sẽ được xử lý theo quy định về sử dụng tài khoản thanh toán của VPBank theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

#### **Điều 11. Đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ**

##### **1. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm:**

- a. Bảo quản Thẻ, bảo mật PIN, các mã xác nhận Chủ thẻ khác, các thông tin Thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin 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. 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 chuyên 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 Chủ thẻ 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 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 Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
- d. 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.
- 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 Thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ. Để đảm bảo an toàn cho tài sản và giao dịch của Chủ thẻ, Chủ thẻ 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.
- 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 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 đảm bảo 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, Chủ thẻ phải báo ngay cho VPBank theo số điện thoại 1900545415/số điện thoại khác theo thông báo của VPBank từng thời kỳ hoặc Chi nhánh 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, Chủ thẻ 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. 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 Ngân hàng nhà nước cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với Thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ theo quy định tại Khoản này.

## **Điều 12. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Thẻ**

### **1. 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, Chủ thẻ có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của VPBank hoặc liên hệ với VPBank thông qua tổng đài điện thoại số điện thoại 1900545415/số điện thoại khác theo thông báo của VPBank hoặc thông qua phương thức khác do VPBank triển khai và thông báo cho Chủ thẻ từng thời kỳ. Trường hợp Chủ thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại của VPBank, Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của VPBank) trong thời hạn theo quy định của VPBank từng thời kỳ. 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. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của VPBank và quy định của pháp luật về ủy quyền. Các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ phải được gửi tới VPBank trong thời hạn do VPBank quy định phù hợp với quy định của pháp luật có liên quan.
  - b. Trường hợp 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, Chủ thẻ đồng ý cho VPBank thực hiện xem xét khóa Thẻ. Trường hợp khóa Thẻ, VPBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ được biết và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Chủ thẻ do việc sử dụng Thẻ sau thời điểm khóa Thẻ.
2. **Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của VPBank:** Tùy thuộc vào từng loại Thẻ (Thẻ có BIN do Ngân hàng nhà nước cấp, Thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp) và vào từng loại hình giao dịch Thẻ mà Chủ 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 sẽ được VPBank công bố công khai.
3. **Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:** Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của 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 Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại 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 Chủ thẻ, VPBank sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận bằng văn bản giữa VPBank và Chủ thẻ. 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 Chủ thẻ: VPBank không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ.
- c. Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại 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 Chủ thẻ sẽ thỏa thuận bằng văn bản về phương án xử lý hoặc thỏa thuận về việc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ 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 Ngân hàng 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 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 Chủ thẻ sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- e. Trường hợp VPBank, Chủ thẻ 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 13. 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 Hợp Đồng không thể lường trước được và không thể khắc phục được để thực hiện các nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng, 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 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 thẻ quốc tế, các tổ chức quốc tế có tham gia vào các hoạt động phòng chống rửa tiền, 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 Chủ thẻ được biết, áp dụng tối đa các biện pháp để hạn chế, khắc phục sự cố, bảo đảm việc cung cấp dịch vụ cho Chủ thẻ 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 Hợp Đồng không bị coi là vi phạm nghĩa vụ theo Hợp Đồng 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 Hợp Đồng.

**PHẦN D – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ  
DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ, SỬ DỤNG PHƯƠNG THỨC XÁC  
THỰC VPBANK SMART OTP**

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



## **Điều 1. Giải thích từ ngữ**

1. **“Tài Khoản”**: Là các tài khoản được KH mở tại NH bao gồm nhưng không giới hạn các tài khoản thanh toán; tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn; tài khoản thẻ tín dụng; tài khoản thẻ trả trước; tài khoản ví điện tử ... và bất kỳ tài khoản nào khác được KH sử dụng để tham gia vào các Giao Dịch Ngân Hàng Điện Tử.
2. **“Khách Hàng/KH”**: Là khách hàng cá nhân sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử của VPBank. Khi có từ hai người trở lên cùng sử dụng Tài Khoản, thuật ngữ “Khách Hàng” được hiểu bao gồm từng người và tất cả các chủ sở hữu chung của Tài Khoản đó, từng người và tất cả các chủ sở hữu chung chịu trách nhiệm liên đới đối với các trách nhiệm, nghĩa vụ được quy định cho KH theo quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này.
3. **“Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử/Dịch Vụ NHĐT/Dịch Vụ”**: Là tất cả các dịch vụ hiện tại hay trong tương lai được VPBank cung cấp thông qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử, qua đó Khách Hàng có thể thực hiện các Giao Dịch, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng mà không cần phải trực tiếp tới trụ sở Ngân Hàng. Dịch Vụ NHĐT bao gồm nhưng không giới hạn các Dịch vụ ngân hàng trên internet như VPBank NEO, ...; Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại như Phone Banking; Dịch vụ SMS Banking và các Dịch Vụ NHĐT khác do VPBank triển khai từng thời kỳ.
4. **“Giao Dịch Ngân Hàng Điện Tử/Giao Dịch NHĐT/Giao Dịch”**: Là các giao dịch được KH thực hiện để sử dụng các Dịch Vụ NHĐT mà NH cung cấp. Các Giao Dịch NHĐT sẽ được thực hiện trên Hệ Thống NHĐT trên cơ sở phù hợp với thỏa thuận giữa NH và KH trong Điều Khoản Giao Dịch Chung này.
5. **“Giấy đề nghị kiêm 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 cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực VPBank Smart OTP. 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 Đơn đăng ký kiêm Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực VPBank Smart OTP hoặc Đơn đăng ký thay đổi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực VPBank Smart OTP hoặc hành vi tải ứng dụng VPBank Smart OTP, chấp nhận điều kiện giao dịch chung này và kích hoạt Ứng Dụng hàng mã khóa kích hoạt được VPBank gửi tới Số Điện Thoại Đăng Ký Ứng Dụng Smart OTP của Khách Hàng hoặc bất kỳ văn bản nào khác được giao kết giữa Khách hàng và VPBank về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực VPBank Smart OTP.
6. **“Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực VPBank Smart OTP”**: Là thỏa thuận giữa NH và KH về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực VPBank Smart OTP. Hợp đồng này được tạo lập bởi (i) Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng; và (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Khoản Chung và Phần D – Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, Sử Dụng Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP. Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực VPBank Smart OTP có hiệu lực kể từ ngày VPBank chấp thuận như ghi nhận 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 cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực VPBank Smart OTP.
7. **“Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử/Hệ Thống NHĐT/Hệ Thống”**: Là một tập hợp có cấu trúc các trang thiết bị phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu, hệ thống mạng truyền thông và an ninh bảo mật mà Ngân Hàng sử dụng để sản xuất, truyền nhận, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin phục vụ cho việc quản lý và cung cấp Dịch Vụ NHĐT tới KH; KH thông qua các thiết bị điện tử có sử dụng các loại mạng hạ tầng như mạng dữ liệu không dây (ADSL, GPRS, 3G, Wifi...), mạng viễn thông di động (GSM)... có thể kết nối, tương tác với Hệ Thống NHĐT của VPBank để thực hiện

h

Giao Dịch NHĐT.

8. **“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, KH có thể kết nối đến Hệ Thống NHĐT của VPBank để sử dụng Dịch Vụ NHĐT do VPBank cung cấp. Thiết Bị Điện Tử có thể bao gồm (nhưng không giới hạn) máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại di động...
9. **“Tên Đăng Nhập”**: Là nhận dạng duy nhất, bao gồm tất cả các cụm từ, mật mã, chữ số, ký hiệu hoặc các hình thức nhận dạng khác được NH cung cấp cho KH hoặc được KH đăng ký với NH. Tên Đăng Nhập được dùng để đăng nhập vào Hệ Thống NHĐT khi KH tham gia các Dịch Vụ, Giao Dịch mà NH có yêu cầu Tên Đăng Nhập.
10. **“Mật Khẩu”**: Là bao gồm tất cả các cụm từ, mật mã, chữ số, ký hiệu hoặc các hình thức nhận dạng khác được bảo mật và được cung cấp cho KH/hoặc được KH đăng ký với NH mà cụm từ, mật mã, chữ số hoặc các hình thức nhận dạng khác đó được sử dụng để kết nối với Hệ Thống NHĐT khi KH tham gia các Dịch Vụ, Giao Dịch mà NH có yêu cầu Mật Khẩu.
11. **“Mã Khóa Bí Mật/OTP (bao gồm cả Smart OTP)”**: Là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, thường được sử dụng như một yếu tố thứ hai để xác thực người dùng truy cập vào Hệ Thống hoặc thực hiện Giao dịch NHĐT. Tùy từng Giao Dịch NHĐT, trước mỗi lần KH thực hiện Giao Dịch, NH sẽ cung cấp cho KH mã OTP bằng các phương thức phù hợp với từng Dịch vụ, Giao dịch NHĐT theo quy định của Ngân Hàng trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức như gửi qua địa chỉ thư điện tử hoặc tin nhắn SMS tới số điện thoại di động mà Khách Hàng đã đăng ký với NH.
12. **“Mã Số Bảo Mật/TPIN”**: Là mã số bảo mật được dùng để xác thực KH khi KH sử dụng Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại.
13. **“Yếu Tố Bảo Mật”**: Là Tên Đăng Nhập, Mật Khẩu, Mã Khóa Bí Mật/OTP, câu hỏi bảo mật, số điện thoại của KH, Mã Số Bảo Mật/TPIN, các yếu tố nhận diện sinh trắc học hay bất kỳ yếu tố nào khác mà KH đăng ký với NH hoặc được NH cung cấp và/hoặc nhận diện, xác thực khi KH sử dụng Dịch Vụ NHĐT (bao gồm nhưng không giới hạn họ tên, số chứng minh nhân dân, căn cước công dân, hộ chiếu, ngày tháng năm sinh của KH hoặc thông tin sản phẩm dịch vụ KH đang thực hiện...). Tùy từng Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia, một hoặc một số yếu tố nêu trên sẽ được NH sử dụng để xác thực KH trên cơ sở phù hợp với Phương Thức Xác Thực mà NH quy định cho Dịch Vụ, Giao Dịch đó.
14. **“Chứng Từ Điện Tử”**: Là các dữ liệu điện tử được tạo lập trên Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử để sử dụng trong các Giao Dịch NHĐT của Khách Hàng tại VPBank. Chứng từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn các hợp đồng, thỏa thuận, các điều khoản và điều kiện, đề nghị, thông báo, xác nhận, chỉ dẫn, thông tin, lệnh thanh toán, Chỉ Thị Điện Tử và các thông điệp dữ liệu khác liên quan tới việc giao kết hay thực hiện các Giao Dịch NHĐT giữa NH và KH. 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 việc cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực VPBank SMART OTP.
15. **“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 thiết bị điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách hợp lý với Chứng Từ Điện Tử, có khả năng xác nhận người ký Chứng Từ Điện Tử và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với Chứng Từ Điện Tử được ký.
16. **“Chỉ Thị Điện Tử”**: Là bất kỳ lệnh hoặc yêu cầu hoặc chỉ dẫn được KH đưa ra cho NH thông qua việc sử dụng các Phương Tiện Điện Tử để yêu cầu NH thực hiện Giao Dịch NHĐT.
17. **“Phương Thức Xác Thực”**: Là cách thức Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của VPBank xác thực KH và Chỉ Thị Điện Tử của KH trước khi thực hiện các Giao Dịch NHĐT cho KH.

18. “USSD”: Là kênh tương tác hai chiều theo thời gian thực, gần giống như SMS và bị giới hạn 182 kí tự. Thay vì truyền tải thông tin giữa người dùng thì USSD giúp nhà mạng và người dùng giao tiếp với nhau, từ đó có thể sử dụng các dịch vụ giá trị gia tăng như nạp tiền điện thoại (\*100#), kiểm tra tài khoản (\*101#) và nhiều lệnh khác nữa tùy theo nhà mạng.

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; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

## **Điều 2. Tham Gia Giao Dịch Ngân Hàng Điện Tử Và Việc Khách Hàng Thừa Nhận Các Giao Dịch Được Thực Hiện Qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử**

1. Tùy thuộc chính sách của NH từng thời kỳ, Khách Hàng có thể đăng ký tham gia sử dụng Dịch Vụ NHĐT của VPBank thông qua một trong các phương thức sau (i) ký Giấy đề nghị sử dụng Dịch Vụ NHĐT theo mẫu biểu do VPBank quy định; (ii) đọc, kê khai thông tin và xác nhận đồng ý sử dụng Dịch Vụ NHĐT của VPBank thông qua các website, các ứng dụng phần mềm của VPBank; (iii) nhắn tin qua điện thoại di động, gọi điện bằng số điện thoại đã đăng ký tới VPBank; (iv) gửi email từ email đã đăng ký với NH và (v) các phương thức khác do VPBank phát triển và chấp nhận từng thời kỳ.
2. Khách Hàng đồng ý rằng các Giao Dịch NHĐT được coi là được xác lập bởi KH và không thể bị từ chối khi Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử xác thực được Chữ Ký Điện Tử của KH và/hoặc (các) Yếu Tố Bảo Mật được sử dụng là của KH. Các bên đồng ý rằng Chữ Ký Điện Tử của KH là chữ ký được nhận dạng, xác thực thông qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của VPBank hoặc hệ thống khác do VPBank chỉ định. Bất kỳ một hành động nào của KH nhằm xác lập, thực hiện các Giao Dịch NHĐT (như đăng nhập bằng Tên Đăng Nhập, Mật Khẩu; KH 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; nhắn tin theo cú pháp từ số điện thoại đã đăng ký với VPBank; gọi điện bằng số điện thoại đã đăng ký tới VPBank; nhập TPIN ...) được coi là KH 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 Điều Kiện Giao Dịch Chung này, KH hiểu và đồng ý rằng, khi KH sử dụng Dịch Vụ NHĐT, bất kỳ Yếu Tố Bảo Mật nào của KH, sau khi được Hệ Thống của NH xác nhận là hợp lệ cũng được coi là Chữ Ký Điện Tử của KH và Chứng Từ Điện Tử được coi là đã được ký kết bởi Khách hàng khi Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của VPBank xác thực KH và xác nhận sự chấp thuận của KH với Chứng Từ Điện Tử đó thông qua xác thực các Yếu Tố Bảo Mật và quá trình KH thực hiện các hành động để hoàn tất các Giao Dịch NHĐT.
3. Chữ Ký Điện Tử của Khách Hàng được tạo lập, xác thực theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung 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. KH theo đó sẽ có quyền và chịu sự ràng buộc đầy đủ bởi các nghĩa vụ với NH theo quy định tại các Chứng Từ Điện Tử trong ứng, quy định của Điều Kiện Giao Dịch Chung này, quy định của NH và quy định của pháp luật.
4. Tùy từng Dịch Vụ NHĐT mà KH sử dụng và Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia, KH xác nhận và đồng ý rằng phương thức gửi, nhận Chứng Từ Điện Tử giữa KH và NH sẽ được thực hiện cơ bản theo trình tự sau:
  - a) KH sử dụng các Thiết Bị Điện Tử để truy cập vào/tương tác với Hệ Thống NHĐT của NH (thông qua việc đăng nhập vào website và/hoặc phần mềm ứng dụng của NH; nhắn tin, gọi điện, gửi email đến tổng đài của NH hoặc sử dụng các phương tiện, cách thức khác để truy cập cổng cung cấp Dịch Vụ NHĐT của NH) để khởi tạo Giao Dịch, đăng ký sử dụng hoặc yêu cầu cung cấp Dịch Vụ (Chì Thị Điện Tử).
  - b) Tùy theo từng Dịch Vụ, Giao Dịch mà KH đề nghị, Hệ Thống NHĐT của NH sẽ thực hiện

Phương Thức Xác Thực tương ứng theo quy định của NH để xác thực KII và/hoặc chỉ dẫn hoặc yêu cầu KH thực hiện các thao tác xác nhận Giao Dịch trước khi thực hiện Giao Dịch cho KH.

- c) KII thực hiện các thao tác theo yêu cầu, chỉ dẫn của NH để hoàn tất Giao Dịch mà KH đã đề nghị NH thực hiện.

KH xác nhận đồng ý với các phương thức giao và nhận Chứng Từ Điện Tử như nêu tại Mục này và cam kết chịu ràng buộc với toàn bộ các Chứng Từ Điện Tử, các Giao Dịch NIIDT được thực hiện theo các phương thức này.

### **Điều 3. Đăng Ký, Thay Đổi Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP**

1. Bằng việc tải Ứng Dụng VPBank Smart OTP, chấp nhận Điều Kiện Giao Dịch Chung này và kích hoạt Ứng Dụng bằng mã khóa kích hoạt được VPBank gửi tới Số Điện Thoại Đăng Ký Ứng Dụng Smart OTP của Khách Hàng, Khách Hàng đồng ý rằng:
  - a) Đối với các Giao Dịch yêu cầu Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP theo quy định của VPBank từng thời kỳ: Khách Hàng đồng ý áp dụng Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP thay cho các phương thức xác thực khác đã đăng ký tại VPBank trước đó (nếu có);
  - b) Đối với các Giao Dịch không yêu cầu Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP theo quy định của VPBank từng thời kỳ: Khách Hàng đồng ý áp dụng theo các phương thức xác thực khác do VPBank cung cấp từng thời kỳ.

2. Hình thức đăng ký, thay đổi Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP:

Việc đăng ký, thay đổi Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP được Khách Hàng thực hiện tại các Đơn vị kinh doanh của VPBank hoặc thông qua Hệ Thống NHĐT hoặc thông qua các hình thức khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

### **Điều 4. Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP**

Tùy từng Giao Dịch NHĐT mà Khách Hàng thực hiện, Ứng Dụng VPBank Smart OTP sẽ sinh ra Soft OTP loại cơ bản hoặc Soft OTP loại nâng cao phù hợp với quy định về phương thức xác thực giao dịch của VPBank và Pháp luật, trong đó:

#### **1. Soft OTP loại cơ bản:**

- a) Là mã OTP được sinh ngẫu nhiên theo thời gian, đồng bộ với Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của VPBank;
- b) Khi thực hiện Giao Dịch NHĐT, Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của VPBank yêu cầu Khách Hàng nhập mã Soft OTP loại cơ bản được sinh ra bởi Ứng Dụng VPBank Smart OTP để hoàn thành Giao Dịch.

#### **2. Soft OTP loại nâng cao:**

- a) Là mã OTP được tạo kết hợp với mã của từng Giao Dịch (transaction signing).
- b) Khi thực hiện Giao Dịch NHĐT, Hệ Thống NHĐT của VPBank tạo ra một mã Giao Dịch thông báo cho Khách Hàng. Khách Hàng nhập/quét mã Giao Dịch hoặc Hệ Thống NHĐT của VPBank tự động tích hợp mã Giao Dịch với Ứng Dụng VPBank Smart OTP để tạo ra Soft OTP loại nâng cao.
- c) Khách Hàng nhập Soft OTP loại nâng cao trên giao diện ngân hàng điện tử của VPBank để hoàn thành Giao dịch.

3. Soft OTP loại cơ bản chỉ áp dụng đối với Khách Hàng là cá nhân. Soft OTP loại nâng cao áp dụng cho cả Khách Hàng là cá nhân và Khách Hàng là doanh nghiệp. Các loại Giao Dịch yêu cầu áp dụng Soft OTP loại cơ bản hay Soft OTP nâng cao theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

4. Đối với Khách Hàng cá nhân, tại một thời điểm, Khách Hàng chỉ sử dụng một phương thức duy nhất là Soft OTP loại cơ bản hoặc Soft OTP loại nâng cao để xác thực Giao Dịch.

Đối với Khách Hàng doanh nghiệp, Khách Hàng chỉ sử dụng một phương thức duy nhất là Soft OTP loại nâng cao để xác thực Giao Dịch.

5. Soft OTP có hiệu lực tối đa không quá 02 phút.

#### **Điều 5. Quyền Lợi Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng Khi Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử**

##### 1. Quyền lợi của KH

- a) Khi tham gia Dịch Vụ NHĐT, KH có thể thực hiện các giao dịch ngân hàng và sử dụng các dịch vụ do NH cung cấp thông qua các Phương Thức Điện Tử mà không cần phải đến trụ sở các Đơn vị kinh doanh của NH. KH có cơ hội trải nghiệm các sản phẩm, dịch vụ do NH cung cấp một cách nhanh chóng, tiện lợi và an toàn dựa trên các nền tảng công nghệ tiên tiến. KH được NH bảo đảm cung cấp Dịch Vụ theo đúng quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật.
- b) Có quyền yêu cầu NH đăng ký, sửa đổi/bổ sung, khóa, ngừng/chấm dứt sử dụng Dịch Vụ NHĐT và các yêu cầu khác có liên quan đến Dịch Vụ NHĐT theo trình tự, thủ tục của VPBank từng thời kỳ.
- c) Có quyền được NH cung cấp thông tin, giải thích rõ ràng, đầy đủ các thông tin liên quan đến Dịch vụ NHĐT, bao gồm các rủi ro KH có thể gặp phải khi sử dụng Dịch Vụ.
- d) Có quyền yêu cầu NH hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình sử dụng Dịch Vụ NHĐT.
- e) Có quyền đăng ký, cài đặt sử dụng, thay đổi, chấm dứt sử dụng Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP; Trường hợp thay đổi, chấm dứt sử dụng Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP, Khách Hàng đồng ý rằng Khách Hàng có thể sẽ không thực hiện được các Giao Dịch NHĐT yêu cầu sử dụng Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
- f) Yêu cầu VPBank cấp lại mã khóa kích hoạt, mã PIN theo các phương thức do VPBank quy định từng thời kỳ;
- g) Có quyền được NH cung cấp thông tin, giải thích rõ ràng, đầy đủ các thông tin liên quan đến việc sử dụng Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP;
- h) Có quyền yêu cầu NH hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình sử dụng Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP;
- i) Có thể được sử dụng các DV NHĐT khác do VPBank cung cấp từng thời kỳ sau thời điểm KH đăng ký sử dụng DV NHĐT. Trình tự, thủ tục, điều kiện sử dụng DV NHĐT,... thực hiện theo quy định của VPBank.
- j) Có các quyền lợi khác theo Điều Khoản Giao Dịch Chung này và Thỏa Thuận DV NHĐT.

##### 2. Nghĩa vụ của KH

- a) Cam kết thực hiện đầy đủ các quy định, quy trình về Dịch Vụ NHĐT, Giao Dịch NHĐT do NH quy định khi sử dụng Dịch Vụ NHĐT.
- b) Có trách nhiệm: (i) cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin cá nhân, giấy tờ tùy thân và các thông tin khác cần thiết mà NH yêu cầu một cách hợp lý để NH có thể cung cấp các Dịch Vụ NHĐT và thực thi các Giao Dịch NHĐT theo yêu cầu của KH; (ii) kịp thời cập nhật sửa đổi/bổ sung thông tin và giấy tờ cần thiết cho NH khi có sự thay đổi; (iii) đảm bảo các thông tin KH cung cấp cho NH luôn là thông tin được cập nhật mới nhất và chính xác nhất để NH có cơ sở trao đổi, tư vấn, hỗ trợ KH trong quá trình KH thực hiện các Giao Dịch NHĐT.

- c) Thanh toán đầy đủ, đúng hạn và cho phép NH ghi nợ, tạm khóa từ bất kỳ Tài Khoản nào của KH để đảm bảo thực hiện mọi nghĩa vụ tài chính của KH đối với NH phát sinh từ hoặc liên quan tới việc sử dụng các Dịch Vụ NHĐT.
- d) Chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, đảm bảo tính tương thích cho các Thiết Bị Điện Tử, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng ... để có thể kết nối, truy cập an toàn vào Hệ Thống NHĐT của NH để thực hiện Giao Dịch NHĐT.
- e) Trong trường hợp ngừng/chấm dứt sử dụng Dịch Vụ NHĐT, KH vẫn phải chịu trách nhiệm phát sinh từ những Giao Dịch NHĐT của KH thực hiện trong thời gian sử dụng Dịch Vụ NHĐT.
- f) Có trách nhiệm bảo mật theo đúng quy định tại Khoản 1 Điều 7 Phần D – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, Sử Dụng Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP.
- g) Không thực hiện các Giao Dịch NHĐT với nội dung, mục đích thanh toán trái với quy định của NH và của pháp luật.
- h) Thông báo và phối hợp kịp thời với NH để giải quyết khi phát hiện ra sai lệch về thông tin, thanh toán hoặc dấu hiệu vi phạm pháp luật đối với các Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT.
- i) Thông báo cho NH theo các phương thức được NH chấp nhận từng thời kỳ khi có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến địa chỉ thư điện tử, số điện thoại liên hệ, người được ủy quyền của KH hoặc các thông tin khác mà KH đã đăng ký với NH. Trừ khi nhận được thông báo thay đổi và có xác nhận đã nhận các thông tin này, NH sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua thư điện tử, số điện thoại và các thông tin mà KH đã đăng ký.
- j) Tìm hiểu quy định về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và các điều kiện, điều khoản ràng buộc bao gồm cả các rủi ro có thể gặp phải trong trường hợp KH sử dụng dịch vụ, mua sắm hàng hóa được cung cấp bởi các bên thứ ba. Trong mọi trường hợp KH xác nhận và hiểu rõ rằng, NH chỉ cung ứng các Dịch vụ ngân hàng và NH chỉ chịu trách nhiệm trước KH trong phạm vi Dịch Vụ mà NH cung ứng.
- k) Cam kết thực hiện đầy đủ các quy định, quy trình về Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử do NH quy định khi thực hiện Giao dịch NHĐT; Tuân thủ các thủ tục đăng ký, chỉ dẫn liên quan đến Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP của VPBank;
- l) Đảm bảo an toàn, bảo mật mã khóa kích hoạt, mã PIN truy cập Ứng Dụng và cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn khi mã khóa kích hoạt, mã PIN của Khách Hàng bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng...;
- m) Thông báo ngay cho NH để được hướng dẫn xử lý nếu:
  - KH không thể truy cập vào Ứng Dụng VPBank Smart OTP hay phát hiện hoặc nghi ngờ mã khóa kích hoạt, mã PIN truy cập Ứng Dụng bị lộ hoặc Ứng Dụng VPBank Smart OTP của mình bị người khác sử dụng.
  - KH phát hiện bất kỳ một vấn đề nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của Ứng Dụng VPBank Smart OTP.
- n) Các nghĩa vụ khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và Thỏa Thuận DV NHĐT.

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

1. Tuân thủ quy định của pháp luật liên quan tới việc cung cấp Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử. NH 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.
2. NH không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà KH phải chịu phát

sinh từ hoặc do:

- a) Việc sử dụng Dịch Vụ hoặc tiếp cận thông tin về Dịch Vụ được cung ứng của người được KII ủy quyền;
  - b) KII vi phạm quy định bảo mật thông tin dẫn đến những người khác dùng những thông tin này để sử dụng Dịch Vụ hoặc tiếp cận thông tin về Dịch Vụ, Giao Dịch của KH;
  - c) KH vi phạm tính toàn vẹn hoặc xác thực của tin nhắn được gửi cho KII;
  - d) Việc tin nhắn, email được gửi/thực hiện bởi một bên thứ ba mà người này, bằng bất cứ cách nào thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà KH đã đăng ký;
  - e) Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch Vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của NH, kể cả tình trạng gián đoạn do Dịch Vụ cần được nâng cấp, sửa chữa; lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ (Internet, Điện, Viễn thông ...);
  - f) Các trường hợp bất khả kháng (các sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được như thiên tai, đình công, khủng bố, chiến tranh ... mặc dù đã áp dụng mọi thủ tục cần thiết và khả năng cho phép) theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu, chỉ thị của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc trở ngại khách quan (là những trở ngại do hoàn cảnh khách quan tác động làm cho KH không thể biết về việc quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm hoặc không thể thực hiện được quyền hoặc nghĩa vụ dân sự của mình).
3. NH có quyền chủ động thay đổi, tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ khi NH có sự thay đổi, nâng cấp, sửa chữa về Hệ Thống (ví dụ: thay đổi, nâng cấp phiên bản phần mềm ứng dụng Dịch vụ NHĐT...). Trong các trường hợp này, NH có trách nhiệm thông báo cho KH theo một, một số phương thức quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này. Trường hợp KII không đồng ý với việc thay đổi và tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ của NH, KII có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Dịch Vụ bằng văn bản.
  4. NH không chấp thuận việc đơn phương hủy bỏ các Chi Thị Điện Tử mà KH đã thực hiện thành công. Việc hủy bỏ phải được lập trước khi NH thực hiện Chi Thị Điện Tử của KH và phải được sự đồng ý của NH.
  5. KH đồng ý rằng NH có quyền chấm dứt, từ chối, tạm ngừng việc cung cấp Dịch Vụ NHĐT cho Khách Hàng trong các trường hợp phát sinh do lỗi từ phía KH hoặc NH xét thấy cần thiết chấm dứt, từ chối, tạm ngừng việc cung cấp Dịch Vụ, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau đây: (i) KH vi phạm các quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này; các điều khoản, điều kiện, quy định của NH và/hoặc của pháp luật về việc sử dụng Dịch Vụ; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giá mạo, rủi ro hoặc có gian lận; (iv) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của NH; (v) Khi NH không thể tiếp tục cung cấp Dịch Vụ; (vi) KH đăng nhập lần đầu không thành công sau một thời hạn nhất định do NH quy định từng thời kỳ; (vii) KH không thanh toán phí dịch vụ cho NH theo quy định của NH; (viii) KH thực hiện lệnh chuyển khoản tiền đến Tài khoản bị cảnh báo theo quy định của NH hoặc của các tổ chức tín dụng khác.
  6. NH không chịu trách nhiệm với các sai sót, nhầm lẫn trong trường hợp khi thanh toán, KII nhập sai, không đầy đủ hoặc không chính xác thông tin dẫn đến Giao Dịch của KH bị nhầm lẫn hoặc số tiền còn lại trong Tài Khoản của KII không đủ để thực hiện giao dịch thanh toán hoặc vượt hạn mức thanh toán.
  7. Bảo mật theo quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này.
  8. Hỗ trợ KII trong quá trình sử dụng Dịch Vụ.

9. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH theo quy định.
10. Yêu cầu KH cung cấp thông tin cá nhân/doanh nghiệp, giấy tờ tùy thân, ... khi KH thực hiện các yêu cầu liên quan đến Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP;
11. Trong trường hợp Khách Hàng 05 lần liên tiếp thực hiện truy cập Ứng Dụng VPBank Smart OTP qua Mã PIN không thành công, Ngân hàng sẽ khóa quyền truy cập Ứng Dụng cho đến khi Khách Hàng thực hiện các thủ tục để kích hoạt lại Ứng Dụng theo quy định của VPBank từng thời kỳ;
12. Không chịu trách nhiệm với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do Khách Hàng để lộ mã khóa kích hoạt, mã PIN truy cập Ứng Dụng vì bất kỳ lý do gì;
13. Không chịu trách nhiệm nếu Khách Hàng sử dụng phần mềm, dữ liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP không do VPBank cung cấp;
14. Cung cấp thông tin, giải thích rõ, đầy đủ các thông tin liên quan đến việc sử dụng Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP cho Khách Hàng;
15. Cấp lại mã khóa kích hoạt, mã PIN theo yêu cầu của Khách Hàng trong trường hợp Khách Hàng đáp ứng các điều kiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ;
16. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH liên quan đến việc sử dụng Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP theo quy định của VPBank từng thời kỳ;
17. Các quyền lợi và nghĩa vụ khác theo Điều Khoản Giao Dịch Chung này và Thỏa Thuận DV NHĐT, các thỏa thuận liên quan giữa NH và KH và quy định của pháp luật

#### **Điều 7. Nghĩa Vụ Bảo Mật**

1. Cam kết của KH:
  - a) KH đồng ý tuân thủ Điều Khoản Giao Dịch Chung này, các hướng dẫn và bất kỳ quy trình bảo mật nào mà NH cung cấp, thiết lập hoặc yêu cầu trên Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử.
  - b) Để sử dụng Dịch Vụ NHĐT, tùy từng Dịch Vụ mà KH sử dụng và Giao Dịch mà KH tham gia, KH sẽ phải sử dụng một hoặc một số các Yếu Tố Bảo Mật tương ứng với Phương Thức Xác Thực mà NH yêu cầu đối với loại hình Dịch Vụ, Giao Dịch đó. Các Yếu Tố Bảo Mật bao gồm nhưng không giới hạn Tên Đăng Nhập, Mật Khẩu, OTP, câu hỏi bảo mật, Mã Số Bảo Mật, số điện thoại, email mà KH đã đăng ký với NH, ... KH đồng ý thực hiện theo chỉ dẫn của NH khi tạo lập, sử dụng các Yếu Tố Bảo Mật này.
  - c) KH 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.
  - d) Khách Hàng phải chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do các Yếu Tố Bảo Mật của Khách Hàng bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất kỳ lý do gì.
  - e) Khách Hàng đồng ý rằng Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm bảo quản các Thiết Bị Điện Tử được dùng để kết nối với Hệ Thống NHĐT của NH để sử dụng Dịch Vụ NHĐT. Khi Khách Hàng đã đăng nhập để sử dụng Dịch Vụ NHĐT, KH không nên rời thiết bị mà KH dùng để kết nối tới Hệ Thống NHĐT vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi KH đã đăng xuất khỏi Hệ Thống NHĐT. KH phải có trách nhiệm bảo đảm rằng KH đã đăng xuất khỏi Hệ Thống NHĐT sau khi thực hiện xong Giao Dịch NHĐT.
  - f) Khi 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, KH phải kịp thời sử dụng các phương tiện thích hợp để thông báo cho NH. Theo đó, KH phải thông báo cho NH ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối trái phép nào vào Hệ Thống NHĐT hoặc về bất kỳ Giao Dịch hoặc yêu cầu trái phép nào mà KH biết hoặc nghi ngờ hoặc nếu KH nghi ngờ ai đó biết các Yếu Tố Bảo Mật của KH. KH có thể thông báo



trực tiếp hoặc gọi tới các số điện thoại liệt kê trên trang mạng thuộc Hệ Thống NHĐT được NH thông báo tùy từng thời điểm. NH có thể yêu cầu KH xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được KH cung cấp. KH cũng có thể nhận được yêu cầu thay đổi ngay Mật Khẩu sang một Mật Khẩu khác mà KH chưa từng sử dụng trước đó. Cho đến khi NH xác nhận đã nhận được thông báo nói trên, KH vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng Dịch Vụ của người không được phép.

- g) Để đảm bảo an toàn cho tài sản và Giao Dịch của KH, KH đồng ý rằng, NH có quyền khóa hoặc tạm khóa quyền truy cập Hệ thống NHĐT của KH khi các Yếu Tố Bảo Mật của KH được Hệ Thống kiểm tra và phân hồi là không chính xác sau một số lần truy cập nhất định. Tùy từng thời kỳ, NH được quyền quy định số lần truy cập không chính xác như quy định tại Điểm này.
  - h) KH đồng ý rằng các vấn đề được quy định trong Điều Khoản Giao Dịch Chung này và các thông tin được cung cấp liên quan đến Giao Dịch được quy định trong Điều Khoản Giao Dịch Chung này hoặc những thông tin mà một Bên cung cấp cho Bên kia liên quan đến NH và KH và Giao Dịch NHĐT được quy định trong Điều Khoản Giao Dịch Chung này phải được giữ bí mật. Tuy nhiên, NH có thể sẽ tiết lộ thông tin về KH hoặc về Tài Khoản của KH cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp được yêu cầu hoặc bên thứ ba nếu NH cho rằng những thông tin này sẽ giúp ngăn chặn hoặc bù đắp thiệt hại cho KH.
  - i) KH đồng ý việc NH có thể sử dụng hình ảnh, thông tin của KH cho các ấn phẩm quảng cáo liên quan đến Dịch Vụ NHĐT hay gửi thông tin về các Dịch Vụ NHĐT cho KH đến email, số điện thoại di động, địa chỉ mà KH đăng ký với NH.
  - j) KH đồng ý rằng, trường hợp KH 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 NHĐT của NH, thông tin về KH, Tài Khoản và Giao Dịch của KH có thể được biết, lưu giữ và sử dụng bởi Bên thứ ba đó. Trường hợp này KH hiểu rằng NH sẽ không phải chịu trách nhiệm về việc lưu giữ, sử dụng thông tin của Bên thứ ba nêu trên đồng thời KH cam kết chịu toàn bộ rủi ro phát sinh từ việc Bên thứ ba biết và sử dụng các thông tin của KH.
2. NH cam kết bảo mật các thông tin liên quan đến KH và Tài Khoản, các Giao Dịch của KH theo thỏa thuận với KH tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này và các quy định có liên quan của pháp luật.

#### **Điều 8. Chi Thẻ Của Khách Hàng Liên Quan Tới Giao Dịch NHĐT**

1. Để thực hiện các Giao Dịch NHĐT, KH phải đưa ra các Chi Thẻ Điện Tử hợp lệ theo quy định của NH tương ứng với Dịch Vụ KH sử dụng và Giao Dịch mà KH tham gia. Đối với các Chi Thẻ Điện Tử là lệnh thanh toán, ủy nhiệm chi của KH hoặc có làm phát sinh các nghĩa vụ tài chính của KH, KH đề nghị NH thực hiện ghi nợ từ bất kỳ Tài Khoản nào của KH tại NH để thực hiện hoặc phục vụ cho việc thực hiện các Chi Thẻ Điện Tử này.
2. Một Chi Thẻ Điện Tử của KH được xem là hợp lệ và được NH chấp nhận để xử lý khi Hệ Thống của NH đã kiểm tra và xác nhận Chứng Từ Điện Tử được tạo lập từ Chi Thẻ Điện Tử đó và Chữ Ký Điện Tử mà KH sử dụng để ký Chứng Từ Điện Tử đó đáp ứng các yêu cầu của Dịch Vụ và Giao Dịch tương ứng mà KH tham gia theo quy định của NH.
3. Một Chi Thẻ Điện Tử hợp lệ liên quan tới việc sử dụng Tài Khoản chung (bao gồm nhưng không giới hạn tài khoản có kỳ hạn, tài khoản không kỳ hạn) được coi là một yêu cầu chung của tất cả các chủ Tài Khoản.
4. Khi Khách Hàng đã đưa ra một Chi Thẻ Điện Tử với NH và Hệ Thống NHĐT của NH đã tiếp nhận Chi Thẻ Điện Tử này thì KH không thể thay đổi hay rút lại các Chi Thẻ Điện Tử đó nếu không được NH chấp thuận. Các Chi Thẻ Điện Tử này theo đó ràng buộc các trách nhiệm, nghĩa vụ liên quan của KH với NH tương ứng với Dịch Vụ và Giao Dịch NHĐT mà KH đã tham gia.

fc

5. Khi tham gia sử dụng Dịch vụ NIIDT, KH xác nhận rằng, các Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT có thể có rủi ro nhất định về 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 ... KH xác nhận đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh. KH chấp nhận thực hiện các Giao Dịch và đồng ý miễn trừ trách nhiệm pháp lý và bồi thường thiệt hại cho NH về mọi rủi ro phát sinh. KH thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định KH có thể sẽ không truy cập, sử dụng và thực hiện được một số hoặc tất cả các Dịch Vụ, Giao Dịch mà NH 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, ... Hoặc các hạn chế khác của cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà không có bất kỳ sự khiếu nại nào.
6. KH phải tự chịu trách nhiệm đối với nội dung thông tin và nội dung thanh toán của các Giao Dịch mà KH thực hiện trên Hệ thống NHĐT. Nội dung, mục đích 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 dấu hiệu vi phạm pháp luật đối với các Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT, KH có nghĩa vụ thông báo ngay lập tức với NH. NH không phải chịu trách nhiệm đối với những Giao Dịch đã thực hiện trước khi nhận được thông báo của KH về sự sai lệch thông tin, thanh toán hoặc hiện tượng vi phạm pháp luật đó.
7. NH có quyền từ chối yêu cầu của KH hoặc chậm trả lời các yêu cầu của KH trong khi NH đang thực hiện Phương Thức Xác Thực tương ứng để xác thực KH và các Chi Thị Điện Tử của KH. NH có thể từ chối không thực hiện hoặc chậm trả lời một Chi Thị Điện Tử nếu Giao Dịch theo Chi Thị Điện Tử đó vượt quá một giá trị cụ thể hoặc giới hạn mà KH đã đăng ký và/hoặc vượt quá giới hạn NH cho phép, hoặc nếu NH biết hoặc nghi ngờ là Giao Dịch đó có vi phạm về bảo mật.
8. Khi NH biết hoặc nghi ngờ là có một sự vi phạm về bảo mật hoặc các dấu hiệu đáng ngờ khác liên quan tới hoạt động của một hoặc nhiều Tài Khoản của KH hoặc các Dịch Vụ NHĐT nói chung, NH có thể toàn quyền quyết định và không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với việc từ chối thực hiện hoặc chậm trễ thực hiện các Chi Thị Điện Tử của KH và trong trường hợp đó, NH sẽ thông báo cho KH ngay khi có thể.
9. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do không thể hủy bỏ, sửa đổi các Chi Thị Điện Tử theo yêu cầu của KH khi các Chi Thị Điện Tử này đã được NH thực thi.
10. NH không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp, bất đồng (nếu có) giữa KH và đơn vị thụ hưởng theo Chi Thị Điện Tử của KH. Khi nhận được Chi Thị Điện Tử hợp lệ, NH sẽ thực thi các Chi Thị Điện Tử này theo thời gian, quy trình, quy định cung cấp Dịch Vụ tương ứng của NH mà không phụ thuộc vào quan hệ hoặc tranh chấp giữa KH và Đơn vị thụ hưởng.
11. NH không chịu trách nhiệm nếu KH sử dụng phần cứng xác thực, thiết bị, phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến Dịch Vụ NHĐT không do NH cung cấp.
12. Ngân Hàng có quyền thay đổi chính sách liên quan đến Dịch Vụ NHĐT, địa chỉ website, ứng dụng phần mềm, tổng đài điện thoại để KH truy cập Dịch Vụ NIIDT; thay đổi giao diện, thêm, bớt thông tin trên màn hình trang website cung cấp Dịch Vụ NIIDT. NH sẽ thông báo cho KH về các thay đổi này bằng một trong các phương thức mà NH cho là phù hợp trên cơ sở tuân thủ quy định của Điều Khoản Giao Dịch Chung này.
13. KH đồng ý rằng, để thực thi các Chi Thị Điện Tử của KH, NH có thể đọc lập xử lý toàn bộ các Chi Thị Điện Tử này hoặc chỉ định bên thứ ba xử lý một hoặc một phần các Chi Thị Điện Tử của KH. Trường hợp có sự tham gia của Bên thứ ba, NH đảm bảo các Chi Thị Điện Tử sẽ xử lý theo đúng quy định của Điều Khoản Giao Dịch Chung này.
14. KH đồng ý rằng, NH tùy từng thời kỳ có thể yêu cầu KH sử dụng Chữ Ký Điện Tử có chứng thực hoặc chữ ký số để tham gia một, một số hoặc toàn bộ các Dịch Vụ NHĐT. Trường hợp này NH có

thể quyết định việc lựa chọn tổ chức cung ứng dịch vụ chứng thực Chữ Ký Điện Tử, dịch vụ chứng thực chữ ký số cho KH.

15. NH có thể tạm ngừng cung cấp bất kỳ một Dịch Vụ nào cho KH mà không cần thông báo khi NH xét thấy điều đó là cần thiết hoặc nên làm để bảo vệ KH khi NH nghi ngờ là có một vi phạm hoặc dấu hiệu nghi ngờ vi phạm về bảo mật trong Giao Dịch NHĐT hoặc khi NH cần tạm ngừng Dịch Vụ để bảo trì bất thường hoặc vì các lý do khẩn cấp hoặc bất ngờ khác.
16. KH hiểu rằng sự cố có thể xảy ra với các hệ thống máy tính và với Hệ Thống NHĐT. Theo đó, KH công nhận rằng các Chi Thị Điện Tử có thể không tới được NH thông qua mạng trực tuyến. Do đó, KH đồng ý rằng NH sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan tới những Chi Thị Điện Tử đã được gửi cho NH mà NH không nhận được vì bất kì lý do nào vượt quá sự kiểm soát của NH.
17. NH có thể từ chối thực thi các Chi Thị Điện Tử nếu NH phát hiện Chi Thị đó vào thời điểm xử lý nghiệp vụ, có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ hay không có đủ cơ sở để thực hiện xử lý hay NH phát hiện, nghi ngờ Chi Thị Điện Tử bị lỗi hay phát hiện, nghi ngờ việc thực thi Chi Thị Điện Tử đó sẽ vi phạm pháp luật hay không hợp lệ hay số tiền trên Chi Thị Điện Tử (nếu có) và phí dịch vụ phát sinh lớn hơn số dư khả dụng trên Tài Khoản hạch toán hay tổng số tiền của các lệnh giao dịch trong ngày (gồm các lệnh giao dịch đã thực hiện trong ngày và lệnh đang thực hiện) lớn hơn hạn mức của KH hay Tài Khoản hạch toán bị phong tỏa, không thể chuyển tiền khỏi Tài Khoản này hay Tài Khoản thụ hưởng (nếu có) bị đóng hay do yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền không cho thực thi Chi Thị Điện Tử đó hay các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của NH và ngăn cản NH thực thi Chi Thị Điện Tử này.
18. KH đồng ý rằng, trong trường hợp cần thiết, NH được quyền yêu cầu KH cung cấp các văn bản cần thiết để NH có đủ cơ sở thực thi Chi Thị Điện Tử và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi Chi Thị Điện Tử.
19. KH đồng ý rằng, tùy từng Dịch Vụ NHĐT mà KH sử dụng, KH có thể nhận được bản sao kê điện tử của các Tài Khoản liên quan theo quy định của NH. KH có thể tải về hoặc lưu các sao kê này vào máy tính. KH sẽ không nhận được bản sao kê in, trừ trường hợp có yêu cầu bằng văn bản tới NH và được NH chấp thuận.

#### **Điều 9. Các Trường Hợp Cấm Sử Dụng Dịch Vụ**

1. KH không được sử dụng các Dịch Vụ NHĐT vào hoặc liên quan tới bất kỳ mục đích hoặc hoạt động phi pháp nào. KH phải nhanh chóng thông báo cho NH trong khả năng có thể trong trường hợp KH nhận biết được rằng các Dịch Vụ NHĐT của NH đang được sử dụng vào hoặc liên quan tới một mục đích hoặc hoạt động phi pháp.
2. KH không được và cam kết không nỗ lực thay đổi hoặc can thiệp dưới bất kỳ hình thức nào bất kỳ một phần nào của các Dịch Vụ NHĐT trên Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của NH (bao gồm trang mạng trực tuyến hay phần mềm liên quan tới NH hoặc các Dịch Vụ NHĐT khác).

#### **Điều 10. Bản Quyền, Nhãn Hiệu Và Tài Liệu Sao Chép**

1. KH hiểu và đồng ý rằng NH là chủ sở hữu duy nhất và hợp pháp đối với các nhãn hiệu, nhãn Dịch Vụ, tên Dịch Vụ, tên miền Internet, các dấu hiệu nhận biết, logo, biểu tượng, biểu trưng thương mại có liên quan tới các Dịch Vụ NHĐT mà KH tham gia với tư cách là một bên trong Giao Dịch.
2. KH hiểu rằng NH có quyền sở hữu tất cả các bản quyền trang mạng trực tuyến của NH mà qua đó KH kết nối và tiếp cận với Dịch Vụ NHĐT.
3. KH đồng ý rằng KH không có quyền, yêu cầu hay lợi ích nào liên quan tới bất kỳ bản quyền, sáng chế, nhãn hiệu thương mại, tiêu chuẩn Dịch Vụ, tài sản độc quyền, bí mật kinh doanh hay công việc độc quyền nào liên quan tới thông tin đó. KH đồng ý không đưa ra bất kỳ tuyên bố hoặc có bất kỳ

10

hành động nào nhằm xác lập hoặc thực hiện quyền hay yêu cầu đối với các thông tin này.

#### **Điều 11. Loại Trừ Bảo Đám Và Giới Hạn Trách Nhiệm Của Ngân Hàng**

1. Tùy thuộc vào các điều kiện, điều khoản của Điều Kiện Giao Dịch Chung này và trong phạm vi pháp luật cho phép:
  - a) NH không đưa ra một bảo đảm hay điều kiện nào (dù là tuyên bố, ngụ ý, văn bản hay hình thức khác) liên quan tới các Dịch Vụ NHDT bao gồm các bảo đảm và điều kiện về sự vận hành, sự thích hợp của Dịch Vụ NHDT cho một mục đích nhất định nào đó của KH.
  - b) Trong bất kỳ trường hợp nào NH không chịu trách nhiệm với KH về bất kỳ tổn thất ngẫu nhiên, mang tính nhân quả hoặc gián tiếp nào (bao gồm việc mất lợi nhuận và gián đoạn kinh doanh) hoặc các tổn thất đặc biệt khác gây ra do việc KH sử dụng Dịch Vụ NHDT ngoại trừ các trường hợp được quy định trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
2. Do bản chất của các Dịch Vụ NHDT, NH sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ mất mát hay tổn thất nào đối với dữ liệu, phần mềm, máy tính, thiết bị thông tin hay thiết bị khác gây ra cho KH do việc Khách Hàng sử dụng các Dịch Vụ NHDT của NH.

#### **Điều 12. Trách Nhiệm Của Khách Hàng Đối Với Các Giao Dịch Sai Thảm Quyền**

Trường hợp KII tiết lộ hoặc để bất kỳ người nào không phải là chính KH biết một hoặc một số các Yếu Tố Bảo Mật thì Khách Hàng sẽ phải chịu trách nhiệm đối với tất cả các khiếu nại, tổn thất và hậu quả phát sinh từ hoặc liên quan tới tất cả các Giao Dịch NHDT được tiến hành thông qua việc sử dụng các Yếu Tố Bảo Mật đó (“Giao Dịch Sai Thảm Quyền”).

#### **Điều 13. Phí Dịch Vụ**

1. NH có quyền thu phí liên quan tới việc sử dụng và/hoặc chấm dứt các Dịch Vụ NHDT và thay đổi các phí này. Biểu phí dịch vụ sẽ được NH công bố công khai trên website và/hoặc thông báo cho KH khi KH thực hiện từng Giao Dịch NHDT. Trường hợp NH thay đổi phí dịch vụ, các mức phí này có hiệu lực và sẽ ràng buộc KH nếu KH tiếp tục duy trì sử dụng Dịch Vụ vào ngày các mức phí này có hiệu lực. Các khoản phí này phải được KH thanh toán theo phương thức và vào thời điểm theo quy định của NH.
2. KH cho phép NH ghi nợ từ bất kỳ Tài Khoản nào của KH các khoản thanh toán, các nghĩa vụ tài chính phát sinh từ hoặc liên quan tới việc sử dụng các Dịch Vụ NHDT.
3. KH chịu trách nhiệm thanh toán đối với các khoản phí điện thoại và các khoản phí mà các nhà cung cấp dịch vụ của KH thu khi KH thông qua dịch vụ của các nhà cung cấp này để sử dụng Dịch Vụ NHDT của NH.

#### **Điều 14. Các Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử Cụ Thể**

##### **1. Dịch vụ ngân hàng trên internet :**

- a) Dịch vụ ngân hàng trên internet là loại hình Dịch Vụ NHDT được NH cung cấp cho KH thông qua các Thiết Bị Điện Tử có kết nối internet. KH sử dụng các Yếu Tố Bảo Mật được NH yêu cầu đăng nhập vào (các) website của NH thông qua các Thiết Bị Điện Tử như máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại di động hoặc đăng nhập vào các ứng dụng phần mềm (app) của NH trên điện thoại di động ... để đưa ra các Chỉ Thị Điện Tử yêu cầu NH thực hiện các Giao Dịch NHDT phù hợp với nhu cầu KH.
- b) Tùy thuộc vào chính sách của NH từng thời kỳ và tùy từng dịch vụ, các Giao Dịch NHDT được thực hiện thông qua Internet có thể bao gồm :
  - (i) Truy vấn thông tin các Tài Khoản của KH mở tại NH.
  - (ii) Chuyển tiền từ tài khoản thanh toán của KH tới tài khoản khác mở tại VPBank hoặc ngân

hàng khác tại Việt Nam.

- (iii) Thực hiện thanh toán trực tuyến.
  - (iv) Mở và tắt toán tiền gửi trực tuyến.
  - (v) Vay vốn trực tuyến.
  - (vi) Truy vấn thông tin lịch sử giao dịch của KH.
  - (vii) Thanh toán hóa đơn điện tử.
  - (viii) Nạp tiền vào tài khoản thuê bao điện thoại di động.
  - (ix) Tra cứu thông tin liên quan đến hoạt động của NII bao gồm: Thông tin liên quan đến địa chỉ ATM, Chi nhánh, Phòng Giao Dịch; Thông tin về các chương trình khuyến mại; Thông tin tỷ giá, lãi suất hiện hành; các thông tin khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ.
  - (x) Tạo PIN và thay đổi PIN cho thẻ.
  - (xi) Khởi tạo mã giao dịch rút tiền tại ATM mà không cần thẻ vật lý.
  - (xii) Cập nhật thông tin KH.
  - (xiii) Các giao dịch khác do NII cung cấp từng thời kỳ.
- c) NII có hệ thống công nghệ thông tin để ghi nhận các dữ liệu điện tử về các Giao Dịch NHĐT được KH thực hiện. KH đồng ý rằng các dữ liệu điện tử (VD: dữ liệu về lịch sử đăng nhập, thông điệp dữ liệu, chứng từ điện tử ...) được hệ thống của NII ghi nhận, lưu trữ được chấp nhận là bằng chứng cho mọi Giao Dịch NHĐT được KH thực hiện trên Internet. KH cũng đồng ý rằng, dữ liệu điện tử được lưu giữ có thời hạn hợp lý theo quy định của NH. Hết thời hạn lưu giữ của NII, các sao kê theo ghi nhận trên hệ thống của NII là bằng chứng xác định các Giao Dịch NHĐT đã được thực hiện. KH chấp nhận và trong mọi trường hợp không khước từ nghĩa vụ với NH phát sinh theo các dữ liệu này.

## 2. Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại/Phone Banking:

- a) Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại/Phone Banking: Là loại hình Dịch Vụ NHĐT được NII cung cấp thông qua cuộc gọi điện thoại với KH. KH sử dụng số điện thoại đã đăng ký với NH gọi điện tới tổng đài điện thoại được NH thông báo từng thời kỳ, sau khi được NH xác minh thông qua các Yếu Tố Bảo Mật, KH có thể đưa ra các Chỉ Thị Điện Tử để yêu cầu NH thực hiện các Giao Dịch NHĐT phù hợp với nhu cầu của mình. Giao dịch thuộc Dịch Vụ Phone Banking có thể được thực hiện mọi lúc, mọi nơi với sự trợ giúp trực tiếp của nhân viên NH qua điện thoại hoặc sự trợ giúp của hệ thống dịch vụ tự động qua điện thoại.
- b) Tùy thuộc vào chính sách của NH từng thời kỳ, các Giao Dịch được thực hiện thông qua Phone Banking có thể bao gồm:
  - (i) Kích hoạt/thay đổi trạng thái thẻ ghi nợ hoặc thẻ tín dụng của KH;
  - (ii) Chuyển khoản từ tài khoản thanh toán của KH tới tài khoản khác của chính KH tại VPBank. Chuyển tiền từ tài khoản của khách hàng để thanh toán dư nợ thẻ tín dụng, dư nợ vay, ... của KH tại VPBank;
  - (iii) Rút tiền qua Thẻ tín dụng VPBank nếu KH là chủ thẻ chính và nộp/chuyển tiền vào tài khoản thanh toán;
  - (iv) Đăng ký trả góp cho các giao dịch thẻ tín dụng;
  - (v) Tăng, giảm hạn mức giao dịch ngày của thẻ tín dụng;
  - (vi) Yêu cầu kích hoạt/hủy kích hoạt dịch vụ Ecom cho thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ;

- (vii) Kích hoạt tài khoản thanh toán đã ngủ quên;
  - (viii) Đề nghị phong tỏa/giải tỏa tài khoản tiết kiệm, hạn chế/hủy hạn chế ghi nợ tài khoản thanh toán, tạm khóa/chấm dứt tạm khóa thẻ theo yêu cầu của chủ tài khoản/thẻ;
  - (ix) Thông báo mất thẻ tiết kiệm, mất thẻ ghi nợ/thẻ tín dụng và các trường hợp khác mà KH cần thông báo cho NH và được NH đồng ý tiếp nhận qua Dịch vụ Phone Banking;
  - (x) Cấp lại tên đăng nhập, mật khẩu, mã kích hoạt, mở khóa phiên đăng nhập dịch vụ VPBank NEO, thay đổi hình thức nhận OTP, cấp lại mã kích hoạt Smart OTP và chuyển trạng thái dịch vụ VPBank NEO cho các khách hàng sử dụng dịch vụ VPBank NEO;
  - (xi) Đề nghị đổi điểm tích lũy trong quá trình sử dụng sản phẩm, dịch vụ VPBank sang quà (hàng hóa, phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ,...), phí dịch vụ.... theo quy định VPBank từng thời kỳ;
  - (xii) Xác nhận thông tin liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ mà KH đang sử dụng gồm thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, tài khoản thanh toán, tiền gửi tiết kiệm, khoản vay,...
  - (xiii) Thực hiện yêu cầu/đề nghị cấp lại, cấp đổi giấy biên nhận giữ bản chính giấy chứng nhận đăng ký phương tiện giao thông đang thế chấp;
  - (xiv) Thông báo mất Séc đã phát hành;
  - (xv) Đề nghị đăng ký/hủy đăng ký/thay đổi thông tin trích nợ tự động từ tài khoản thanh toán để thanh toán dư nợ thẻ tín dụng;
  - (xvi) Đăng ký, hủy đăng ký sử dụng các sản phẩm, dịch vụ mà VPBank có triển khai qua Phone Banking (đăng ký gửi số phụ qua email,...);
  - (xvii) VPBank cung ứng dịch vụ thanh toán (Ủy nhiệm chi, chi hộ,...) với Khách hàng để trả tiền chuyển phát hoặc các dịch vụ khác cho đơn vị thứ ba thực hiện các dịch vụ này.
  - (xviii) Các sản phẩm dịch vụ cụ thể khác được triển khai qua Hệ thống Phone Banking theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
- c) NH có thể có hệ thống ghi âm/ghi nhận dữ liệu về quá trình thực hiện Giao Dịch NHĐT giữa NH và KH. KH đồng ý rằng, dữ liệu được ghi âm/ghi nhận bởi hệ thống của NH được chấp nhận là bằng chứng cho mọi Giao Dịch NHĐT được KH thực hiện qua Phone Banking. KH cũng đồng ý rằng, dữ liệu ghi âm/ghi nhận được lưu giữ có thời hạn hợp lý theo quy định của NH. Hết thời hạn lưu giữ của NH, các dữ liệu, sao kê theo ghi nhận trên hệ thống của NH là bằng chứng xác định các Giao Dịch NHĐT đã được thực hiện. KH chấp nhận và trong mọi trường hợp không khước từ nghĩa vụ với NH phát sinh theo các dữ liệu này.
3. NH có thể cung ứng các loại hình Dịch Vụ NHĐT khác theo chính sách và khả năng cung ứng của NH trong từng thời kỳ.
  4. Tùy từng Dịch Vụ NHĐT, Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia, ngoài các nội dung tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này, KH có nghĩa vụ tuân thủ các yêu cầu, chỉ dẫn cũng như các điều khoản, điều kiện tương ứng của Dịch Vụ, Giao Dịch mà KH tham gia được NH công bố/áp dụng.
  5. Tùy từng thời điểm, NH có thể quyết định việc bổ sung, chỉnh sửa, chấm dứt việc cung cấp một hoặc một số loại Dịch Vụ và/hoặc Giao Dịch NHĐT. Cùng với việc bổ sung, chỉnh sửa việc cung cấp Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT, NH có thể sẽ sửa đổi nội dung Điều Khoản Giao Dịch Chung này và/hoặc bổ sung các điều khoản, điều kiện tương ứng. KH sử dụng Dịch Vụ NHĐT và/hoặc thực hiện Giao Dịch NHĐT sau khi NH có bất kỳ sửa đổi, bổ sung nào được coi là KH chấp nhận với các sửa đổi, bổ sung đó cũng như đồng ý với bất kỳ điều khoản, điều kiện nào được NH sửa đổi, bổ sung đối với Điều Khoản Giao Dịch Chung này. Nếu KH không chấp nhận với các sửa đổi, bổ sung nêu trên, KH được quyền chấm dứt sử dụng Dịch Vụ NHĐT bằng cách thông báo bằng văn bản tới NH.

## **PHẦN E: BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ LIÊN KẾT VÍ ĐIỆN TỬ**

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

### **Điều 1. Giải thích từ ngữ**

1. **“Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử”**: Là các tổ chức được Ngân hàng Nhà nước cấp phép thực hiện cung ứng dịch vụ Ví điện tử cho Khách hàng.
2. **“Khách hàng/KH”**: Là các khách hàng cá nhân sử dụng Ví điện tử do các Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử cung cấp và sử dụng Tài khoản thanh toán và/hoặc Thẻ ghi nợ do VPBank cung cấp, có nhu cầu Liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ.
3. **“Liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ/Liên kết”**: Trong Phần E này

các hành vi liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ/Liên kết được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ/Liên kết. Đối với Dịch vụ tại Phần E này, hành vi Liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ/Liên kết là dịch vụ VPBank và Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử cung cấp cho Khách hàng, theo đó, cho phép Khách hàng liên kết Ví điện tử tại Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ của chính Khách hàng tại VPBank. Đối với Khách hàng, được hiểu là hành vi thực hiện liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ/liên kết của chính Khách hàng tại VPBank.

4. **“Ví điện tử”**: Là tài khoản điện tử định danh do Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử tạo lập trên vật mang tin (như chip điện tử, sim điện thoại di động, máy tính...), cho phép lưu giữ một giá trị tiền tệ được đảm bảo bằng giá trị tiền gửi tương đương với số tiền được chuyển từ Tài khoản thanh toán của khách hàng tại ngân hàng vào tài khoản đảm bảo thanh toán của Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử theo tỷ lệ 1:1.
5. **“Tài khoản thanh toán”**: Là tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại VPBank.
6. **“Thẻ ghi nợ”**: Là thẻ ghi nợ được của Khách hàng tại VPBank.
7. **“OTP”**: Là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, thường được sử dụng như một yếu tố thứ hai để xác định người dùng truy cập ứng dụng hoặc thực hiện giao dịch ngân hàng điện tử.
8. **“PIN”**: Là mã số mật được chủ thẻ sử dụng cho các giao dịch thẻ có yêu cầu sử dụng mã PIN.

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; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phí tín dụng.

## **Điều 2. Mô Tả Về Dịch Vụ Liên Kết Ví Điện Tử Với Tài Khoản Thanh Toán Hoặc Thẻ Ghi Nợ**

1. Liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ theo Điều kiện giao dịch chung này được hiểu là dịch vụ mà VPBank và Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử cung cấp cho Khách hàng của hai bên, theo đó cho phép Khách hàng liên kết Ví điện tử của Khách hàng mở tại Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ của chính Khách hàng mở tại VPBank để thực hiện các giao dịch nạp tiền vào, rút tiền ra khỏi Ví điện tử hoặc các giao dịch hợp pháp khác thông qua Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ theo quy định pháp luật.
2. Liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ theo Điều kiện giao dịch chung này được hiểu là một dịch vụ gắn liền và không tách rời với dịch vụ Tài khoản thanh toán hoặc dịch vụ Thẻ ghi nợ mà VPBank cung cấp cho Khách hàng theo hợp đồng mở và sử dụng Tài khoản thanh toán và hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ giữa VPBank và Khách hàng.

## **Điều 3. Thực Hiện Giao Dịch Sau Khi Liên Kết Ví Điện Tử Với Tài Khoản Thanh Toán Hoặc Thẻ Ghi Nợ**

1. Sau khi Liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ thành công, Khách hàng được thực hiện các giao dịch nạp tiền vào, rút tiền ra khỏi Ví điện tử hoặc các giao dịch hợp pháp khác thông qua Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ theo quy định của pháp luật. Trường hợp Ví điện tử được liên kết với Thẻ ghi nợ, nguồn tiền trong các giao dịch liên quan đến Ví điện tử thực hiện thông qua Thẻ ghi nợ là nguồn tiền tại Tài khoản thanh toán gắn với Thẻ ghi nợ.
2. Tùy theo thỏa thuận giữa VPBank và Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử, Khách hàng có thể thực hiện các giao dịch từ ứng dụng/website của Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử hoặc từ (các) ứng dụng/website của VPBank.
3. Các giao dịch được coi là xác lập bởi Khách hàng và không thể bị Khách hàng từ chối khi:



- a) Trường hợp Khách hàng thực hiện giao dịch từ ứng dụng/website của Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử: VPBank xác nhận yêu cầu thực hiện giao dịch từ Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử thông qua kết nối giữa VPBank và Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử.

Khách hàng đồng ý ủy quyền cho VPBank được quyền chủ động ghi Nợ/ghi Có Tài khoản thanh toán đã được liên kết với Ví điện tử (hoặc Tài khoản thanh toán gắn với Thẻ ghi nợ đã được liên kết với Ví điện tử) để thực hiện các giao dịch được phép thực hiện đối với Ví điện tử thông qua Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ khi nhận được yêu cầu từ Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử.

- b) Trường hợp Khách hàng thực hiện giao dịch từ ứng dụng/website của VPBank: VPBank xác thực được Khách hàng và các giao dịch thực hiện là của Khách hàng. Bất kỳ một hành động nào của Khách hàng nhằm xác lập, thực hiện giao dịch (như đăng nhập bằng tên đăng nhập và mật khẩu truy cập dịch vụ ngân hàng điện tử của VPBank; kê khai yêu cầu nạp/rút tiền từ Ví điện tử; kích chọn chấp thuận/tiếp tục trên màn hình để thực hiện giao dịch; nhập mã OTP...) sau khi được hệ thống của VPBank xác nhận là hợp lệ sẽ được xem là VPBank đã xác thực được Khách hàng và xác nhận sự chấp thuận của Khách hàng đối với giao dịch.

4. Khách hàng đồng ý rằng các giao dịch sẽ không thực hiện được khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- a) Việc Liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ bị chấm dứt theo một trong các trường hợp quy định tại Điều kiện giao dịch chung này;
- b) Tài khoản thanh toán liên kết với Ví điện tử (hoặc Tài khoản thanh toán gắn với Thẻ ghi nợ được liên kết với Ví điện tử) ở trạng thái bị tạm khóa, phong tỏa hoặc các trạng thái khác dẫn đến Tài khoản thanh toán không thể thực hiện được giao dịch ghi Nợ và/hoặc ghi Có tương ứng với giao dịch nạp tiền vào và/hoặc rút tiền ra khỏi Ví điện tử, VD: Khách hàng không thực hiện được việc nạp tiền vào Ví điện tử nếu Tài khoản thanh toán đang bị tạm khóa chiều ghi Nợ, Khách hàng không được thực hiện việc rút tiền ra khỏi Ví điện tử nếu Tài khoản thanh toán đang bị tạm khóa chiều ghi Có...;
- c) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ và được thông báo đến Khách hàng theo Điều kiện giao dịch chung này.

#### **Điều 4. Chấm Dứt Liên Kết Ví Điện Tử Với Tài Khoản Thanh Toán Hoặc Thẻ Ghi Nợ**

Liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán của Khách hàng có thể bị chấm dứt theo một trong các trường hợp sau:

1. Theo yêu cầu của Khách hàng;
2. Theo yêu cầu của VPBank:
  - a) Trong trường hợp Khách hàng Liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán thông qua sử dụng thông tin Tài khoản thanh toán, VPBank có quyền tự động chấm dứt liên kết của Khách hàng khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
    - (i) Dịch vụ ngân hàng điện tử VPBank cung cấp cho Khách hàng bị ngừng/chấm dứt vì bất kỳ lý do gì;
    - (ii) Gói dịch vụ ngân hàng điện tử của Khách hàng thay đổi về Gói truy vấn theo quy định của VPBank từng thời kỳ - được hiểu là Khách hàng không được phép thực hiện các giao dịch tài chính qua hệ thống ngân hàng điện tử của VPBank;
    - (iii) Khách hàng thay đổi số điện thoại đăng ký cho dịch vụ ngân hàng điện tử tại VPBank;
    - (iv) Khách hàng thay đổi số Giấy tờ tùy thân tại VPBank (trong trường hợp đối với Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử này, KH được yêu cầu phải có số Giấy tờ tùy thân đăng ký

tại VPBank trùng khớp với số Giấy tờ tùy thân đăng ký tại Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử); hoặc

- (v) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ và được thông báo đến Khách hàng theo Điều kiện giao dịch chung này.
  - b) Trong trường hợp Khách hàng Liên kết Ví điện tử với Thẻ ghi nợ *hoặc* liên kết với Tài khoản thanh toán thông qua sử dụng thông tin Thẻ ghi nợ, VPBank có quyền tự động chấm dứt liên kết của Khách hàng khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
    - (i) Khách hàng thay đổi số điện thoại đăng ký chung cho sản phẩm, dịch vụ ngân hàng tại VPBank;
    - (ii) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ và được thông báo đến Khách hàng theo Điều kiện giao dịch chung này.
3. Theo yêu cầu của Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử: thực hiện theo quy định của Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử. Trường hợp này KH có trách nhiệm giải quyết các vấn đề liên quan đến chấm dứt Liên kết với Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử.

## **Điều 5. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng**

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

- a) Liên kết hoặc chấm dứt Liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ tại VPBank theo chính sách của VPBank từng thời kỳ;
- b) Được thực hiện các giao dịch nạp tiền vào, rút tiền ra khỏi Ví điện tử hoặc các giao dịch hợp pháp khác được thực hiện thông qua Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ sau khi thực hiện liên kết thành công;
- c) Các quyền khác theo Điều kiện giao dịch chung này, quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của VPBank.

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

- a) Tuân thủ các quy định tại Điều kiện giao dịch chung này và các hướng dẫn, quy định có liên quan của VPBank từng thời kỳ liên quan đến việc Liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ;
- b) Tuân thủ điều kiện, trình tự, thủ tục thực hiện Liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ và trình tự, thủ tục thực hiện giao dịch sau khi liên kết thành công theo các hướng dẫn, quy định của VPBank và Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử;
- c) Chịu trách nhiệm đối với các giao dịch được thực hiện sau khi Liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ thành công khi VPBank xác thực được Khách hàng, yêu cầu thực hiện giao dịch của Khách hàng theo các quy định tại Điều kiện giao dịch chung này;
- d) Thanh toán các khoản phí liên quan đến Liên kết Ví điện tử với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ theo quy định của VPBank và Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử;
- e) Tuân thủ các yêu cầu, hạn mức về số lượng giao dịch, giá trị giao dịch và các hạn mức liên quan khác (nếu có) liên quan đến việc nạp tiền vào, rút tiền ra khỏi Ví điện tử hoặc các giao dịch hợp pháp khác thông qua Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ;
- f) Chịu trách nhiệm và miễn trừ cho VPBank khỏi các tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện giữa Khách hàng, Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử và các bên thứ ba khác liên quan đến việc mở, quản lý và sử dụng Ví điện tử của Khách hàng;
- g) Lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác, gian lận, giả mạo và các hành vi vi phạm pháp luật khác;

- h) Các nghĩa vụ khác theo Điều kiện giao dịch chung này, quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của VPBank.

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

### 1. VPBank có các quyền sau:

- a) Được quyền từ chối việc Liên kết hoặc từ chối việc thực hiện các giao dịch đối với Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ liên kết với Ví điện tử không đáp ứng các quy định tại Điều kiện giao dịch chung này hoặc các quy định khác liên quan đến việc sử dụng Tài khoản thanh toán, phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ giữa VPBank và Khách hàng;
- b) Được quyền tạm khoá, phong toả khoản tiền được ghi có vào Tài khoản thanh toán thông qua giao dịch rút tiền khỏi Ví điện tử khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền hoặc có cơ sở tin rằng khoản tiền này liên quan đến hoạt động gian lận/giả mạo theo quy định pháp luật và quy định của VPBank;
- c) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, truyền tin của VPBank và/hoặc Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử bị lỗi dẫn đến VPBank không nhận được thông tin để thực hiện các yêu cầu nạp/rút tiền/giao dịch khác đối với Ví điện tử thông qua Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ ghi nợ của Khách hàng;
- d) Được miễn trách nhiệm trong các tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện giữa Khách hàng, Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử và các bên thứ ba khác liên quan đến việc mở, quản lý và sử dụng Ví điện tử của Khách hàng;
- e) Được quyền sử dụng các thông tin về Khách hàng và giao dịch của Khách hàng bao gồm cả các thông tin từ văn bản, các tài liệu do Khách hàng cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký giữa Khách hàng và VPBank để cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật hoặc cung cấp cho các đối tác liên quan trong việc hợp tác với VPBank để phát triển sản phẩm, dịch vụ của VPBank;
- f) Các quyền khác theo Điều kiện giao dịch chung này, quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của VPBank.

### 2. VPBank có các nghĩa vụ sau:

- a) Thực hiện các giao dịch ghi Nợ/ghi Có Tài khoản thanh toán liên kết với Ví điện tử (hoặc Tài khoản thanh toán gắn với Thẻ ghi nợ được liên kết với Ví điện tử) theo yêu cầu của Khách hàng theo Điều kiện giao dịch chung này;
- b) Các nghĩa vụ khác theo Điều kiện giao dịch chung này, quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của VPBank.

## **PHẦN F: BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI QUẦY GIAO DỊCH CỦA VPBANK**

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

### **Điều 1. Giải thích từ ngữ**

1. “**Tiền gửi tiết kiệm/FGTK**”: Là khoản tiền được Người gửi tiền gửi tại Ngân hàng theo nguyên tắc được hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận với Ngân hàng.
2. “**Tiền gửi tiết kiệm chung**”: Là tiền gửi tiết kiệm của từ hai (02) Người gửi tiền trở lên.
3. “**Khách hàng/KH/Người gửi tiền**”: Là khách hàng cá nhân có nhu cầu gửi tiền tiết kiệm tại VPBank, sau khi hoàn thiện thủ tục gửi TGTK tại VPBank, Khách hàng sẽ được VPBank cấp Thẻ

tiết kiệm để xác nhận quyền sở hữu TGTK của Khách hàng tại VPBank.

4. **“Đề nghị của Khách hàng”**: 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 cung cấp và sử dụng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm tại Quầy giao dịch của VPBank. Tùy từng trường hợp, Đề nghị của Khách hàng có thể là:
  - **“Giấy gửi tiền tiết kiệm”**: Là giấy gửi tiền tiết kiệm mà Khách hàng đã ký để xác nhận việc gửi tiền tiết kiệm tại VPBank.
  - **“Thỏa thuận đồng sở hữu TGTK”**: Là thỏa thuận giữa tất cả Người gửi tiền liên quan đến việc quản lý và sử dụng TGTK chung đã được VPBank xác nhận.
  - **“Thẻ tiết kiệm/TTK”**: Là chứng chỉ xác nhận quyền sở hữu TGTK của Người gửi tiền tại VPBank.
  - **“Phụ lục của Thẻ tiết kiệm”**: Là phụ lục của Thẻ tiết kiệm được VPBank cấp cho KH để ghi nhận các khoản nộp thêm tiền vào Thẻ tiết kiệm đã cấp. Phụ lục của Thẻ tiết kiệm được cấp cho KH theo quy định tại Khoản 9 Điều 3 Phần F – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp và Sử Dụng Dịch Vụ Tiền Gửi Tiết Kiệm Tại Quầy Giao Dịch Của VPBank. Phụ lục được đính kèm và là một phần không tách rời của Thẻ tiết kiệm.
5. **“Hợp đồng”**: là thỏa thuận giữa NH với KH về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ gửi tiền tiết kiệm tại Quầy giao dịch của VPBank. Hợp Đồng được tạo lập bởi (i) Đề nghị của Khách hàng đã được chấp thuận bởi VPBank; và (ii) Phần A - Các Điều Khoản Điều Kiện Chung và Phần F – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp và Sử Dụng Dịch Vụ Tiền Gửi Tiết Kiệm Tại Quầy Giao Dịch Của VPBank. Hợp Đồng có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng ký/xác nhận Đề nghị của Khách hàng cho đến khi VPBank và Khách hàng đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Hợp Đồng.
6. **“Giao dịch tiền gửi tiết kiệm”**: bao gồm giao dịch nhận, gửi TGTK; chi trả, rút TGTK; sử dụng TGTK làm tài sản bảo đảm và chuyển giao quyền sở hữu TGTK.
7. **“TGTK không kỳ hạn”**: Là Tiền gửi tiết kiệm không xác định thời hạn gửi tiền. KH có thể gửi nhiều lần, rút nhiều lần tùy theo nhu cầu.
8. **“TGTK có kỳ hạn”**: Là TGTK mà Khách hàng và VPBank thỏa thuận về thời hạn gửi tiền cụ thể.
9. **“Thời hạn gửi tiền”** (áp dụng với TGTK có kỳ hạn): Là khoảng thời gian kể từ ngày Khách hàng bắt đầu gửi tiền vào VPBank đến ngày VPBank cam kết trả hết tiền gốc và lãi TGTK cho KH.
10. **“Ngày đến hạn”** (áp dụng với TGTK có kỳ hạn): Là ngày kết thúc thời hạn gửi tiền.
11. **“Phong tỏa TGTK”**: Là việc VPBank tạm dừng mọi giao dịch chủ động từ Khách hàng đối với một phần hoặc toàn bộ số TGTK của Khách hàng.
12. **“Giấy tờ xác minh thông tin/GTXMTT”**: Là Giấy chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước công dân/Hộ chiếu/Chứng minh quân đội/Giấy khai sinh của cá nhân chưa đủ 14 tuổi/các giấy tờ chứng minh nhân thân khác theo quy định của pháp luật và quy định của VPBank từng thời kỳ.

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; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

## **Điều 2. Thứ tự ưu tiên áp dụng thỏa thuận về gửi TGTK**

1. Thỏa thuận về việc gửi tiền gửi tiết kiệm giữa VPBank và Khách hàng sẽ tuân theo quy định và/hoặc nội dung ghi nhận tại Thẻ tiết kiệm, Giấy gửi tiền tiết kiệm, Thỏa thuận đồng sở hữu TGTK và Điều kiện giao dịch chung này theo thứ tự ưu tiên như nêu trên.
2. Các nội dung chưa được quy định và/hoặc ghi nhận tại Thẻ tiết kiệm, Giấy gửi tiền tiết kiệm của

Khách hàng, Thỏa thuận đồng sở hữu TGTK thực hiện theo Điều kiện giao dịch chung này.

### Điều 3. Đặc điểm TGTK

1. Các Bên đồng ý rằng số tiền, đồng tiền gửi tiết kiệm, loại hình tiết kiệm (loại sản phẩm tiết kiệm), ngày gửi tiền, ngày đến hạn (đối với TGTK có kỳ hạn) và thời hạn gửi tiền được Các Bên thỏa thuận và ghi nhận trên Thẻ tiết kiệm được VPBank cấp cho Khách hàng.

Trường hợp loại hình tiết kiệm mà Khách hàng tham gia cho phép KH gửi thêm tiền vào Thẻ tiết kiệm đã cấp, các khoản tiền gửi thêm của KH sẽ được ghi nhận trên Phụ lục của Thẻ tiết kiệm theo quy định tại Khoản 9 Điều 3 Phần F – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp và Sử Dụng Dịch Vụ Tiền Gửi Tiết Kiệm Tại quầy Giao Dịch Của VPBank.

2. **Lãi suất, phương pháp tính lãi và phí liên quan đến TGTK**

#### a) **Lãi suất:**

- (i) Lãi suất áp dụng đối với TGTK có kỳ hạn được ghi trên Thẻ tiết kiệm VPBank cấp cho Khách hàng và được cố định trong suốt thời hạn gửi tiền, trừ trường hợp VPBank và Khách hàng có thỏa thuận về việc điều chỉnh lãi suất tại Giấy gửi tiền tiết kiệm. Trường hợp kéo dài thời hạn gửi tiền (tái tục) theo quy định tại Khoản 8 Điều này, lãi suất áp dụng đối với khoản tiền gửi được tái tục là lãi suất được VPBank công bố tại thời điểm tái tục tương ứng với loại hình tiết kiệm và thời hạn gửi tiền của khoản tiền gửi được tái tục.

Lãi suất áp dụng đối với TGTK không kỳ hạn được ghi trên Thẻ tiết kiệm VPBank cấp cho Khách hàng và được điều chỉnh từng thời kỳ theo quyết định của VPBank phù hợp với quy định của Ngân hàng nhà nước. Lãi suất mới được áp dụng từ ngày quyết định về việc điều chỉnh lãi suất của VPBank có hiệu lực.

- (ii) Các mức lãi suất nêu tại Điểm a (i) Khoản này được áp dụng để tính lãi theo phương pháp tính lãi quy định tại Điểm b Khoản này. Mức lãi suất này BẢNG chính mức lãi suất năm tương ứng (lãi suất quy đổi) theo phương pháp tính lãi sử dụng:

- Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày tiếp theo ngày VPBank nhận tiền gửi đến hết ngày VPBank thanh toán hết toàn bộ Khoản tiền gửi cho Khách hàng (*bỏ ngày đầu, tính ngày cuối của thời hạn tính lãi*); và
- Số dư thực tế để tính lãi là số dư đầu ngày tính lãi.

Để làm rõ, mức lãi suất quy đổi nêu trên không được áp dụng để tính lãi theo phương pháp tính lãi quy định tại Điểm b Khoản này.

#### b) **Phương pháp tính lãi:**

- (i) 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 TGTK đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán hết TGTK (*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.

- (ii) 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:

- Số dư thực tế: Là số dư cuối ngày tính lãi của số dư TGTK mà VPBank còn phải trả cho Khách hàng được sử dụng để tính lãi theo thỏa thuận tại Điều kiện giao dịch chung này và quy định của pháp luật.
- Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay

đôi.

- **Lãi suất tính lãi:** Là mức lãi suất được quy định tại Điều kiện giao dịch chung này. Lãi suất tính lãi được tính theo tỷ lệ %/năm với một năm là 365 ngày.

(iii) Đối với TGTK mà thời hạn tính từ khi VPBank nhận tiền gửi đến khi Khách hàng rút tiền là dưới một ngày: 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 hoặc số dư tại thời điểm Khách hàng rút tiền tùy thuộc vào thời điểm nào đến trước. Trường hợp Khách hàng gửi tiền và rút tiền trong cùng Ngày làm việc thì Khách hàng không được hưởng lãi.

- c) **Phí liên quan đến TGTK:** Theo quy định của VPBank từng thời kỳ tương ứng với loại sản phẩm tiết kiệm mà Khách hàng gửi.

### 3. Đồng tiền chi trả gốc và lãi TGTK

- a) Đồng tiền chi trả gốc, lãi TGTK là loại đồng tiền mà Khách hàng đã gửi.
- b) Trường hợp KH gửi tiền bằng đồng ngoại tệ và có nhu cầu nhận gốc, lãi TGTK bằng tiền mặt, đối với ngoại tệ lẻ dưới hàng đơn vị, VPBank sẽ quy đổi số ngoại tệ lẻ ra đồng Việt Nam và chi trả cho KH bằng đồng Việt Nam, tỷ giá quy đổi là tỷ giá mua chuyển khoản do VPBank công bố tại thời điểm chi trả. KH phải thực hiện các thủ tục liên quan tới việc mua bán ngoại tệ theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

### 4. Địa điểm nhận và chi trả TGTK

VPBank nhận và chi trả TGTK tại địa điểm giao dịch của VPBank nơi cấp Thẻ tiết kiệm hoặc tại các địa điểm giao dịch khác thuộc mạng lưới hoạt động của VPBank.

### 5. Hình thức chi trả gốc và lãi TGTK

- a) Đối với TGTK bằng đồng Việt Nam của KH là Người cư trú, VPBank chi trả gốc, lãi TGTK cho KH bằng tiền mặt hoặc vào tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của chính KH.
- b) Đối với TGTK bằng đồng Việt Nam của KH là Người không cư trú:
  - (i) Trường hợp KH gửi TGTK bằng tiền mặt, VPBank chi trả gốc và lãi TGTK cho KH bằng tiền mặt;
  - (ii) Trường hợp KH gửi TGTK từ tài khoản thanh toán của KH, VPBank chi trả gốc và lãi TGTK cho KH bằng tiền mặt hoặc vào tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của chính KH.
- c) Đối với TGTK bằng ngoại tệ của KH là Người cư trú:
  - (i) Trường hợp KH gửi TGTK bằng tiền mặt, VPBank chi trả gốc và lãi TGTK cho KH bằng tiền mặt;
  - (ii) Trường hợp KH gửi TGTK từ tài khoản thanh toán của KH, VPBank chi trả gốc và lãi TGTK cho KH bằng tiền mặt hoặc vào tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ của chính KH.
- d) Ngoài các quy định tại Khoản này, việc chi trả TGTK bằng ngoại tệ vào tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ được thực hiện theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối và quy định của VPBank từng thời kỳ.
- e) Trường hợp phương thức trả lãi TGTK của Khách hàng là trả lãi định kỳ và Khách hàng đăng ký lĩnh lãi bằng tiền mặt nhưng tại ngày lĩnh lãi, Khách hàng không đến địa điểm giao dịch của VPBank để lĩnh lãi, thì khoản tiền lãi TGTK sẽ được VPBank quản lý cho đến ngày Khách hàng đến lĩnh lãi (Khách hàng không được hưởng thêm lãi đối với khoản tiền này).

## 6. Phương thức trả gốc và lãi cho khách hàng:

Trừ trường hợp Khách hàng rút TGTK trước hạn, gốc và lãi của TGTK sẽ được VPBank chi trả cho Khách hàng theo phương thức như sau:

- a) Đối với TGTK không kỳ hạn:
  - (i) Số tiền gốc TGTK sẽ được VPBank chi trả vào bất kỳ Ngày làm việc nào của VPBank khi Khách hàng có yêu cầu.
  - (ii) Số tiền lãi TGTK sẽ được VPBank chi trả theo phương thức ghi nhận trên Thẻ tiết kiệm của Khách hàng, cụ thể là định kỳ hàng tháng và vào Ngày làm việc cuối cùng của tháng đó.
- b) Đối với TGTK có kỳ hạn:
  - (i) Số tiền gốc TGTK sẽ được VPBank chi trả vào Ngày đến hạn.
  - (ii) Số tiền lãi của TGTK sẽ được VPBank chi trả theo phương thức ghi nhận trên Thẻ tiết kiệm của Khách hàng, cụ thể là một trong các phương thức sau:
    - *Trả lãi cuối kỳ*: nghĩa là trả lãi một lần vào Ngày đến hạn;
    - *Trả lãi trước*: nghĩa là trả lãi một lần vào ngày Khách hàng gửi TGTK;
    - *Trả lãi định kỳ*: nghĩa là trả lãi theo định kỳ (hàng tháng, hàng quý hoặc các định kỳ khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ)
  - (iii) Trường hợp tháng đến hạn của TGTK không có ngày như ngày gửi thì Ngày đến hạn là ngày cuối cùng của tháng mà TGTK đến hạn.
  - (iv) Trường hợp Khách hàng đăng ký nhận lãi theo định kỳ mà ngày đến hạn thanh toán lãi định kỳ trùng với ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của pháp luật và của VPBank thì VPBank sẽ thanh toán lãi cho Khách hàng vào Ngày làm việc tiếp theo đầu tiên. Số tiền lãi được tính tròn định kỳ trả lãi (Khách hàng không được hưởng thêm lãi cho những ngày nghỉ, ngày lễ).

## 7. Rút TGTK trước hạn

- a) Khách hàng được rút TGTK trước hạn trừ trường hợp trên Thẻ tiết kiệm hoặc Giấy gửi tiền tiết kiệm có quy định rõ ràng về việc Khách hàng không được rút TGTK trước hạn.
- b) Trường hợp Thẻ tiết kiệm hoặc Giấy gửi tiền tiết kiệm có quy định về thời hạn cam kết không rút TGTK trước hạn, việc rút TGTK trước hạn trong trường hợp này thực hiện theo nội dung ghi nhận tại Thẻ tiết kiệm hoặc Giấy gửi tiền tiết kiệm.
- c) Trường hợp Khách hàng rút TGTK trước hạn, trừ khi có quy định khác tại Thẻ tiết kiệm hoặc Giấy gửi tiền tiết kiệm, các quy định sau sẽ được áp dụng:
  - (i) Đối với TGTK không kỳ hạn: Khách hàng có thể rút một phần hoặc toàn bộ TGTK vào bất kỳ thời điểm nào (trong giờ làm việc của VPBank) và không hạn chế số lần rút.
  - (ii) Đối với TGTK có kỳ hạn
    - Khách hàng phải rút toàn bộ TGTK trước hạn, không được rút một phần TGTK trước hạn.
    - VPBank có thể yêu cầu thời hạn tối thiểu mà Khách hàng phải thông báo trước yêu cầu rút TGTK trước hạn theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
    - Lãi suất áp dụng đối với TGTK rút trước hạn tối đa bằng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của VPBank theo đồng tiền Khách hàng gửi tại thời điểm Khách hàng rút trước hạn.

- VPBank sẽ thu hồi lại phần chênh lệch giữa tiền lãi Khách hàng được nhận khi rút trước hạn TGTK và tiền lãi mà Khách hàng đã thực nhận trước đó (nếu có) bằng cách trừ vào phần gốc của TGTK trước khi VPBank chi trả gốc và lãi TGTK rút trước hạn cho Khách hàng.

## 8. Xử lý khi đến hạn TGTK

- a) Tại thời điểm gửi tiền, trên Giấy gửi tiền tiết kiệm, Khách hàng sẽ đăng ký phương thức xử lý khi đến hạn TGTK. Tại Ngày đến hạn, VPBank sẽ tự động thực hiện xử lý TGTK theo phương thức Khách hàng đã lựa chọn.
- b) Trường hợp phương thức KH lựa chọn là tái tục gốc *hoặc* tái tục gốc và lãi TGTK, các quy định sau đây sẽ được áp dụng:
  - (i) Loại hình tiết kiệm (loại sản phẩm tiết kiệm) của khoản tiền gửi được tái tục thực hiện theo đăng ký tại Giấy gửi tiền tiết kiệm.
  - (ii) Trừ trường hợp thời hạn gửi tiền được ghi nhận cụ thể tại Giấy gửi tiền tiết kiệm, thời hạn gửi tiền của khoản tiền gửi mới sẽ bằng đúng thời hạn gửi tiền ban đầu. Trường hợp tại thời điểm tái tục, VPBank không còn huy động thời hạn gửi tiền như ban đầu, VPBank sẽ chuyển sang thời hạn gửi tiền là 01 tháng.
  - (iii) Lãi suất áp dụng với khoản tiền gửi mới được xác định theo biểu lãi suất do VPBank công bố tại thời điểm tái tục áp dụng cho loại hình tiết kiệm và thời hạn gửi của khoản tiền gửi mới.
  - (iv) Các nội dung khác liên quan đến khoản tiền gửi mới (như phương thức trả lãi, hình thức trả lãi...) thực hiện tương tự TGTK ban đầu của Khách hàng.
  - (v) Trường hợp Ngày đến hạn không phải là Ngày làm việc của VPBank và không có thỏa thuận nào khác thì ngày kéo dài (tái tục) khoản tiền gửi vẫn là Ngày đến hạn của TGTK ban đầu.

## 9. Gửi thêm tiền vào Thẻ tiết kiệm đã cấp:

- a) Trong suốt thời hạn gửi tiền, KH chỉ được gửi thêm tiền vào Thẻ tiết kiệm đã cấp trong trường hợp VPBank và KH có thỏa thuận rõ về việc KH được gửi thêm tiền vào Thẻ tiết kiệm đã cấp trên Giấy gửi tiền tiết kiệm hoặc Điều kiện giao dịch chung này.
- b) Trong trường hợp KH được gửi thêm tiền vào Thẻ tiết kiệm đã cấp, các quy định sau sẽ được áp dụng:
  - (i) Trừ trường hợp tại Giấy gửi tiền tiết kiệm, VPBank và KH có thỏa thuận về việc gửi thêm tiền vào Thẻ tiết kiệm đã cấp thông qua phương thức đăng ký chuyển tiền tự động từ Tài khoản thanh toán của chính KH, KH chỉ được gửi thêm tiền vào Thẻ tiết kiệm đã cấp bằng cách trực tiếp đến địa điểm giao dịch của VPBank để gửi tiền (KH đến trực tiếp hoặc thông qua người được ủy quyền). Riêng đối với trường hợp TGTK có Người giám hộ/Người đại diện theo pháp luật, Người giám hộ/Người đại diện theo pháp luật không được ủy quyền cho người khác thực hiện Giao dịch TGTK.
  - (ii) Trường hợp gửi thêm tiền vào TTK đã cấp bằng cách trực tiếp đến địa điểm giao dịch của VPBank:
    - Trường hợp KH đến giao dịch trực tiếp, KH cần xuất trình GTXMTT và TTK đã cấp (hoặc Giấy báo hư hỏng TTK/Giấy báo mất TTK theo quy định tại Điều 6 Phần F – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp và Sử Dụng Dịch Vụ Tiền Gửi Tiết Kiệm Tại quầy Giao Dịch Của VPBank)
    - Trường hợp KH giao dịch thông qua người được ủy quyền, người được ủy quyền cần



thực hiện các thủ tục sau:

- ✓ Xuất trình Thẻ tiết kiệm đã cấp (hoặc Giấy báo hư hỏng TTK/Giấy báo mất TTK theo quy định tại Điều 6 Phần F – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp và Sử Dụng Dịch Vụ Tiền Gửi Tiết Kiệm Tại quầy Giao Dịch Của VPBank);
  - ✓ Xuất trình GTXMITT của người được ủy quyền;
  - ✓ Xuất trình Giấy ủy quyền theo quy định của VPBank;
  - ✓ Ghi đầy đủ thông tin KH và ký tên trên giấy gửi thêm tiền theo quy định của VPBank.
- Với mỗi lần gửi thêm tiền vào TTK đã cấp, KH sẽ được VPBank cấp một (01) Phụ lục của TTK. Phụ lục của TTK ghi nhận thông tin của tất cả các lần gửi thêm tiền vào TTK của KH và thay thế cho bất kỳ Phụ lục nào của TTK mà VPBank đã cấp trước đó cho KH.
  - KH có trách nhiệm bảo quản Phụ lục của TTK mà VPBank cấp và xuất trình khi có nhu cầu gửi thêm tiền vào Thẻ tiết kiệm đã cấp hoặc khi có nhu cầu tất toán TGTK.
  - Trường hợp KH làm mất Phụ lục của TTK, KH đồng ý rằng số tiền gửi tiết kiệm của KH sẽ được căn cứ trên thông tin, dữ liệu ghi nhận tại hệ thống của VPBank và đồng ý thực hiện các thủ tục theo yêu cầu của VPBank để khai báo và/hoặc xác nhận việc mất phụ lục của TGTK.
- (iii) Trường hợp gửi thêm tiền vào TTK đã cấp thông qua phương thức đăng ký chuyển tiền tự động từ Tài khoản thanh toán của chính KH:
- Với mỗi lần VPBank thực hiện chuyển tiền tự động theo đăng ký của KH, VPBank sẽ không cấp phụ lục của TTK cho KH.
  - Tuy nhiên, khi KH đến địa điểm giao dịch của VPBank (hoặc thông qua người được ủy quyền) để gửi thêm tiền, VPBank sẽ cấp phụ lục của TTK cho KH theo các quy định tại Tiết (ii) nêu trên. Phụ lục của TTK sẽ ghi nhận (x) khoản tiền Người gửi tiền gửi thêm khi đến quầy giao dịch (trong lần này và các lần trước đó, nếu có) và (y) toàn bộ các khoản tiền được gửi thêm theo lệnh chuyển tiền tự động từ Tài khoản thanh toán mà Người gửi tiền đã đăng ký.

#### 10. Ủy quyền thực hiện Giao dịch TGTK

- a) Sau khi được cấp Thẻ tiết kiệm, KH được ủy quyền cho người khác thực hiện Giao dịch TGTK theo Điều kiện giao dịch chung này.
- b) Việc ủy quyền phải được lập thành văn bản. Trường hợp văn bản ủy quyền được lập tại VPBank, KH và người được ủy quyền phải ký tên trước sự chứng kiến của cán bộ tiếp nhận hồ sơ của VPBank. Trường hợp văn bản ủy quyền không được lập tại VPBank, văn bản ủy quyền phải được công chứng/chứng thực theo quy định của pháp luật.
- c) Đối với TGTK chung, tất cả Người gửi tiền có thể ủy quyền cho nhau hoặc cho người khác thay mặt mình để thực hiện Giao dịch TGTK, tuy nhiên, việc ủy quyền trong mọi trường hợp phải phù hợp với Thỏa thuận đồng sở hữu TGTK.
- d) Người được ủy quyền có các quyền và nghĩa vụ như KH và là người ký tên trên các chứng từ Giao dịch TGTK trong phạm vi, thời hạn ủy quyền. Thủ tục thực hiện các giao dịch tiền gửi tiết kiệm có ủy quyền thực hiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
- e) Trong thời gian ủy quyền KH vẫn có toàn quyền thực hiện Giao dịch TGTK.

**11. Giao dịch tiền gửi tiết kiệm trong trường hợp TGTK chung:** Đối với TGTK chung, ngoài các quy định tại Điều kiện giao dịch chung này, việc quản lý và sử dụng TGTK chung thực hiện theo các nội dung để cập lại Thỏa thuận đồng sở hữu TGTK.

#### **Điều 4. Chuyển giao quyền sở hữu TGTK**

1. KH được chuyển giao quyền sở hữu TGTK cho cá nhân khác (người nhận chuyển quyền), trừ các trường hợp sau:
  - a) TGTK có Người đại diện theo pháp luật/Người giám hộ;
  - b) Người nhận chuyển quyền là người chưa thành niên, người bị mất năng lực hành vi dân sự, hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật và một trong những Người gửi tiền (trong trường hợp TGTK chung);
  - c) Thẻ tiết kiệm bị mất;
  - d) TGTK đang bị phong tỏa;
  - e) KH đã có thỏa thuận trước đó với tổ chức, cá nhân khác về việc hạn chế chuyển quyền sở hữu TTK của KH;
  - f) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ và được thông báo đến KH theo các phương thức thông báo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này.
2. Thẻ tiết kiệm được chuyển quyền sở hữu phải còn nguyên vẹn, không bị rách/nhàu nát/nhòe chữ tại thời điểm chuyển quyền sở hữu.
3. VPBank chỉ thực hiện thủ tục để chuyển quyền sở hữu đối với toàn bộ số dư hiện có của TGTK (bao gồm gốc và lãi chưa thanh toán), không chuyển một phần số dư TGTK.
4. Người nhận chuyển quyền sở hữu Thẻ tiết kiệm phải đáp ứng đầy đủ các điều kiện để thực hiện các giao dịch liên quan đến TGTK theo quy định của VPBank và quy định của pháp luật hiện hành.
5. Một TTK chỉ được chuyển quyền sở hữu tối đa 02 (hai) lần, cho tối đa 02 (hai) cá nhân.
6. Đối với TGTK chung, quyền hạn và trách nhiệm của những Người gửi tiền trong việc chuyển giao quyền sở hữu TGTK được thực hiện theo Thỏa thuận đồng sở hữu TGTK, điều kiện giao dịch chung này và các quy định có liên quan của VPBank.
7. Việc chuyển giao quyền sở hữu TGTK có thể được thực hiện tại địa điểm giao dịch của VPBank nơi phát hành TTK hoặc các địa điểm giao dịch khác thuộc mạng lưới hoạt động của VPBank.
8. Khách hàng và người nhận chuyển quyền sở hữu TGTK tự chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, hợp lệ của (các) giao dịch liên quan là cơ sở phát sinh việc chuyển quyền sở hữu TGTK; đồng thời tự thỏa thuận và chịu trách nhiệm thanh toán các khoản thuế, phí phát sinh từ việc chuyển quyền sở hữu TGTK theo quy định của pháp luật và VPBank tại thời điểm chuyển quyền sở hữu.
9. Khách hàng đồng ý thực hiện các thủ tục theo yêu cầu của VPBank liên quan đến việc chuyển quyền sở hữu TGTK.

#### **Điều 5. Tra cứu TGTK**

1. Để thuận tiện cho việc theo dõi, quản lý TGTK của Khách hàng, VPBank cung cấp cho Khách hàng một số phương thức tra cứu TGTK đã gửi tại VPBank như sau:
  - a) Tra cứu TGTK bằng cách trực tiếp đến địa điểm giao dịch của VPBank trên toàn quốc; hoặc
  - b) Tra cứu TGTK thông qua phương tiện điện tử; hoặc
  - c) Các phương thức khác được VPBank triển khai từng thời kỳ và thông báo cho Khách hàng theo các phương thức thông báo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này.

2. Đối với trường hợp tra cứu TGTK bằng cách trực tiếp đến địa điểm giao dịch của VPBank, KH phải xuất trình các giấy tờ sau:
  - a) GTXMĐT của KH; và
  - b) Bản chính TTK (hoặc Giấy báo mất TTK/Giấy báo hư hỏng TTK theo quy định tại Điều 6 Phần F – Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung Về Cung Cấp và Sử Dụng Dịch Vụ Tiền Gửi Tiết Kiệm Tại quầy Giao Dịch Của VPBank trong trường hợp mất/hư hỏng TTK).
3. Đối với trường hợp tra cứu TGTK thông qua phương tiện điện tử:
  - a) Trường hợp KH có đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của VPBank, KH sử dụng tên truy cập và mật khẩu đã đăng ký cho dịch vụ ngân hàng điện tử để truy cập hệ thống ngân hàng điện tử của VPBank và thực hiện tra cứu;
  - b) Trường hợp KH chưa đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử với VPBank, VPBank sẽ cung cấp cho KH tên truy cập và mật khẩu truy cập hệ thống ngân hàng điện tử của VPBank để thực hiện tra cứu

#### **Điều 6. Xử lý đối với trường hợp nhàu nát, rách, nhòe chữ, hư hỏng, mất Thẻ tiết kiệm**

##### **a. Trường hợp Thẻ tiết kiệm bị nhàu nát/rách/nhòe chữ/hư hỏng**

- a) Khi Thẻ tiết kiệm bị nhàu nát/rách/nhòe chữ/hư hỏng (sau đây gọi chung là hư hỏng) đến mức không thể nhận dạng được thông tin chính xác và đầy đủ trên Thẻ tiết kiệm thì Khách hàng trực tiếp đến bất kỳ địa điểm giao dịch nào của VPBank lập 02 bản giấy báo hư hỏng Thẻ tiết kiệm theo mẫu quy định của VPBank từng thời kỳ ("**Giấy báo hư hỏng TTK**"). Khách hàng phải xuất trình GTCMNT còn thời hạn hiệu lực và nộp bản gốc Thẻ tiết kiệm bị hư hỏng.
- b) VPBank sẽ kiểm tra, xác nhận trên Giấy báo hư hỏng TTK và giao 01 bản Giấy báo hư hỏng cho Khách hàng (01 bản còn lại được VPBank lưu). VPBank giữ bản gốc Thẻ tiết kiệm bị hư hỏng và không cấp Thẻ tiết kiệm mới cho Khách hàng.
- c) Sau khi VPBank xác nhận trên Giấy báo hư hỏng TTK, Khách hàng có thể rút TGTK ngay khi có nhu cầu tại bất kỳ địa điểm giao dịch nào của VPBank.
- d) Đối với Thẻ tiết kiệm bị hư hỏng, Khách hàng không được thực hiện cầm cố, chuyển nhượng, ủy quyền sử dụng, cho, tặng Thẻ tiết kiệm, ngoại trừ ủy quyền tất toán Thẻ tiết kiệm sau khi hoàn tất thủ tục thông báo và xác nhận hư hỏng Thẻ tiết kiệm theo quy định nêu trên.
- e) VPBank có quyền từ chối thực hiện giao dịch đối với Thẻ tiết kiệm bị hư hỏng mà Khách hàng không làm thủ tục thông báo theo quy định nêu trên.

##### **b. Trường hợp mất Thẻ tiết kiệm**

- a) Khi phát hiện mất Thẻ tiết kiệm, Khách hàng trực tiếp đến bất kỳ địa điểm giao dịch nào của VPBank lập 02 bản giấy báo mất Thẻ tiết kiệm theo mẫu quy định của VPBank từng thời kỳ ("**Giấy báo mất TTK**"), xuất trình GTXMĐT còn thời hạn hiệu lực.
- b) VPBank sẽ kiểm tra, xác nhận trên Giấy báo mất TTK và giao 01 bản Giấy báo mất cho Khách hàng (01 bản còn lại được VPBank lưu). Kể từ thời điểm này, Thẻ tiết kiệm bị mất không còn hiệu lực và VPBank không cấp Thẻ tiết kiệm mới cho Khách hàng.
- c) Sau khi VPBank xác nhận trên Giấy báo mất TTK, Khách hàng có thể rút TGTK ngay khi có nhu cầu tại bất kỳ địa điểm giao dịch nào của VPBank, tuy nhiên, VPBank chỉ chi trả gốc, lãi TGTK cho chính KH, không chi trả thông qua người ủy quyền.
- d) Đối với Thẻ tiết kiệm bị mất, Khách hàng không được thực hiện cầm cố, chuyển nhượng, ủy quyền, cho, tặng Thẻ tiết kiệm kể từ thời điểm VPBank xác nhận trên Giấy báo mất TTK.
- e) VPBank không chịu trách nhiệm đối với thiệt hại xảy ra do Khách hàng chưa kịp khai báo

mất Thẻ tiết kiệm.

- f) Sau khi báo mất Thẻ tiết kiệm, nếu Khách hàng tìm lại được Thẻ tiết kiệm:
- (i) Trường hợp Thẻ tiết kiệm chưa tất toán: Khách hàng cần thông báo ngay cho địa điểm giao dịch của VPBank nơi Khách hàng báo mất Thẻ tiết kiệm để VPBank khôi phục lại hiệu lực của Thẻ tiết kiệm, đồng thời nộp lại cho VPBank Giấy báo mất TTK có xác nhận của VPBank.
  - (ii) Trường hợp Thẻ tiết kiệm đã tất toán: Khách hàng cần đến địa điểm giao dịch của VPBank nơi Khách hàng thực hiện tất toán để nộp lại bản gốc Thẻ tiết kiệm.

## **Điều 7. Quyền và Trách nhiệm của Khách hàng**

### **1. Quyền của Khách hàng:**

- a) Được bảo hiểm tiền gửi theo quy định của pháp luật.
- b) Được thanh toán đầy đủ tiền gốc và lãi TGTK theo thỏa thuận với VPBank.
- c) Khách hàng là Chủ sở hữu TGTK hoặc Đồng chủ sở hữu TGTK được chuyển quyền sở hữu TGTK, được để lại thừa kế TGTK, được ủy quyền cho người khác thực hiện các giao dịch rút TGTK theo Điều kiện giao dịch chung này, quy định của pháp luật và các quy định khác có liên quan của VPBank.
- d) Khách hàng là Chủ sở hữu TGTK hoặc Đồng chủ sở hữu TGTK được cầm cố/thế chấp TGTK để vay vốn tại VPBank hoặc tại các tổ chức tín dụng khác nếu được tổ chức tín dụng đó chấp thuận.
- e) Khách hàng là người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Chủ sở hữu TGTK hoặc Đồng chủ sở hữu TGTK được quyền thực hiện các giao dịch liên quan đến TGTK theo Điều kiện giao dịch chung này, quy định của pháp luật và các quy định khác có liên quan của VPBank.
- f) Các quyền khác theo Điều kiện giao dịch chung này, quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của VPBank.

### **2. Trách nhiệm của Khách hàng:**

- a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của nguồn gốc số tiền gửi tiết kiệm tại VPBank.
- b) Thực hiện đúng theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này, Thẻ tiết kiệm, Giấy gửi tiền, Thỏa thuận đồng sở hữu TGTK và các văn bản, thỏa thuận khác với VPBank (nếu có).
- c) Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các thông tin theo yêu cầu của VPBank trong từng thời kỳ.
- d) Thông báo trước về yêu cầu rút TGTK trước hạn theo quy định của VPBank.
- e) Thông báo kịp thời cho VPBank về việc Thẻ tiết kiệm bị mất/nhàu/nát/rách/nhòe chữ/hu hỏng và chịu mọi trách nhiệm thiệt hại (nếu có) do không thông báo kịp thời.
- f) Chịu phí liên quan đến TGTK (nếu có) theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này, biểu phí do VPBank công bố và các quy định khác có liên quan của VPBank từng thời kỳ.
- g) Các nghĩa vụ khác theo Điều kiện giao dịch chung này, quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của VPBank.

## **Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của VPBank**

### **1. Quyền của VPBank**

- a) Được quyền từ chối việc nhận và chi trả TGTK nếu Khách hàng không thực hiện theo đúng

các quy định tại Điều kiện giao dịch chung này, các thỏa thuận với VPBank và các quy định khác có liên quan của VPBank.

- b) Được quyền từ chối việc chi trả TGTK đối với Thẻ tiết kiệm đã bị lợi dụng nhưng không phải do lỗi của VPBank.
- c) Đề nghị Khách hàng cung cấp các thông tin có liên quan trong từng thời kỳ nhằm tuân thủ các quy định của pháp luật và phục vụ cho công tác quản lý Khách hàng.
- d) Được quyền cung cấp thông tin liên quan đến TGTK của khách hàng theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc theo quy định của VPBank.
- e) Các quyền khác theo khác theo Điều kiện giao dịch chung này, quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của VPBank.

## 2. Trách nhiệm của VPBank

- a) Tham gia bảo hiểm tiền gửi và đóng phí bảo hiểm tiền gửi theo quy định của pháp luật và tổ chức bảo hiểm tiền gửi.
- b) Nhận TGTK của Khách hàng vào các ngày và giờ thực hiện giao dịch.
- c) Thanh toán tiền gốc, lãi TGTK đúng hạn và đầy đủ theo thỏa thuận với Khách hàng.
- d) Công bố công khai lãi suất TGTK, phương thức trả lãi, mức thu phí đối với các khoản TGTK rút trước hạn (nếu có), mức thu phí đối với các dịch vụ liên quan đến TGTK và các nội dung khác liên quan theo yêu cầu của pháp luật tại các địa điểm nhận, chi trả TGTK.
- e) Giữ bí mật số dư TGTK của Khách hàng theo quy định của pháp luật và quy định của VPBank.
- f) Đảm bảo an toàn tiền gửi cho Khách hàng.
- g) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng đối với TGTK do lỗi của VPBank.
- h) Các nghĩa vụ khác theo Điều kiện giao dịch chung này, quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của VPBank.

## PHẦN G: BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI CÓ KỶ HẠN TẠI QUẦY GIAO DỊCH CỦA VPBANK

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

### Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. “**Hợp Đồng**”: Trong Phần G này Hợp đồng 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 quầy giao dịch của VPBank. Trong Dịch vụ này, Hợp đồng là thỏa thuận được ký giữa NH và KH, bao gồm cả các Phụ lục hợp đồng, Thỏa thuận gửi và sử dụng tiền gửi có kỳ hạn (nếu có).
2. “**Thỏa thuận về tiền gửi có kỳ hạn tại Quầy giao dịch của VPBank**”: là thỏa thuận giữa NH với KH về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ gửi tiền tiết kiệm tại Quầy giao dịch của VPBank. Thỏa thuận này được tạo lập bởi (i) Hợp đồng; và (ii) Phần A - Các Điều Khoản Điều Kiện Chung và Phần G - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp và Sử Dụng Dịch Vụ Tiền Gửi Có Kỳ Hạn Tại Quầy Giao Dịch Của VPBank. Thỏa thuận này có hiệu lực kể từ ngày ký như ghi nhận tại Hợp đồng cho đến khi VPBank và Khách hàng đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo

Hợp Đồng.

3. “**Khoản tiền gửi**”: Là số tiền gửi được ghi nhận tại Hợp Đồng.
4. “**Thời hạn gửi tiền**”: Là khoảng thời gian kể từ ngày Khách hàng bắt đầu gửi Khoản tiền gửi tại VPBank đến ngày VPBank cam kết trả hết tiền gốc và lãi cho Khoản tiền gửi đó, chi tiết như nêu tại Hợp Đồng.
5. “**Hư hỏng**”: Là trường hợp Hợp Đồng bị rách 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.
6. “**Ngày gửi tiền**”: Là ngày Khoản tiền gửi được gửi tại VPBank như nêu tại Hợp Đồng.
7. “**Ngày đến hạn**”: Là ngày mà VPBank cam kết thực hiện chi trả tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi cho Khách hàng như nêu tại Hợp Đồng.
8. “**Tài khoản thanh toán**”: Là tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại VPBank như nêu tại Hợp Đồng được dùng để gửi và nhận chi trả tiền gửi.
9. “**Giấy gửi tiền**”: Là giấy gửi tiền mà Khách hàng đã ký để đề xuất việc gửi tiền gửi có kỳ hạn tại VPBank. Giấy gửi tiền là một phần không tách rời của Hợp Đồng.

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; Văn bản, chính từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

## **Điều 2. Thỏa thuận về tiền gửi có kỳ hạn**

1. Phương pháp tính lãi: Các Bên thống nhất về phương pháp tính lãi áp dụng đối với Khoản tiền gửi theo Hợp Đồng Tiền Gửi như sau:

### **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 thỏa thuận tại Hợp Đồng Tiền Gửi.
- 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 được tính theo tỷ lệ %/năm (lãi suất năm) theo phương pháp tính lãi “tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi”; một năm là ba trăm sáu mươi lăm ngày và:
  - Trường hợp Khách hàng không rút tiền gửi trước hạn: Lãi suất tính lãi là lãi suất quy định tại Hợp Đồng Tiền Gửi;
  - Trường hợp Khách hàng rút tiền gửi trước hạn: Lãi suất tính lãi là lãi suất quy định tại Khoản 2 Điều này.

### **b. Công thức tính lãi: Tiền lãi sẽ được tính theo công thức sau:**

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

- c. 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.

d. Quy đổi lãi suất:

Các Bên thống nhất rằng mức lãi suất tính lãi nêu tại Điểm a Khoản 1 Điều này BẰNG với 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 VPBank nhận Khoản tiền gửi đến hết ngày VPBank thanh toán hết toàn bộ 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 1 Điều này.

e. Nguyên tắc làm tròn lãi: Không lấy phần thập phân và làm tròn theo nguyên tắc nếu số đầu tiên của phần thập phân lớn hơn hoặc bằng 5 thì làm tròn lên, nếu số đầu tiên của phần thập phân nhỏ hơn 5 thì làm tròn xuống.

2. Trừ khi có quy định khác tại Giấy gửi tiền, trường hợp Khách hàng rút một phần hoặc toàn bộ Khoản tiền gửi trước hạn thì các quy định sau đây sẽ được áp dụng :

a. Trường hợp Khách hàng rút trước hạn toàn bộ Khoản tiền gửi trước khi kết thúc Thời hạn gửi tiền, toàn bộ Khoản tiền gửi của Khách hàng sẽ được áp dụng lãi suất tối đa bằng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của VPBank theo đối tượng khách hàng và/hoặc theo đồng tiền Khách hàng đã gửi tại thời điểm Khách hàng rút trước hạn cho toàn bộ khoảng thời gian từ Ngày gửi tiền đến ngày VPBank thực hiện chi trả trước hạn.

b. Trường hợp Khách hàng rút trước hạn một phần gốc Khoản tiền gửi trước khi kết thúc Thời hạn gửi tiền:

i. Đối với phần tiền gửi rút trước hạn, áp dụng lãi suất tối đa bằng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của VPBank theo đối tượng khách hàng và hoặc theo đồng tiền Khách hàng đã gửi tại thời điểm Khách hàng rút trước hạn cho toàn bộ khoảng thời gian từ Ngày gửi tiền đến ngày VPBank thực hiện chi trả trước hạn.

ii. Đối với phần tiền gửi còn lại, áp dụng mức lãi suất đang áp dụng đối với Khoản tiền gửi mà Khách hàng rút trước hạn một phần.

### Điều 3. Chi Trả Gốc, Lãi Tiền Gửi Và Kéo Dài Thời Hạn Gửi Tiền

1. Chi trả trước hạn Khoản tiền gửi:

a) Khách hàng được yêu cầu chi trả (rút) trước hạn một phần hoặc toàn bộ Khoản tiền gửi (trừ trường hợp trên Giấy gửi tiền có quy định rõ ràng về việc Khách hàng không được yêu cầu chi trả Khoản tiền gửi trước hạn).

b) Trường hợp Giấy gửi tiền có quy định về thời hạn cam kết không rút Khoản tiền gửi trước hạn, việc rút Khoản tiền gửi trước hạn trong trường hợp này thực hiện theo nội dung ghi nhận tại Giấy gửi tiền.

c) VPBank sẽ thu hồi lại phần chênh lệch giữa tiền lãi Khách hàng được nhận khi rút trước hạn Khoản tiền gửi 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 VPBank chi trả gốc và lãi (nếu có) của Khoản tiền gửi rút trước hạn cho Khách hàng.

d) Khách hàng rút Khoản tiền gửi trước hạn có thể phải chịu một mức phí rút trước hạn theo quy định tại Giấy gửi tiền và theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

2. Chi trả lãi định kỳ tại ngày đến hạn thanh toán lãi (đối với hình thức lĩnh lãi định kỳ): Tiền lãi sẽ được VPBank trả vào Tài khoản thanh toán nhận chi trả tiền lãi của Khách hàng theo định kỳ vào ngày tròn kỳ trả lãi (01 tháng, 01 quý, 06 tháng hoặc 01 năm hoặc thời điểm khác theo đăng ký của Khách hàng và theo quy định của VPBank). Trường hợp ngày đến hạn thanh toán lãi định kỳ trùng với ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của pháp luật và của VPBank thì VPBank sẽ thanh toán lãi cho Khách hàng vào đúng ngày đến hạn thanh toán lãi định kỳ và số tiền lãi được tính tròn kỳ trả lãi theo nguyên tắc tính ngày đầu bỏ ngày cuối.
3. Chi trả Khoản tiền gửi tại Ngày đến hạn và kéo dài Thời hạn gửi tiền: Trừ trường hợp Các Bên có thỏa thuận khác bằng văn bản, vào Ngày đến hạn VPBank sẽ thực hiện chi trả tiền gốc, lãi (nếu có) của Khoản tiền gửi vào Tài khoản thanh toán nhận chi trả tiền gốc, lãi tương ứng mà Khách hàng đã đăng ký tại Hợp Đồng Tiền Gửi, Các Bên thỏa thuận không kéo dài Thời hạn gửi tiền. Trường hợp Ngày đến hạn trùng với ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của VPBank và của pháp luật thì việc chi trả gốc, lãi (nếu có) của Khoản tiền gửi thực hiện như sau: Khoản tiền gửi được lãi toán vào Ngày đến hạn trùng với ngày nghỉ, ngày lễ. Trường hợp này VPBank chuyển tiền gốc, lãi vào tài khoản thanh toán của Khách hàng đúng Ngày đến hạn và kết thúc thời hạn gửi tiền (Khách hàng không được hưởng lãi thêm cho ngày nghỉ, ngày lễ).

#### **Điều 4. Xử Lý Trong Trường Hợp Tài Khoản Thanh Toán Bị Phong Tỏa, Đóng, Tạm Khóa Và Các Trường Hợp Thay Đổi Tình Trạng Tài Khoản Thanh Toán Của Khách Hàng**

1. Tại thời điểm VPBank thực hiện chi trả gốc, lãi của Khoản tiền gửi, trường hợp Tài khoản thanh toán của Khách hàng 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 thanh toán bị đóng hoặc bị tạm khóa hoặc bị phong tỏa hoặc bị thay đổi trạng thái mà theo quy định của VPBank và/hoặc quy định của pháp luật không được ghi có tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi vào Tài khoản thanh toán: Toàn bộ số tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi theo Hợp Đồng này sẽ được VPBank quản lý cho đến khi Khách hàng và VPBank đã có văn bản thỏa thuận về việc thay đổi thông tin tài khoản thanh toán để nhận chi trả gốc, lãi của Khoản tiền gửi.
  - b) Trường hợp Tài khoản thanh toán bị phong tỏa hoặc bị tạm khóa hoặc bị thay đổi trạng thái mà theo quy định của VPBank và/hoặc quy định của pháp luật vẫn cho phép thực hiện việc ghi có tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi vào Tài khoản thanh toán: Toàn bộ số tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi theo Hợp Đồng này vẫn sẽ được VPBank chi trả vào Tài khoản thanh toán của Khách hàng.
2. Trong thời gian VPBank quản lý tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi như quy định tại Khoản 1 Điều này, toàn bộ số tiền được quản lý không được tính và trả lãi.

#### **Điều 5. Tra Cứu Và Thông Báo Khi Có Thay Đổi Đối Với Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn**

1. Khách hàng có thể thực hiện tra cứu thông tin về Khoản tiền gửi thông qua hình thức trực tiếp đến địa điểm giao dịch trên toàn hệ thống của VPBank để yêu cầu cung cấp thông tin; hoặc tra cứu thông tin qua phương tiện điện tử (Khách hàng phải đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của VPBank); hoặc phương thức khác được VPBank triển khai từng thời kỳ.
2. Khi yêu cầu tra cứu Khoản tiền gửi theo phương thức nêu tại Khoản 1 Điều này, Khách hàng có thể được VPBank yêu cầu cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến Khách hàng và/hoặc Khoản tiền gửi, ký các giấy tờ, tài liệu liên quan nhằm mục đích xác minh Khách hàng, thông tin Khoản tiền gửi trước khi thực hiện việc tra cứu và cung cấp thông tin tới Khách hàng. Khách hàng đồng ý cung cấp các thông tin, tài liệu, ký các giấy tờ và thực hiện các thủ tục liên quan theo yêu cầu, quy định của VPBank tại thời điểm yêu cầu tra cứu.
3. Trường hợp Khách hàng có đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử đối với Tài khoản thanh toán, các



giao dịch ghi nợ, ghi có phát sinh từ giao dịch gửi, chi trả Khoản tiền gửi sẽ được VPBank thông báo cho Khách hàng theo quy định của dịch vụ ngân hàng điện tử mà Khách hàng đã đăng ký.

#### **Điều 6. Xử Lý Trong Trường Hợp Hợp Đồng Tiền Gửi Bị Mất, Hư Hỏng**

1. Khi Hợp Đồng Tiền Gửi bị mất, Hư hỏng, Khách hàng trực tiếp đến bất kỳ địa điểm giao dịch nào của VPBank để thông báo về việc Hợp Đồng Tiền Gửi bị mất, Hư hỏng. Khi đến địa điểm giao dịch, Khách hàng có trách nhiệm xuất trình, cung cấp các tài liệu, ký các chứng từ liên quan theo yêu cầu, quy định của VPBank tại thời điểm thông báo. Sau khi Khách hàng đã thực hiện xong các thủ tục báo mất, Hư hỏng theo quy định của VPBank, VPBank sẽ xác nhận các thông tin liên quan đến Hợp Đồng Tiền Gửi bị báo mất, Hư hỏng theo Hợp đồng, phù hợp với quy định của VPBank. Việc chi trả tiền gửi trong trường hợp Hợp Đồng Tiền Gửi bị mất, Hư hỏng được thực hiện theo quy định của VPBank tại thời điểm chi trả.
2. Để bảo đảm an toàn, Khách hàng đồng ý rằng việc thực hiện các giao dịch liên quan đến Khoản tiền gửi trong trường hợp Hợp Đồng Tiền Gửi bị mất hoặc Hư hỏng có thể bị giới hạn trong một số trường hợp theo quy định của VPBank (như không được cầm cố, chuyển nhượng, ủy quyền sử dụng, cho, tặng,...).
3. VPBank được (i) từ chối thực hiện các giao dịch liên quan đến Hợp Đồng Tiền Gửi bị mất, Hư hỏng nhưng không được Khách hàng thực hiện thủ tục thông báo theo quy định tại Điều này; (ii) không chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại có thể xảy ra do Khách hàng không/chưa thực hiện thủ tục thông báo mất Hợp Đồng Tiền Gửi, Hợp Đồng Tiền Gửi bị Hư hỏng theo quy định tại Hợp Đồng Tiền Gửi này và quy định của VPBank.
4. Với trường hợp bị mất Hợp Đồng Tiền Gửi, sau khi đã báo mất mà Khách hàng tìm lại được Hợp Đồng Tiền Gửi, Các Bên đồng ý rằng trường hợp VPBank chưa chi trả Khoản tiền gửi, Khách hàng phải thông báo ngay cho VPBank nơi Khách hàng đã báo mất Hợp Đồng Tiền Gửi và thực hiện các thủ tục, cung cấp các tài liệu liên quan theo quy định của VPBank.
5. Các quy định khác liên quan đến việc xử lý Hợp Đồng Tiền Gửi bị Hư hỏng, bị mất chưa được quy định cụ thể tại Hợp Đồng này thực hiện theo quy định của VPBank và quy định của pháp luật.

#### **Điều 7. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng**

1. Quyền của Khách hàng
  - a) Được bảo hiểm tiền gửi theo quy định của pháp luật;
  - b) Được thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản lãi, gốc theo quy định tại Hợp Đồng Tiền Gửi và này;
  - c) Được chuyển giao quyền sở hữu đối với Khoản tiền gửi theo quy định của VPBank và quy định của pháp luật, trừ trường hợp VPBank có quy định Khách hàng không được chuyển giao quyền sở hữu đối với Khoản tiền gửi. Việc chuyển giao quyền sở hữu đối với Khoản tiền gửi thực hiện theo quy định của VPBank tại thời điểm chuyển giao;
  - d) Được sử dụng Khoản tiền gửi làm tài sản bảo đảm theo các biện pháp bảo đảm để bảo đảm cho nghĩa vụ của mình và/hoặc nghĩa vụ của Bên thứ ba tại VPBank hoặc tại các tổ chức tín dụng khác (nếu được VPBank, tổ chức tín dụng đó chấp thuận);
  - e) Các quyền khác theo quy định tại Hợp Đồng này, quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của VPBank.
2. Nghĩa vụ của Khách hàng:
  - a) Thực hiện đúng Hợp Đồng Tiền Gửi, Điều Kiện Giao Dịch Chung và các thỏa thuận đã cam

76

kết với VPBank.

- b) Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời cho VPBank tất cả các thông tin, tài liệu theo yêu cầu hợp lý của VPBank trong từng thời kỳ.
- c) Thông báo trước về yêu cầu rút tiền trước hạn theo quy định của VPBank (nếu có).
- d) Thông báo kịp thời cho VPBank về việc Hợp Đồng bị mất, bị Hư hỏng và chịu mọi trách nhiệm đối với các thiệt hại (nếu có) do không thông báo kịp thời.
- e) Cung cấp cho Bên Ngân hàng tất cả các thông tin, tài liệu theo yêu cầu hợp lý của Bên Ngân hàng nhằm tuân thủ các quy định của Pháp luật và/hoặc thỏa thuận liên Chính phủ có liên quan.
- f) Đảm bảo Tài khoản thanh toán là của chính KH và có thông tin chính xác như quy định tại Hợp Đồng Tiền Gửi.
- g) Không được thực hiện việc thay đổi thông tin về Khoản tiền gửi, Ngày đến hạn sớm hơn Ngày đến hạn quy định tại Hợp Đồng Tiền Gửi.
- h) Chịu trách nhiệm giải quyết tất cả các vấn đề tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại liên quan đến Khoản tiền gửi tại VPBank.
- i) Khi có bất kỳ thay đổi nào về thông tin Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin liên quan đến Khách hàng như: Số giấy tờ xác minh thông tin Khách hàng (chứng minh nhân dân/hộ chiếu/thẻ căn cước công dân, thị thực,...), địa chỉ thường trú, số điện thoại,... KH có trách nhiệm đến VPBank để đăng ký cập nhật sửa đổi/bổ sung thông tin ngay khi có sự thay đổi.
- j) Đảm bảo tài khoản gửi tiền, tài khoản nhận chi trả tiền gửi là của chính KH và có thông tin chính xác như kê khai tại Hợp đồng.
- k) Cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện, tranh chấp gì đối với NH khi NH thực hiện tất toán trước hạn, xử lý Số tiền gửi và tiền lãi phát sinh theo quy định tại Hợp Đồng Tiền Gửi.
- l) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp Đồng Tiền Gửi, Điều Kiện Giao Dịch Chung, quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của VPBank.

## **Điều 8. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank**

### **1. Quyền của VPBank:**

- a) Được quyền từ chối việc nhận và chi trả Khoản tiền gửi theo Hợp Đồng Tiền Gửi nếu Khách hàng không thực hiện đúng quy định tại Hợp Đồng Tiền Gửi và Điều Kiện Giao Dịch Chung và/hoặc các thỏa thuận với VPBank.
- b) Được quyền từ chối chi trả Khoản tiền gửi theo Hợp Đồng Tiền Gửi và Điều Kiện Giao Dịch Chung đối với trường hợp Hợp Đồng Tiền Gửi đã bị lợi dụng nhưng không phải do lỗi của VPBank.
- c) Đề nghị Khách hàng cung cấp các thông tin có liên quan trong từng thời kỳ phục vụ cho công tác quản lý Khách hàng.
- d) Có quyền thông báo và yêu cầu Khách hàng phải thực hiện tất toán trước hạn Hợp Đồng Tiền Gửi theo quy định của pháp luật và và Điều Kiện Giao Dịch Chung.
- e) Cung cấp thông tin liên quan đến Khoản tiền gửi của Khách hàng và thông tin của Khách hàng cho các cơ quan, tổ chức theo quy định của pháp luật, quy định của VPBank và/hoặc các thỏa thuận liên Chính phủ có liên quan.

- f) Được yêu cầu Khách hàng chuyển tiền hoặc duy trì đủ số dư tiền gửi trên Tài khoản thanh toán để VPBank trích Khoản tiền gửi theo đúng thoả thuận trong Hợp Đồng Tiền Gửi và Điều Kiện Giao Dịch Chung.
- g) Được yêu cầu Khách hàng giải quyết tất cả các vấn đề tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại liên quan đến Khoản tiền gửi của Khách hàng.
- h) Được quyền tạm giữ, phong tỏa (tạm dừng mọi giao dịch chủ động từ Khách hàng đối với một phần hoặc toàn bộ Khoản tiền gửi của Khách hàng theo Hợp Đồng Tiền Gửi), khấu trừ, trích tiền hoặc chấm dứt tạm giữ, phong tỏa Khoản tiền gửi của Khách hàng khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật hoặc theo đề nghị/thỏa thuận khác với Khách hàng.
- i) Được quyền tự động trích tiền từ Tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại VPBank, Khoản tiền gửi theo Hợp Đồng Tiền Gửi để thanh toán các khoản phí, chi phí mà Khách hàng phải thanh toán cho VPBank theo Hợp Đồng Tiền Gửi và Điều Kiện Giao Dịch Chung (nếu có).
- j) Các quyền khác theo quy định tại Hợp Đồng Tiền Gửi, Điều Kiện Giao Dịch Chung và các văn bản thỏa thuận khác giữa các Bên, quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của VPBank.

2. Nghĩa vụ của VPBank:

- a) Thanh toán tiền gốc, lãi tiền gửi đúng hạn và đầy đủ theo thỏa thuận với Khách hàng tại Hợp Đồng Tiền Gửi và Điều Kiện Giao Dịch Chung.
- b) Giữ bí mật số dư tiền gửi của Khách hàng theo quy định của pháp luật và quy định của VPBank.
- c) Đảm bảo an toàn tiền gửi cho Khách hàng.
- d) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp Đồng Tiền Gửi, Điều Kiện Giao Dịch Chung, quy định của pháp luật (bao gồm cả các quy định của Pháp luật về Phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, tuân thủ cấm vận, trừng phạt và tuân thủ FATCA) và quy định khác có liên quan của VPBank.

## PHẦN H: BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI CÓ KỶ HẠN BẰNG PHƯƠNG TIỆN ĐIỆN TỬ

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

### Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. **“Thoả thuận tiền gửi”**: Trong Phần II này Thoả thuận tiền gửi được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến việc cung cấp và sử dụng dịch vụ tiền gửi có kỳ hạn bằng phương tiện điện tử tại VPBank. Trong Dịch vụ này, Thoả thuận tiền gửi là Thoả thuận tiền gửi có kỳ hạn được xác lập giữa VPBank và Khách hàng bằng Phương tiện điện tử, trong đó ghi nhận các thỏa thuận giữa VPBank và Khách hàng liên quan tới việc gửi và nhận Khoản tiền gửi tại VPBank theo Sản phẩm. *Đối với Sản phẩm gửi góp*, Thoả thuận tiền gửi được hiểu bao gồm cả thỏa thuận khung và thỏa thuận tiền gửi cụ thể.
2. **“Hợp đồng”**: là thoả thuận giữa NH với KH về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ tiền gửi có kỳ hạn bằng phương tiện điện tử tại VPBank. Thoả thuận này được tạo lập bởi (i) Thoả thuận tiền gửi; và (ii) Phần A - Các Điều Khoản Điều Kiện Chung và Phần H – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Tiền Gửi Có Kỳ Hạn Bằng Phương Tiện Điện Tử. Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày ký như ghi nhận tại Thoả thuận tiền gửi cho đến khi VPBank và Khách hàng đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Thoả thuận tiền gửi.
3. **“Sản phẩm”**: Là sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn bằng Phương tiện điện tử mà Khách hàng tham gia và được nêu cụ thể tại Thoả thuận tiền gửi.
4. **“Sản phẩm gửi góp”**: là sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn trong đó Khách hàng và VPBank thỏa thuận về việc gửi tại VPBank nhiều Khoản tiền gửi trong một khoảng thời gian nhất định.
5. **“Khoản tiền gửi”**: Là khoản tiền gửi có kỳ hạn của KH tại VPBank như được ghi nhận tại Thoả thuận tiền gửi. *Đối với Sản phẩm gửi góp*, Khoản tiền gửi được hiểu bao gồm Khoản tiền gửi đầu tiên và (các) Khoản tiền gửi tiếp theo.
6. **“Phương tiện điện tử”**: Là phương tiện hoạt động dựa trên công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện từ hoặc công nghệ tương tự. Tại VPBank, Phương tiện điện tử bao gồm: VPBank NEO, VPBankPlus, VPBank Dream, ATM, CDM và các kênh điện tử khác được VPBank triển khai từng thời kỳ.
7. **“VPBank NEO”** (trước đây là VPBank Online): Là kênh triển khai dịch vụ ngân hàng của VPBank,

cho phép KH thực hiện một số giao dịch ngân hàng 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...). VPBank NEO có thể được cung ứng cho KH 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 từng thời kỳ.

8. **“VPBankPlus”**: Là kênh triển khai dịch vụ ngân hàng điện tử của VPBank, cho phép KH thực hiện một số giao dịch ngân hàng thông qua phần mềm ứng dụng VPBankPlus trên máy tính hoặc thiết bị di động có kết nối Internet;
9. **“VPBank Dream”**: Là kênh triển khai dịch vụ ngân hàng điện tử của VPBank, cho phép KH thực hiện một số giao dịch ngân hàng thông qua phần mềm ứng dụng VPBank Dream App/Web trên máy tính hoặc thiết bị di động có kết nối Internet.
10. **“ATM/CDM” (Automated Teller Machine/Cash Deposit Machine)**: Là máy giao dịch tự động phục vụ Khách hàng sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch như gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.
11. **“Thời hạn gửi tiền”**: Là khoảng thời gian kể từ ngày Khách hàng bắt đầu gửi tiền vào VPBank cho đến ngày VPBank cam kết trả hết gốc và lãi tiền gửi có kỳ hạn cho KH.
12. **“Tài khoản tiền gửi”**: Là tài khoản do VPBank mở để quản lý Khoản tiền gửi của Khách hàng. Đối với Sản phẩm gửi góp, Tài khoản tiền gửi được VPBank mở để quản lý các Khoản tiền gửi của Khách hàng.
13. **“Ngày đến hạn”**: Là ngày kết thúc Thời hạn gửi tiền như quy định tại Thỏa thuận tiền gửi.
14. **“Giấy tờ xác minh thông tin KH”**: Là giấy tờ có thể xác định được đặc điểm và nhận dạng nhân thân của KH. Giấy tờ xác minh thông tin KH theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần II 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; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

## **Điều 2. Thỏa Thuận Về Gửi Và Nhận Khoản Tiền Gửi**

1. KH đồng ý gửi và VPBank đồng ý nhận Khoản tiền gửi của Khách hàng với thông tin về Số tiền gửi, Đồng tiền gửi, Thời hạn gửi tiền, Ngày gửi tiền, Ngày đến hạn, Lãi suất, Phương thức trả lãi, Phương thức xử lý tại Ngày đến hạn được Các Bên thỏa thuận tại Thỏa thuận tiền gửi.
2. Khách hàng đồng ý rằng, trường hợp bất kỳ nội dung nào trong Điều kiện giao dịch chung này khác với nội dung trong Thỏa thuận tiền gửi thì nội dung trong Thỏa thuận tiền gửi được ưu tiên áp dụng.

## **Điều 3. Lãi Suất, Phương Pháp Tính Lãi, Nguyên Tắc Làm Tròn Lãi Và Phí Liên Quan Đến Khoản Tiền Gửi**

### **1. Lãi Suất:**

- a) Lãi suất áp dụng đối với Khoản tiền gửi được ghi nhận tại Thỏa thuận tiền gửi.
- b) Trường hợp Thỏa thuận tiền gửi có thỏa thuận về việc điều chỉnh lãi suất, Các Bên thống nhất rằng đến kỳ điều chỉnh lãi suất, VPBank sẽ tự động thực hiện điều chỉnh lãi suất theo phương thức đã thỏa thuận và sẽ thông báo cho KH theo quy định của pháp luật. KH chấp thuận mức lãi suất mới kể từ thời điểm VPBank thực hiện việc điều chỉnh.
- c) Mức lãi suất và lãi suất điều chỉnh (nếu có) quy định tại Khoản này được áp dụng để tính lãi theo phương pháp tính lãi quy định tại Khoản 2 Điều này. Các mức lãi suất này BẢNG

chính mức lãi suất năm tương ứng (lãi suất quy đổi) theo phương pháp tính lãi sử dụng:

- Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày tiếp theo ngày VPBank nhận tiền gửi đến hết ngày VPBank thanh toán hết toàn bộ Khoản tiền gửi cho Khách hàng; và
- Số dư thực tế để tính lãi là số dư đầu ngày tính lãi.

Để làm rõ, mức lãi suất quy đổi này không được áp dụng để tính lãi theo phương pháp tính lãi quy định tại Khoản 2 Điều này.

## 2. Phương pháp tính lãi:

- 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 Điều kiện giao dịch chung 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 (bao gồm cả lãi suất điều chỉnh) hoặc mức lãi suất trong trường hợp kéo dài Thời hạn gửi tiền hoặc mức lãi suất rút trước hạn theo Điều kiện giao dịch chung 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: 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. Nguyên tắc làm tròn lãi:

- a) Đối với đồng tiền gửi của KH là VND và JPY: Không lấy phần thập phân và làm tròn theo nguyên tắc nếu số đầu tiên của phần thập phân lớn hơn hoặc bằng 5 thì làm tròn lên, nếu số đầu tiên của phần thập phân nhỏ hơn 5 thì làm tròn xuống.
- b) Đối với đồng tiền gửi của KH là USD và các ngoại tệ khác (trừ JPY): Lấy phần thập phân 02 (hai) số lẻ và thực hiện theo nguyên tắc sau: nếu số thứ 3 của phần thập phân lớn hơn hoặc bằng 5 thì làm tròn lên, nếu số thứ 3 của phần thập phân nhỏ hơn 5 thì làm tròn xuống.

## 4. Phụ liên quan đến Khoản tiền gửi: Theo quy định của VPBank từng thời kỳ tương ứng với Sản phẩm Khách hàng tham gia.

### Điều 4. Chi Trả Khoản Tiền Gửi Trước Hạn Và Xử Lý Khoản Tiền Gửi Tại Ngày Đến Hạn

#### 1. Chi trả Khoản tiền gửi trước hạn:

- a) Việc chi trả Khoản tiền gửi trước hạn toàn bộ/một phần được xác định theo loại sản phẩm Tiền gửi có kỳ hạn mà Khách hàng tham gia và theo các nguyên tắc sau:
  - (i) Khách hàng được yêu cầu VPBank chi trả **toàn bộ** Khoản tiền gửi trước hạn, trừ khi Các Bên có thỏa thuận rõ ràng về việc không chi trả tại Thỏa thuận tiền gửi/phụ lục của

Thỏa thuận tiền gửi;

- (ii) Khách hàng chỉ được yêu cầu VPBank chi trả **một phần** Khoản tiền gửi trước hạn nếu Các Bên thỏa thuận rõ ràng về việc chi trả tại Thỏa thuận tiền gửi/phụ lục của Thỏa thuận tiền gửi.
  - (iii) Đối với Sản phẩm gửi góp, Khách hàng chỉ được yêu cầu VPBank chi trả toàn bộ tất cả các Khoản tiền gửi trước hạn, không được yêu cầu chi trả một/một số các Khoản tiền gửi trước hạn (bao gồm cả trường hợp chi trả một phần trước hạn của một Khoản tiền gửi).
- b) Trường hợp chi trả Khoản tiền gửi trước hạn (toàn bộ/một phần), trừ khi Thỏa thuận tiền gửi hoặc phụ lục của Thỏa thuận tiền gửi có quy định khác, các quy định sau sẽ được áp dụng:
- (i) Lãi suất áp dụng đối với phần tiền gửi được chi trả trước hạn là lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của VPBank theo đồng tiền KH gửi tại thời điểm chi trả trước hạn. Phần tiền gửi còn lại (nếu có) sẽ được giữ nguyên mức lãi suất đang áp dụng đối với Khoản tiền gửi;
  - (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 gốc của phần tiền gửi yêu cầu chi trả trước hạn trước khi VPBank thực hiện chi trả;
  - (iii) Khách hàng phải chịu phí chi trả trước hạn một phần/toàn bộ Khoản tiền gửi theo quy định của VPBank từng thời kỳ;
  - (iv) Khách hàng phải tuân thủ thời hạn thông báo trước yêu cầu chi trả trước hạn một phần/toàn bộ Khoản tiền gửi theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
  - (v) Toàn bộ gốc và lãi của phần tiền gửi được chi trả trước hạn sẽ được VPBank chuyển vào Tài khoản thanh toán của KH.

## 2. Xử lý Khoản tiền gửi tại Ngày đến hạn:

- a) Phương thức xử lý Khoản tiền gửi tại Ngày đến hạn được ghi nhận cụ thể tại Thỏa thuận tiền gửi.
- b) Quy định cụ thể đối với từng phương thức xử lý Khoản tiền gửi tại Ngày đến hạn:
  - (i) Trường hợp Thỏa thuận tiền gửi ghi nhận phương thức xử lý là *Tự động tái toán*: Tại Ngày đến hạn, VPBank sẽ chuyển toàn bộ tiền gốc và lãi của Khoản tiền gửi vào Tài khoản thanh toán của KH.
  - (ii) Trường hợp Thỏa thuận tiền gửi ghi nhận phương thức xử lý là *Tự động tái tục gốc* hoặc *Tự động tái tục gốc và lãi* (tự động kéo dài Thời hạn gửi tiền):
    - Trường hợp *Tự động tái tục gốc*: tại Ngày đến hạn, VPBank chuyển toàn bộ tiền lãi (nếu có) vào Tài khoản thanh toán nhận chi trả Khoản tiền gửi đã thỏa thuận và tự động tái tục toàn bộ tiền gốc của Khoản tiền gửi, riêng đối với Sản phẩm gửi góp, VPBank tự động nhập toàn bộ tiền gốc của tất cả các Khoản tiền gửi vào với nhau để tái tục.
    - Trường hợp *Tự động tái tục gốc và lãi*: tại Ngày đến hạn, VPBank tự động nhập toàn bộ tiền lãi vào tiền gốc và tự động tái tục cho Khách hàng; đối với Sản phẩm gửi góp, VPBank nhập toàn bộ tiền lãi vào tiền gốc của tất cả các Khoản tiền gửi và tự động tái tục cho Khách hàng.
    - Loại sản phẩm của Khoản tiền gửi được tái tục: theo thỏa thuận tại Thỏa thuận tiền gửi. Trường hợp tại thời điểm tái tục, Khoản tiền gửi không đáp ứng các điều kiện

19

theo loại sản phẩm được tái tục (bao gồm nhưng không giới hạn bởi: đối tượng gửi tiền, loại tiền gửi, số tiền gửi tối thiểu). Khoản tiền gửi sẽ không được tái tục và toàn bộ tiền gốc và lãi (nếu có) của Khoản tiền gửi được chuyển vào Tài khoản thanh toán của KH.

- Thời hạn gửi tiền của Khoản tiền gửi được tái tục: theo thỏa thuận tại Thỏa thuận tiền gửi. Trường hợp không có thỏa thuận, Thời hạn gửi tiền bằng với Thời hạn gửi tiền của Khoản tiền gửi ban đầu hoặc thời hạn thấp hơn gần nhất (nếu VPBank không còn huy động Thời hạn gửi tiền ban đầu).

Trường hợp tại thời điểm tái tục, VPBank không còn huy động loại sản phẩm/Thời hạn gửi tiền như nêu trên, Khoản tiền gửi sẽ được tái tục theo sản phẩm Tiền gửi có kỳ hạn Thường bằng phương tiện điện tử của VPBank với thời hạn gửi tiền là 01 tháng.

- Các nội dung khác thực hiện theo quy định của VPBank tương ứng với loại sản phẩm của Khoản tiền gửi được tái tục.

(iii) Trường hợp Ngày đến hạn trùng với ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của VPBank, VPBank tự động thực hiện xử lý theo phương thức đã thỏa thuận tại Ngày đến hạn.

#### **Điều 5. Xử Lý Trong Trường Hợp Tài Khoản Thanh Toán Bị Phong Tỏa, Đóng, Tạm Khóa Và Các Trường Hợp Thay Đổi Tình Trạng Tài Khoản Thanh Toán Của Khách Hàng**

1. Tại thời điểm VPBank thực hiện chi trả gốc, lãi của Khoản tiền gửi, trường hợp Tài khoản thanh toán của Khách hàng 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 thanh toán bị đóng hoặc bị tạm khóa hoặc bị phong tỏa hoặc bị thay đổi trạng thái mà theo quy định của VPBank và/hoặc quy định của pháp luật không được ghi có tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi vào Tài khoản thanh toán: Toàn bộ số tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi sẽ được VPBank quản lý cho đến khi Khách hàng và VPBank đã có văn bản thỏa thuận về việc thay đổi thông tin tài khoản thanh toán để nhận chi trả gốc, lãi của Khoản tiền gửi.
  - b) Trường hợp Tài khoản thanh toán bị phong tỏa hoặc bị tạm khóa hoặc bị thay đổi trạng thái mà theo quy định của VPBank và/hoặc quy định của pháp luật vẫn cho phép thực hiện việc ghi có tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi vào Tài khoản thanh toán: Toàn bộ số tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi vẫn sẽ được VPBank chi trả vào Tài khoản thanh toán của Khách hàng.
2. Trong thời gian VPBank quản lý tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi như quy định tại Khoản 1 Điều này, toàn bộ số tiền được quản lý không được tính và trả lãi.

#### **Điều 6. Tra Cứu Và Thông Báo Khi Có Thay Đổi Đối Với Các Khoản Tiền Gửi**

1. KH có thể tra cứu Khoản tiền gửi tại VPBank thông qua một trong các biện pháp sau:
  - a) Tra cứu bằng cách đến trực tiếp địa điểm giao dịch của VPBank trên toàn quốc;
  - b) Tra cứu thông qua Phương tiện điện tử;
  - c) Tra cứu thông qua Tổng đài CSKH 24/7 của VPBank theo số điện thoại 1900545415/số điện thoại khác theo thông báo của VPBank từng thời kỳ;
  - d) Các phương thức khác được VPBank triển khai từng thời kỳ.
2. Khi yêu cầu tra cứu Khoản tiền gửi theo các phương thức nêu trên, Khách hàng có thể được VPBank yêu cầu cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến Khách hàng và/hoặc Khoản tiền gửi, ký các giấy tờ, tài liệu liên quan nhằm mục đích xác minh Khách hàng, thông tin tiền gửi trước khi thực hiện việc tra cứu và cung cấp thông tin tới Khách hàng. Khách hàng đồng ý cung cấp các thông tin,



tài liệu, ký các giấy tờ và thực hiện các thủ tục liên quan theo yêu cầu, quy định của VPBank tại thời điểm yêu cầu tra cứu.

3. Trường hợp Khách hàng có đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử đối với Tài khoản thanh toán, các giao dịch ghi nợ, ghi có phát sinh từ giao dịch gửi, chi trả Khoản tiền gửi sẽ được VPBank thông báo cho Khách hàng theo quy định của dịch vụ ngân hàng điện tử mà Khách hàng đã đăng ký. Việc thông báo các thay đổi đối với Khoản tiền gửi trong các trường hợp khác thực hiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

#### **Điều 7. Xử Lý Đối Với Các Trường Hợp Nhàu Nát, Rách, Mất Thỏa Thuận Tiền Gửi**

Các Bên đồng ý rằng, Thỏa thuận tiền gửi được Các Bên xác lập dưới dạng chứng từ điện tử nên không đặt ra vấn đề về nhàu nát, rách, mất Thỏa thuận tiền gửi.

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

##### **1. Quyền của Khách hàng**

- a) Được bảo hiểm tiền gửi theo quy định của pháp luật;
- b) Được thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản lãi, gốc theo quy định tại Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này;
- c) Chỉ được chuyển giao quyền sở hữu đối với Khoản tiền gửi nếu được VPBank chấp thuận. Việc chuyển giao quyền sở hữu đối với Khoản tiền gửi thực hiện theo quy định của VPBank tại thời điểm chuyển giao;
- d) Được cầm cố/thế chấp Khoản tiền gửi để vay vốn tại VPBank hoặc tại các tổ chức tín dụng khác (nếu được VPBank, tổ chức tín dụng đó chấp thuận); được sử dụng Khoản tiền gửi làm tài sản đảm bảo cho nghĩa vụ của mình và/hoặc nghĩa vụ của Bên thứ ba tại VPBank theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ;

##### **2. Nghĩa vụ của Khách hàng**

- a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp và các vấn đề liên quan khác đến nguồn gốc Khoản tiền gửi tại VPBank;
- b) Thực hiện đúng các thỏa thuận đã cam kết với VPBank và quy định của VPBank từng thời kỳ;
- c) Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời cho VPBank tất cả các thông tin, tài liệu theo yêu cầu hợp lý của VPBank trong từng thời kỳ;
- d) Thông báo trước về yêu cầu rút tiền trước hạn theo quy định tại Thỏa thuận tiền gửi và Điều kiện giao dịch chung này và quy định của VPBank;
- e) Thanh toán các khoản phí (bao gồm cả phí chuyển tiền), chi phí phát sinh (nếu có) phát sinh từ việc thực hiện Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này theo quy định của VPBank và thỏa thuận của Các Bên tại Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này;
- f) Đảm bảo các Tài khoản thanh toán sử dụng để gửi, nhận chi trả tiền gửi là của chính Khách hàng và có thông tin chính xác như kê khai tại Thỏa thuận tiền gửi;
- g) Không được thực hiện việc thay đổi thông tin về Khoản tiền gửi, Ngày đến hạn sớm hơn Ngày đến hạn quy định tại Thỏa thuận tiền gửi, trừ trường hợp VPBank thông báo và yêu cầu Khách hàng phải thực hiện tất toán trước hạn hoặc không tiếp tục kéo dài Thời hạn gửi tiền theo quy định tại Thỏa thuận tiền gửi; Điều kiện giao dịch chung này;
- h) Chịu trách nhiệm giải quyết tất cả các vấn đề tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại liên quan đến Khoản tiền gửi tại VPBank;
- i) Khi có bất kỳ thay đổi nào về thông tin KII, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin liên

quan đến KH như: Số Giấy tờ xác minh thông tin KH, địa chỉ thường trú, số điện thoại,... KH có trách nhiệm đến VPBank để đăng ký cập nhật sửa đổi/bổ sung thông tin ngay khi có sự thay đổi;

3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này, Thỏa thuận DV NIIDT, quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của VPBank.

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

### **1. Quyền của VPBank:**

- a) Được quyền từ chối việc nhận và chi trả Khoản tiền gửi theo Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này, nếu Khách hàng không thực hiện đúng quy định tại Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này, quy định của VPBank từng thời kỳ và/hoặc các thỏa thuận với VPBank;
- b) Được quyền từ chối chi trả Khoản tiền gửi theo Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này đối với trường hợp Thỏa thuận tiền gửi đã bị lợi dụng nhưng không phải do lỗi của VPBank;
- c) Đề nghị Khách hàng cung cấp các thông tin có liên quan trong từng thời kỳ phục vụ cho công tác quản lý Khách hàng;
- d) Có quyền thông báo và yêu cầu Khách hàng phải thực hiện tất toán trước hạn hoặc không tiếp tục kéo dài Thời hạn gửi tiền theo Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này và/hoặc theo quy định của pháp luật;
- e) Cung cấp thông tin liên quan đến Khoản tiền gửi của Khách hàng và thông tin của Khách hàng cho các cơ quan, tổ chức theo quy định của pháp luật, quy định của VPBank và/hoặc các thỏa thuận liên Chính phủ có liên quan;
- f) Có quyền sử dụng các thông tin về Khách hàng và các Khoản tiền gửi của Khách hàng bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do Khách hàng cung cấp, các hợp đồng, văn bản ký kết giữa Khách hàng và VPBank để cung cấp cho các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và/hoặc đánh giá tín nhiệm hoạt động hợp pháp tại Việt Nam, hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật hoặc cung cấp cho các đối tác liên quan có hợp tác với VPBank để phát triển, cung cấp hoặc liên quan đến việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của VPBank;
- g) Được yêu cầu Khách hàng chuyển tiền hoặc duy trì đủ số dư tiền gửi trên Tài khoản thanh toán để VPBank trích Khoản tiền gửi theo đúng thỏa thuận trong Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này;
- h) Yêu cầu Khách hàng giải quyết tất cả các vấn đề tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại liên quan đến Khoản tiền gửi của Khách hàng;
- i) Được quyền tạm giữ, phong tỏa (tạm dừng mọi giao dịch chủ động từ Khách hàng đối với một phần hoặc toàn bộ Khoản tiền gửi của Khách hàng theo Thỏa thuận tiền gửi; Điều kiện giao dịch chung này), khấu trừ, trích tiền hoặc chấm dứt tạm giữ, phong tỏa Khoản tiền gửi của Khách hàng khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật hoặc theo đề nghị/ thỏa thuận khác với Khách hàng;
- j) Được quyền tự động trích tiền từ Tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại VPBank, Khoản tiền gửi theo Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này để thanh toán các khoản phí, chi phí mà Khách hàng phải thanh toán cho VPBank theo Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này;
- k) Được quyền tạm giữ, phong tỏa các Khoản tiền gửi của Khách hàng khi có yêu cầu bằng văn

bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

2. Nghĩa vụ của VPBank:

- a) Thanh toán tiền gốc, lãi tiền gửi đúng hạn và đầy đủ theo thỏa thuận với Khách hàng tại Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này;
- b) Giữ bí mật số dư tiền gửi của Khách hàng theo quy định của pháp luật và quy định của VPBank;
- c) Đảm bảo an toàn tiền gửi cho Khách hàng;

3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này, Thỏa thuận DV NHĐT, quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của VPBank.

## **Điều 10. Các Quy Định Khác**

### **1. Địa Điểm Gửi Và Chi Trả Khoản Tiền Gửi**

- a) KII gửi tiền và nhận chi trả tiền gửi có kỳ hạn bằng Phương tiện điện tử hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank.
- b) Việc chi trả tiền gửi có kỳ hạn tại các điểm giao dịch của VPBank thực hiện theo quy định có liên quan của VPBank từng thời kỳ.

### **2. Giao Dịch Không Hủy Ngang**

Khách hàng công nhận, không hủy ngang và chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch tiền gửi có kỳ hạn được thực hiện có sử dụng tên đăng nhập và mật khẩu hoặc số thẻ, mã PIN của Khách hàng qua Phương tiện điện tử của VPBank. Khách hàng không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác giao dịch với bất kỳ lý do nào.

## **PHẦN I – 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 cá nhân tại VPBank)*

### **Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

1. **“Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng”**: 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 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”**: 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 Điều Kiện Chung và Phần I – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp và Sử Dụng Dịch Vụ Mua Bán Ngoại Tệ Giao Ngay.

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 điều kiện chung; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

### **Điều 2. Nội Dung Giao Dịch**

1. **Cấp 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 KH mua ngoại tệ của VPBank, mục đích sử dụng ngoại tệ của KH được ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng. KH 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 KH 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 KH không có tài khoản thanh toán tại VPBank thì tại Ngày thanh toán ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng, KH 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 KH, VPBank sẽ thực hiện chuyển Số lượng ngoại tệ giao dịch hoặc Giá trị giao dịch tương ứng vào tài khoản của KH 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 KH 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, KH sẽ phải thanh toán cho VPBank một khoản tiền phạt được tính bằng số lượng ngoại tệ mà KH 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 KH 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. KH cam kết rằng KH 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. KH 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 KH tại VPBank, bằng việc ký vào Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng, KH ủy quyền cho VPBank được tự động ghi có, ghi nợ tài khoản của KH 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. KH 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 KH mua ngoại tệ của VPBank cho mục đích trả nợ vay tại VPBank, KH 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, KH 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. KH 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 KH 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, KH 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 5 ngày kể từ khi VPBank chuyển tiền.
8. Trường hợp KH không cung cấp, cung cấp không đủ hoặc chứng từ do KH 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, KH 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 I – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp và Sử Dụng Dịch Vụ Mua Bán Ngoại Tệ Giao Ngay.

# PHẦN J – 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 cá nhân tại VPBank)*

## Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

1. **“Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ”**: Trong Phần J 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. Trong Dịch vụ này, Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ là Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ được ký bởi KH và đã được VPBank phê duyệt.
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 Điều Kiện Chung và Phần J – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp và Sử Dụng Dịch Vụ Chuyển Tiền Quốc Tế Và Mua Bán Ngoại Tệ.

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần J này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Phần A - Các điều khoản điều kiện chung; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

## Điều 2. Nội Dung Giao Dịch

1. Ngày giao dịch là ngày KH 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 KH 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 KH 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 KH, VPBank có quyền quyết định việc thực hiện chuyển đổi, nhưng trong mọi trường hợp sẽ không có nghĩa vụ phải chuyển đổi.

6. Cặp đồng tiền giao dịch, Số lượng ngoại tệ giao dịch, Tỷ giá (tỷ giá thu phí và tỷ giá mua bán ngoại tệ), Giá trị giao dịch, Ngày giao dịch, Ngày thanh toán của từng giao dịch chuyển tiền quốc tế và mua bán ngoại tệ được các bên ghi nhận tại từng Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ.

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

1. KH cam kết giao dịch chuyển tiền theo **Lệnh chuyển tiền quốc tế** kiêm 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 KH sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.
2. KH 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 KH cung cấp đầy đủ bản gốc/bản chính/bản sao chứng thực theo quy định của VPBank.
3. KH cam kết các giao dịch chuyển tiền thực hiện theo **Lệnh chuyển tiền quốc tế** kiêm 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 KH) 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 KH 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 KH 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 KH nhận lại tương ứng với giá trị số lượng ngoại tệ trong giao dịch bán ngoại tệ giữa VPBank và KH 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** kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ là chứng từ điện tử nếu được thực hiện trên hệ thống internet banking (bao gồm Hệ thống VPBank Neobiz 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 KH.
8. Trong mọi trường hợp, KH 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 KH kể cả trong trường hợp hệ thống báo lỗi. Trong quá trình VPBank xử lý giao dịch, KH 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 KH 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, KH 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 KH 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.

## **PHẦN K – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG ƯU TIÊN**

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

### **Điều 1. Khách hàng ưu tiên**

1. Khách hàng ưu tiên là những Khách hàng đáp ứng tiêu chí trở thành Khách hàng ưu tiên theo quy định trong từng thời kỳ của VPBank.
2. Mọi thủ tục đăng ký sử dụng Dịch vụ Ngân hàng ưu tiên và trở thành Khách hàng ưu tiên sẽ được thông báo và hướng dẫn chi tiết tới Khách hàng thông qua Chuyên viên quan hệ Khách hàng tại Chi nhánh của VPBank.
3. Tư cách Khách hàng ưu tiên sẽ được duy trì trong suốt thời gian Khách hàng được định danh là Khách hàng ưu tiên theo quy định của VPBank
4. Khách hàng có thể ngưng sử dụng Dịch vụ dành cho Khách hàng ưu tiên hoặc chấm dứt quyền lợi Khách hàng ưu tiên bằng hình thức thông báo trước cho VPBank bằng văn bản
5. Khi được định danh là Khách hàng ưu tiên, Khách hàng sẽ được chăm sóc bởi một Chuyên viên quan hệ Khách hàng riêng tại Chi nhánh định danh Khách hàng
6. Tùy vào chính sách phân hạng Khách hàng ưu tiên của VPBank trong từng thời kỳ, Khách hàng đã được định danh là Khách hàng ưu tiên có thể được VPBank sắp xếp vào các phân hạng khác nhau.
7. Trường hợp Khách hàng không đáp ứng điều kiện theo quy định của VPBank để được định danh và hưởng các chính sách dành cho Khách hàng ưu tiên, Khách hàng có thể lựa chọn phương án thanh toán phí sử dụng Dịch vụ Ngân hàng ưu tiên để được hưởng một, một số quyền lợi dành cho Khách hàng ưu tiên theo quy định của VPBank

### **Điều 2. Quyền lợi Khách hàng ưu tiên**

1. Tùy theo chính sách của VPBank từng thời kỳ, Khách hàng ưu tiên sẽ được hưởng các quyền lợi sau:
  - Sử dụng các sản phẩm/dịch vụ riêng biệt với chính sách giá ưu đãi, thủ tục nhanh gọn.
  - Được phục vụ với phong cách chuyên nghiệp, đăng cấp thông qua một Chuyên viên quan hệ Khách hàng riêng.
  - Được sử dụng đường dây hotline hỗ trợ riêng 24/7
  - Được tham gia các chương trình chăm sóc và dịch vụ chuyên biệt dành riêng cho khách hàng cao cấp
  - Hưởng ưu đãi bên ngoài tại các đối tác liên kết của VPBank
  - Được tư vấn và cập nhật thông tin tài chính thường xuyên không chỉ khi Khách hàng đến điểm giao dịch của VPBank, mà ngay cả khi Khách hàng đang ở văn phòng làm việc, nhà riêng hay bất kỳ địa điểm nào khác
  - Được đón tiếp và phục vụ tại khu vực dành riêng cho Khách hàng ưu tiên và được ưu tiên thực hiện giao dịch mà không phải chờ đợi như Khách hàng thông thường.
  - Được hưởng các ưu đãi vào các dịp đặc biệt như sinh nhật của Khách hàng; được tham gia các sự kiện, các chương trình tổ chức riêng cho Khách hàng ưu tiên.
  - Các quyền lợi khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ
2. Tùy thuộc vào phân hạng của Khách hàng, các quyền lợi áp dụng cho các Khách hàng ưu tiên có thể khác nhau



### **Điều 3. Kỳ đánh giá lại hạng Khách hàng ưu tiên và thời gian gia hạn quyền lợi Khách hàng ưu tiên**

Định kỳ theo quy định của VPBank, VPBank sẽ tiến hành đánh giá lại điều kiện định danh Khách hàng ưu tiên của Khách hàng. Trường hợp Khách hàng không đáp ứng đủ điều kiện để được duy trì tư cách Khách hàng ưu tiên hoặc có sự thay đổi về các điều kiện để duy trì hạng Khách hàng ưu tiên hiện tại, tùy từng trường hợp theo quy định của VPBank, VPBank có thể:

- a) Chấm dứt tư cách Khách hàng ưu tiên của Khách hàng; hoặc
- b) Thay đổi hạng Khách hàng ưu tiên; hoặc
- c) Gia hạn quyền lợi Khách hàng ưu tiên cho Khách hàng, thời gian gia hạn, quyền lợi trong thời gian gia hạn thực hiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ. Trường hợp gia hạn, VPBank sẽ thông báo cho Khách hàng được biết theo quy định tại Mục 6 dưới đây

### **Điều 4. Chấm dứt quyền lợi dành cho Khách hàng ưu tiên**

- a) VPBank có quyền nhưng không có nghĩa vụ chấm dứt quyền lợi Khách hàng ưu tiên của Khách hàng trong trường hợp Khách hàng không đáp ứng đủ điều kiện để được duy trì tư cách Khách hàng ưu tiên theo quy định của VPBank từng thời kỳ
- b) Khi chấm dứt tư cách Khách hàng ưu tiên, Khách hàng sẽ không được hưởng các quyền lợi dành cho Khách hàng ưu tiên, theo đó VPBank có quyền thay đổi, điều chỉnh, chấm dứt các quyền lợi/sản phẩm/dịch vụ cung cấp cho Khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn việc: Điều chỉnh lãi suất, điều chỉnh các khoản phí, tạm ngừng/ngừng cung cấp sản phẩm/dịch vụ, ngừng áp dụng các chương trình ưu đãi, khuyến mại; tạm ngừng/ngừng áp dụng các chính sách, thay đổi các quyền lợi khác dành cho Khách hàng ưu tiên theo quy định của VPBank từng thời kỳ. Trường hợp Khách hàng tiếp tục sử dụng sản phẩm, dịch vụ và được VPBank đồng ý, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phí, lãi suất theo biểu phí, lãi suất và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định của VPBank dành cho Khách hàng cá nhân thông thường. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán mọi nghĩa vụ tài chính (các khoản nợ vay, phí, ...) cho VPBank đối với các sản phẩm, dịch vụ mà Khách hàng đã sử dụng/chi tiêu/thanh toán trước thời điểm VPBank ngừng cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng. Trường hợp Khách hàng mong muốn được tiếp tục sử dụng Dịch vụ Ngân hàng ưu tiên và được VPBank đồng ý, Khách hàng sẽ thực hiện thanh toán phí sử dụng Dịch vụ Ngân hàng ưu tiên theo quy định của VPBank. Các sản phẩm, dịch vụ, các quyền lợi dành cho Khách hàng ưu tiên được cung cấp cho Khách hàng trong trường hợp này sẽ thực hiện theo quy định của VPBank tại thời điểm Khách hàng sử dụng Dịch vụ
- c) Khi chấm dứt quyền lợi dành cho Khách hàng ưu tiên, tùy theo quy định của VPBank từng thời kỳ, VPBank có thể thông báo cho Khách hàng thông qua một, một số phương thức như quy định tại Mục 6 dưới đây

### **Điều 5. Bảo mật thông tin**

- a) VPBank cam kết tôn trọng mọi thông tin liên quan đến Khách hàng và đảm bảo rằng những thông tin đó được bảo mật nghiêm ngặt.
- b) VPBank được sử dụng các thông tin về Khách hàng và các khoản tín dụng, số dư tài khoản, thông tin giao dịch của Khách hàng bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do Khách hàng cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký kết giữa Khách hàng và VPBank để cung cấp cho các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và/hoặc đánh giá tín nhiệm hoạt động hợp pháp tại Việt Nam, hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định

của pháp luật, hoặc cung cấp cho các đối tác liên quan trong việc hợp tác với VPBank nhằm phát triển các sản phẩm, dịch vụ của VPBank

- c) VPBank sẽ chỉ cho phép nhân viên sử dụng những thông tin của Khách hàng cho các mục tiêu hoạt động của VPBank. Mọi hành vi vi phạm tiêu chuẩn bảo mật thông tin do cán bộ nhân viên VPBank gây ra sẽ bị xử lý theo các quy định của VPBank và quy định của pháp luật
- d) Trong trường hợp phải hợp tác với đối tác thứ ba để phục vụ việc hỗ trợ các hoạt động của VPBank như xây dựng hệ thống thông tin, tư vấn, kiểm toán và quảng cáo,... VPBank sẽ yêu cầu bên thứ ba tuân thủ chặt chẽ các tiêu chuẩn bảo mật thông tin Khách hàng theo quy định của VPBank

# PHẦN L – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ SỐ HÓA VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ DO VPBANK PHÁT HÀNH QUA ỨNG DỤNG THANH TOÁN DI ĐỘNG

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

## Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

1. **“Nhà cung cấp dịch vụ”**: Là những đơn vị cung cấp, quản lý và/hoặc vận hành Ứng dụng thanh toán di động.
2. **“Ứng dụng thanh toán di động”**: Là ứng dụng thanh toán trên Thiết bị di động, cho phép Khách hàng Số hóa Thẻ vào Thiết bị di động và sử dụng Thiết bị di động đó cùng với Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán để thực hiện thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ mà không cần sử dụng đến Thẻ/thông tin Thẻ do VPBank phát hành.
3. **“Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán”**: Được hiểu là POS (point of sale), mPOS (mobile point of sale) hoặc các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác, là các loại thiết bị đọc thẻ và/hoặc thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các Đơn vị chấp nhận thẻ mà Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. Loại thiết bị được chấp nhận thực hiện theo quyết định của VPBank từng thời kỳ.
4. **“VPBank/NH/Ngân hàng”**: là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng. VPBank được hiểu bao gồm bất kỳ: Hội sở chính, Chi nhánh, Phòng giao dịch của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng.
5. **“Khách hàng/KH/Chủ thẻ”**: là chủ thẻ ghi nợ do VPBank phát hành.
6. **“Thiết bị di động”**: Là những thiết bị di động của Khách hàng có thể cài đặt và sử dụng Ứng dụng thanh toán di động.
7. **“Thiết bị hợp lệ”**: Là Thiết bị di động mà Thẻ của Khách hàng được đăng ký Số hóa thành công vào đó.
8. **“Activation code”**: Mã xác thực do Tổ chức thẻ cung cấp, dùng để xác thực thông tin Thẻ, thông tin Khách hàng khi Khách hàng thực hiện đăng ký Thẻ lên Ứng dụng thanh toán di động, được sử dụng cho mỗi giao dịch phát sinh.
9. **“Tổ chức thẻ”**: Là tổ chức thẻ quốc tế, được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ, tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã tổ chức phát hành thẻ do tổ chức thẻ quốc tế cấp hoặc thẻ có mã tổ chức phát hành của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
10. **“Token Vaults”**: Là dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật số của các Tổ chức thẻ, dùng để mã hóa và số hóa thông tin Thẻ của Tổ chức thẻ được phát hành tại VPBank, cho phép quản lý, tạo và cung cấp thông tin thanh toán của thẻ.
11. **“Token”**: Là thông tin do Token Vaults sinh ra và gán cho số thẻ, thông tin thẻ để sử dụng thay số thẻ, thông tin thẻ trong giao dịch thanh toán. Token bao gồm 16 chữ số và trên Ứng dụng thanh toán di động, Token được hiển thị với 4 chữ số cuối (các chữ số còn lại được hiển thị ẩn nhằm bảo mật thông tin Token). Các giao dịch của thẻ qua Ứng dụng thanh toán di động được thực hiện thông qua dãy số Token.
12. **“Thẻ”**: Là thẻ ghi nợ do VPBank phát hành cho Chủ thẻ. Loại sản phẩm thẻ được phép số hóa và sử dụng trên Ứng dụng thanh toán di động thực hiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

13. **“Số hóa Thẻ”**: Là việc mã hóa số thẻ, thông tin thẻ của Chủ thẻ thành Token bằng thuật toán không thể đảo ngược trên Ứng dụng thanh toán di động để sử dụng thay số thẻ, thông tin thẻ trong giao dịch thanh toán thẻ.
14. **“Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ”**: Là Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ đã được xác lập giữa VPBank và Chủ thẻ mà căn cứ trên đó Chủ thẻ đã được VPBank phát hành Thẻ để sử dụng.
15. **“Đơn vị chấp nhận thẻ/ĐVCNT”**: Là các cơ sở cung cấp hàng hóa, dịch vụ trong lãnh thổ Việt Nam, chấp nhận cho khách hàng thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với tổ chức thanh toán thẻ.

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 điều kiện chung; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

## **Điều 2. Quy Định Chung**

1. Nội dung tại Phần A – Các điều khoản và điều kiện chung và Phần L – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp và Sử Dụng Dịch Vụ Số Hóa Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ Do VPBank Phát Hành Qua Ứng Dụng thanh toán di động được áp dụng cho Chủ thẻ VPBank đăng ký Số hóa Thẻ và thực hiện các giao dịch Thẻ qua Ứng dụng thanh toán di động được cài đặt trên các Thiết bị di động.
2. Trước khi sử dụng Thẻ trên Ứng dụng thanh toán di động, Chủ thẻ phải hoàn tất việc đăng ký Số hóa Thẻ vào Thiết bị di động và phải nhận được xác nhận đã đăng ký Số hóa Thẻ thành công trên Ứng dụng thanh toán di động.
3. Bằng việc đăng ký Số hóa Thẻ trên Ứng dụng thanh toán di động và thực hiện các giao dịch thẻ qua Ứng dụng thanh toán di động, Chủ thẻ đồng ý rằng Thẻ và giao dịch thẻ của Chủ thẻ đã được xác thực bằng phương thức hợp lệ phù hợp với Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ. Chủ thẻ trong mọi trường hợp cam kết chịu trách nhiệm thanh toán cho VPBank đối với tất cả các giao dịch phát sinh đã được thực hiện qua Ứng dụng thanh toán di động.
4. Chủ thẻ hiểu và đồng ý rằng việc Số hóa Thẻ và sử dụng Thẻ qua Ứng dụng thanh toán di động ngoài việc tuân thủ các quy định đã thỏa thuận với VPBank tại Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ, Điều Kiện Giao Dịch Chung này, Chủ thẻ đồng thời phải tuân thủ các thỏa thuận hoặc các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ giữa Chủ thẻ với Nhà cung cấp dịch vụ và các đơn vị liên kết liên quan đến việc sử dụng Ứng dụng thanh toán di động được yêu cầu bởi Nhà cung cấp dịch vụ.

## **Điều 3. Đăng Ký, Sử Dụng, Thay Đổi, Chấm Dứt Việc Số Hóa Thẻ Vào Thiết Bị Di Động Và Thực Hiện Giao Dịch Thẻ Thông Qua Ứng Dụng Thanh Toán Di Động**

1. Điều kiện để KH đăng ký Số hóa Thẻ vào Thiết bị di động:
  - a. Thẻ do VPBank phát hành, đang trong tình trạng còn hiệu lực và không bị khóa;
  - b. Chủ thẻ sở hữu Thiết bị di động đã cài đặt Ứng dụng thanh toán di động;
  - c. Thiết bị di động phải có kết nối mạng di động 3G, 4G, 5G hoặc wifi.
2. Việc đăng ký Số hóa Thẻ vào Thiết bị di động, thanh toán giao dịch Thẻ qua Ứng dụng thanh toán di động được thực hiện theo quy trình được thiết lập, hướng dẫn trên Ứng dụng thanh toán di động và các yêu cầu, hướng dẫn khác từ VPBank, Nhà cung cấp dịch vụ và các bên thứ ba có liên quan từng thời kỳ. Chủ thẻ đồng ý rằng, các quy trình, hướng dẫn nêu trên có thể được thay đổi, điều chỉnh và Chủ thẻ cam kết bảo đảm luôn tuân thủ đúng các quy trình, hướng dẫn được áp dụng.
3. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản Thiết bị hợp lệ, đảm bảo Thiết bị hợp lệ không bị sử dụng bởi bất kỳ tổ chức, cá nhân nào khác ngoài Chủ thẻ (bao gồm nhưng không giới hạn việc bảo đảm rằng Thiết bị hợp lệ không bị thay đổi trái ngược với chính sách phần mềm và phần cứng của nhà sản

xuất); và đảm bảo rằng mật khẩu hay các số định danh cá nhân khác cho phép sử dụng Thiết bị hợp lệ để truy cập và sử dụng Thẻ của Chủ thẻ để thực hiện thanh toán qua Ứng dụng thanh toán di động không bị tiết lộ/ chia sẻ cho bất kỳ người nào; và Chủ thẻ phải hợp tác thực hiện tất cả các yêu cầu cần thiết từ VPBank và/hoặc Nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc bên thứ ba liên quan để phòng ngừa, ngăn chặn giao dịch gian lận, mất mát hay mất cắp liên quan đến Thiết bị hợp lệ hoặc bất kỳ Thẻ, thông tin Thẻ nào đã được Số hóa vào Thiết bị di động của Chủ thẻ.

4. Trường hợp Thiết bị hợp lệ bị mất cắp, thất lạc hoặc dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học (vân tay, khuôn mặt, mống mắt,...) hay số định danh cá nhân hay mật khẩu cho phép sử dụng Thiết bị hợp lệ để truy cập và sử dụng Thẻ của Chủ thẻ để thực hiện thanh toán qua Ứng dụng thanh toán di động bị đánh cắp, bị lộ hoặc nghi ngờ bị lộ, hay Thẻ của Chủ thẻ thực hiện giao dịch thanh toán qua Ứng dụng thanh toán di động mà không được phép của Chủ thẻ, Chủ thẻ phải thông báo ngay cho VPBank theo số điện thoại 1900 545 415 hoặc số điện thoại khác theo thông báo của VPBank từng thời kỳ hoặc Điểm giao dịch gần nhất. Khi xảy ra các trường hợp nêu trên, trước khi VPBank nhận được thông báo từ Chủ thẻ và có xác nhận về việc đã hoàn thành việc xử lý thông báo của Chủ thẻ, Chủ thẻ vẫn hoàn toàn chịu trách nhiệm về các giao dịch của Thẻ do việc Thiết bị hợp lệ và/hoặc Thẻ bị lợi dụng gây ra (bao gồm nhưng không giới hạn trách nhiệm thanh toán, hoàn trả cho VPBank giá trị giao dịch Thẻ tương ứng, trách nhiệm trong việc chịu thiệt hại ...).
5. Chủ thẻ chịu trách nhiệm cho tất cả các giao dịch Thẻ được thực hiện thông qua Ứng dụng thanh toán di động, không phụ thuộc vào việc giao dịch này do Chủ thẻ thực hiện hay bất kỳ cá nhân, tổ chức khác thực hiện (do được Chủ thẻ ủy quyền, ủy thác hoặc do bị lợi dụng). Chủ thẻ đồng ý rằng, tùy thuộc vào quy định nhà sản xuất Thiết bị di động, Chủ thẻ có thể được yêu cầu chấp thuận giao dịch thanh toán Thẻ qua Ứng dụng thanh toán di động với dấu hiệu sinh trắc học của Chủ thẻ, số định danh cá nhân, hoặc mật khẩu của Chủ thẻ. Khi Chủ thẻ đăng ký thông tin dấu hiệu sinh trắc học, số định danh cá nhân hoặc mật khẩu khác trên Ứng dụng thanh toán di động, việc thu thập, lưu trữ, đăng ký và thiết lập truy cập Ứng dụng thanh toán di động thông qua định dạng dấu hiệu sinh trắc học của Chủ thẻ, số định danh cá nhân, hoặc số mật khẩu khác của Chủ thẻ sẽ được thực hiện bằng công nghệ đang có trên Thiết bị hợp lệ của Chủ thẻ. Vì vậy, khi Chủ thẻ đăng nhập vào Ứng dụng thanh toán di động và thực hiện xác thực danh tính bằng công nghệ trên Thiết bị hợp lệ của Chủ thẻ với thông tin dấu hiệu sinh trắc học, số định danh cá nhân hoặc các số mật khẩu khác của Chủ thẻ, những thông tin này sẽ được xác thực và đối chiếu bằng việc sử dụng công nghệ đó. Chủ thẻ xác nhận và đồng ý rằng Nhà cung cấp dịch vụ là đơn vị chịu trách nhiệm kiểm soát về công nghệ, cũng như tính sẵn sàng, sự khả dụng, tính năng, phương thức xác thực, tính an toàn và đồng bộ trên Thiết bị hợp lệ của Chủ thẻ. VPBank không chịu trách nhiệm cho bất kỳ giao dịch nào được thực hiện bằng việc sử dụng Ứng dụng thanh toán di động và được xác thực bằng dấu hiệu sinh trắc học, số định danh cá nhân hay số mật khẩu nào khác của Chủ thẻ. Chủ thẻ xác nhận hiểu, nhận thức rõ các rủi ro có thể xảy ra liên quan đến việc sử dụng Ứng dụng thanh toán di động và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro này.
6. Chủ thẻ đồng ý và thừa nhận rằng các lịch sử giao dịch thể hiện trên Ứng dụng thanh toán di động liên quan tới việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ trên Ứng dụng thanh toán di động chỉ đơn thuần thể hiện sự phê duyệt của VPBank đối với giao dịch của Chủ thẻ qua Ứng dụng thanh toán di động và sử dụng Thiết bị hợp lệ và hoàn toàn không phản ánh/liên quan đến các hoạt động sau khi phê duyệt giao dịch, bao gồm nhưng không giới hạn ở các hoạt động liên quan đến thanh toán bù trừ, xác nhận giá trị, quy đổi ngoại tệ, hoàn tiền, hoàn trả hay khiếu nại. Vì thế giá trị giao dịch, loại ngoại tệ hay các thông tin khác được hiển thị trên lịch sử giao dịch của ứng dụng thanh toán di động liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ qua Ứng dụng thanh toán di động sẽ có thể sai biệt với giá trị sau khi bù trừ, xác thực và ghi có vào tài khoản Thẻ của Chủ thẻ. Chủ thẻ luôn có nghĩa vụ thanh

toán giá trị hiển thị trên Sao kê Thẻ của Chủ thẻ phù hợp với thỏa thuận giữa VPBank và Chủ thẻ tại Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ.

7. Chủ thẻ đồng ý rằng, khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch Thẻ thông qua Ứng dụng thanh toán di động, VPBank sẽ gửi thông báo liên quan đến giao dịch Thẻ đó cho Chủ thẻ thông qua Thiết bị hợp lệ, không phụ thuộc vào việc Thiết bị hợp lệ đó phải hoặc không phải là thiết bị có số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với VPBank. Chủ thẻ cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện, tranh chấp gì về việc VPBank gửi thông báo liên quan đến giao dịch Thẻ của Chủ thẻ tới Thiết bị hợp lệ.
8. Thiết bị di động được thay đổi và không tuân thủ chính sách phần mềm hoặc phần cứng của nhà sản xuất, bao gồm việc chỉnh sửa (lỗi, ngừng) các phần cứng, phần mềm – đôi khi được biết đến như “Jailbreaking” – thì sẽ không được xem là Thiết bị hợp lệ. Chủ thẻ thừa nhận rằng việc sử dụng thiết bị có chỉnh sửa để thực hiện giao dịch Thẻ thông qua Ứng dụng thanh toán di động là hoàn toàn bị cấm và là hành động vi phạm các điều khoản và điều kiện quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này, và là cơ sở để VPBank chấm dứt quyền truy cập của Chủ thẻ vào Thẻ của mình qua Ứng dụng thanh toán di động.
9. Chủ thẻ đồng ý rằng (i) Nhà cung cấp dịch vụ là nhà cung cấp công nghệ Ứng dụng thanh toán di động để hỗ trợ cho việc thực hiện giao dịch Thẻ thông qua Ứng dụng Ứng dụng thanh toán di động; (ii) mạng thanh toán tương ứng có tên trên Thẻ của Chủ thẻ (bao gồm nhưng không giới hạn: MasterCard, VISA và công ty liên kết Interlink) cũng như các nhà thầu phụ, đại lý, và đơn vị liên kết của các tổ chức đó sẽ có quyền truy cập vào những thông tin nhất định của giao dịch của Chủ thẻ với các ĐVCNT được thực hiện thông qua Ứng dụng Ứng dụng thanh toán di động, lưu trữ các thông tin Chủ thẻ (bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về thẻ (không bao gồm các thông tin phải được bảo mật theo quy định của pháp luật), giao dịch thẻ ...) để phục vụ cho việc Chủ thẻ đăng ký sử dụng Ứng dụng thanh toán di động, Số hóa Thẻ, thực hiện giao dịch Thẻ qua Ứng dụng thanh toán di động. Chủ thẻ thừa nhận rằng việc thu thập, lưu trữ, sử dụng và tiết lộ các thông tin cá nhân do chính Chủ thẻ cung cấp trực tiếp cho Ứng dụng thanh toán di động, hoặc các mạng thanh toán tương ứng trên Thẻ, hoặc các bên thứ ba tham gia hỗ trợ cho Ứng dụng thanh toán di động sẽ được điều chỉnh bởi chính sách bảo mật của các bên đó, VPBank không tham gia và không chịu trách nhiệm về chính sách bảo mật của các bên này.
10. Trường hợp ĐVCNT áp dụng chương trình khuyến mãi cho Chủ thẻ như giảm giá, hoàn tiền hay những ưu đãi khác (“Ưu Đãi”) khi thực hiện thanh toán qua Ứng dụng thanh toán di động, tùy thuộc vào chính sách của ĐVCNT, ĐVCNT có thể quy định các điều khoản và điều kiện áp dụng Ưu Đãi. Việc áp dụng, dừng áp dụng, thay đổi các Ưu Đãi, điều khoản và điều kiện áp dụng Ưu Đãi được thực hiện theo quy định của ĐVCNT và thỏa thuận (nếu có) giữa Chủ thẻ và ĐVCNT. Chủ thẻ đồng ý rằng, mọi tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện (nếu có) phát sinh liên quan đến việc hưởng, áp dụng Ưu Đãi sẽ do Chủ thẻ và ĐVCNT chịu trách nhiệm giải quyết, hoàn toàn không liên quan đến VPBank. VPBank sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất hay mất mát xảy ra do bất kỳ tương tác nào giữa ĐVCNT và Chủ thẻ liên quan đến những Ưu Đãi đó.
11. Tùy thuộc vào các quy định pháp luật hiện hành, vào bất kỳ thời điểm nào, VPBank có quyền (i) chấm dứt việc thực hiện giao dịch Thẻ thông qua Ứng dụng thanh toán di động của Chủ thẻ; (ii) Điều chỉnh hay tạm ngừng các loại giao dịch, thiết lập, quy định hoặc thay đổi giá trị giao dịch Thẻ được thực hiện thông qua Ứng dụng thanh toán di động. Khi có các thay đổi nêu trên, VPBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ bằng một, một số 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 Chủ thẻ, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của Chủ thẻ, gửi email tới Chủ thẻ, gửi thông báo tới Thiết bị hợp lệ của Chủ thẻ, thông báo trên website chính thức của VPBank (website: [www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)).
12. VPBank có thể thay đổi hoặc bổ sung nội dung của Điều Khoản Giao Dịch Chung này và cập nhật

lên Ứng dụng thanh toán di động. Chủ thẻ được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của VPBank nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ thông qua Ứng dụng thanh toán di động sau khi VPBank thông báo. Nếu Chủ thẻ không đồng ý với các nội dung sửa đổi, điều chỉnh của VPBank, Chủ thẻ được quyền xóa thông tin Thẻ trên Ứng dụng thanh toán di động, chấm dứt thực hiện giao dịch Thẻ thông qua Ứng dụng thanh toán di động.

13. VPBank có quyền tạm dừng hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ trên Ứng dụng thanh toán di động của Chủ thẻ mà không cần có thông báo trước đối với các trường hợp sau:
  - a. VPBank phát hiện, nhận định, đánh giá rằng các giao dịch Thẻ được thực hiện thông qua Ứng dụng thanh toán di động là các giao dịch giả mạo/gian lận hoặc bị nghi ngờ là giả mạo/gian lận, hoặc Ứng dụng thanh toán di động bị sử dụng trái mục đích hoặc bị lợi dụng.
  - b. Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền tại Việt Nam hoặc theo quy định của pháp luật.
  - c. Các trường hợp khác mà VPBank thấy là cần thiết để bảo đảm an toàn cho Thẻ và các giao dịch thẻ của Chủ thẻ.
14. Việc xóa thông tin Thẻ được đăng ký và mã hóa trên Ứng dụng thanh toán di động không làm ảnh hưởng đến hiệu lực của Thẻ của Chủ thẻ, Chủ thẻ vẫn có thể sử dụng Thẻ theo quy định tại Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ.

#### **Điều 4. Trách Nhiệm, Cam Kết Của Chủ Thẻ**

1. Chủ thẻ có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các thông tin phục vụ cho việc Số hóa Thẻ, thực hiện giao dịch Thẻ thông qua Ứng dụng thanh toán di động và đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho VPBank là chính xác, đầy đủ và cập nhật nhất.
2. Tuân thủ Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ, Điều Kiện Giao Dịch Chung này, các thủ tục đăng ký, và các hướng dẫn khác của VPBank, Nhà cung cấp dịch vụ và các bên liên quan. Tự trang bị, bảo trì, bảo đảm an toàn các Thiết bị hợp lệ.
3. Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo kịp thời cho VPBank khi có bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến số điện thoại di động, việc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp mạng di động, Thiết bị hợp lệ bị mất, thất lạc, Thẻ bị mất hoặc dấu hiệu sinh trắc học hay số định danh cá nhân hay mật khẩu cho phép sử dụng Thiết bị hợp lệ để truy cập và sử dụng Thẻ của Chủ thẻ để thực hiện thanh toán qua Ứng dụng thanh toán di động bị đánh cắp, bị lộ hoặc nghi ngờ bị lộ. Trừ khi nhận được thông báo của Chủ thẻ, VPBank sẽ tiếp tục xử lý các giao dịch Thẻ của Chủ thẻ được thực hiện thông qua Ứng dụng thanh toán di động, cung cấp các dịch vụ (bao gồm nhưng không giới hạn việc gửi Activation code cho Chủ thẻ để xác thực khi đăng ký Số hóa Thẻ (nếu Chủ thẻ đăng ký nhận Activation code thông qua tin nhắn SMS) qua số điện thoại di động mà Chủ thẻ đã đăng ký.
4. Chủ thẻ cam kết hiểu rõ rằng: (i) Bất kỳ cá nhân nào có thể mở khóa Thiết bị hợp lệ của Chủ thẻ sẽ có thể thực hiện giao dịch bằng việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ đã được đăng ký trên Ứng dụng thanh toán di động; (ii) Trường hợp Chủ thẻ sử dụng phương thức đăng nhập vào Ứng dụng thanh toán di động trên Thiết bị hợp lệ bằng dấu hiệu sinh trắc học thì bất kỳ dữ liệu sinh trắc học nào được lưu trữ trên Thiết bị hợp lệ của Chủ thẻ đều có thể truy cập vào Thẻ của Chủ thẻ trong Ứng dụng thanh toán di động để thực hiện giao dịch. Theo đó, khi Thẻ của Chủ thẻ đã được số hóa vào Ứng dụng thanh toán di động của một Thiết bị hợp lệ, Chủ thẻ chịu trách nhiệm và đảm bảo rằng:
  - a) Ứng dụng thanh toán di động không được chia sẻ cho bất kỳ người nào khác và chỉ được sử dụng bởi chính Chủ thẻ;
  - b) Chủ thẻ luôn giữ số định danh cá nhân hay mật khẩu của Chủ thẻ trên Thiết bị hợp lệ an toàn như đối với mật khẩu ngân hàng trực tuyến, mật khẩu thẻ của Chủ thẻ, bao gồm việc không:
    - Chia sẻ với bất kỳ ai;

- Ghi chú/lưu trữ và mang theo mật khẩu cùng với Thiết bị hợp lệ hay bất kỳ vật dụng nào có thể bị đánh cắp cùng với Thiết bị hợp lệ;
  - Chọn mật khẩu hay mã số định danh cá nhân dễ đoán, chẳng hạn như ngày sinh hay thông tin có thể đoán được từ tên của Chủ thẻ;
  - Mật cảnh giác để làm lộ mật khẩu hay số định danh cá nhân.
- c) Chủ thẻ phải giữ Thiết bị hợp lệ được an toàn và luôn cẩn trọng để bảo đảm an toàn cho Thiết bị hợp lệ, ngay cả tại nơi ở của Chủ thẻ (bao gồm việc khóa Thiết bị hợp lệ khi không sử dụng hay khi không trong tầm kiểm soát và bằng việc cập nhật phần mềm chống vi-rút cho Thiết bị hợp lệ);
- d) Xóa đăng ký Thẻ trên Ứng dụng thanh toán di động trước khi từ bỏ, chuyển quyền sở hữu hay tiêu hủy Thiết bị hợp lệ.
5. Chủ thẻ cam kết hiểu rõ và đồng ý rằng, nhằm phục vụ cho việc Chủ thẻ đăng ký Số hóa Thẻ vào Thiết bị di động, thanh toán Thẻ qua Ứng dụng thanh toán di động, các thông tin của Chủ thẻ, thông tin Thẻ của Chủ thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về giao dịch Thẻ của Chủ thẻ, một phần thông tin số Thẻ của Chủ thẻ ... có thể được cung cấp cho, lưu trữ bởi các tổ chức liên quan có ký kết Hợp đồng, thỏa thuận với VPBank nhằm mục đích phục vụ cho việc Chủ thẻ đăng ký, thanh toán Thẻ qua Ứng dụng thanh toán di động.
6. Chủ thẻ thừa nhận rằng VPBank không phải là một bên trong bàn điều khoản và điều kiện về sử dụng Ứng dụng thanh toán di động giữa Nhà cung cấp dịch vụ và Chủ thẻ. VPBank không sở hữu và cũng không chịu trách nhiệm cho Ứng dụng thanh toán di động và các Thiết bị di động. VPBank không cung cấp bất kỳ bảo đảm nào cho Ứng dụng thanh toán di động và các Thiết bị di động, không chịu trách nhiệm duy trì hay thực hiện bất kỳ dịch vụ hỗ trợ nào đối với Ứng dụng thanh toán di động và VPBank sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khiếu nại, thiệt hại, trách nhiệm, chi phí, tổn thất xảy ra liên quan đến ứng dụng Ứng dụng thanh toán di động, bao gồm nhưng không giới hạn ở bất kỳ khiếu nại nào về trách nhiệm sản phẩm của bên thứ ba, khiếu nại rằng Ứng dụng thanh toán di động không tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành, hay khiếu nại phát sinh từ quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hay các quy định tương tự, và các khiếu nại liên quan đến vi phạm về sở hữu trí tuệ. Bất kỳ yêu cầu hay khiếu nại nào liên quan đến việc sử dụng Ứng dụng thanh toán di động, bao gồm cả các khiếu nại liên quan đến quyền sở hữu trí tuệ đều phải được giải quyết trực tiếp với Nhà cung cấp dịch vụ. VPBank không khuyến nghị, chứng nhận hay thực hiện bất kỳ tuyên bố hoặc bảo đảm dưới bất kỳ hình thức nào về sự vận hành hoặc hoạt động của Thiết bị hợp lệ của Chủ thẻ. Chủ thẻ chịu trách nhiệm cho việc lựa chọn Thiết bị hợp lệ và cho tất cả các vấn đề liên quan đến việc vận hành, hoạt động và các chi phí liên quan tới Thiết bị hợp lệ đó.

#### **Điều 5. Miễn Trừ Trách Nhiệm**

1. VPBank được miễn trách nhiệm đối với tất cả những thiệt hại, tổn thất của Chủ thẻ phát sinh trong quá trình sử dụng Ứng dụng thanh toán di động trong những trường hợp dưới đây:
- a. Chủ thẻ không tuân theo những trách nhiệm/ cam kết tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các cam kết khác của Chủ thẻ với VPBank được quy định tại Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ.
  - b. Tổ chức, cá nhân khác sử dụng và/hoặc bảo quản Thiết bị hợp lệ của Chủ thẻ.
  - c. Thiết bị hợp lệ của Chủ thẻ bị hư hỏng hoặc bị lỗi.
  - d. Bất cứ vi phạm nào của Chủ thẻ đối với các quy định về sử dụng Ứng dụng thanh toán di động giữa Nhà cung cấp dịch vụ và Chủ thẻ gây ra ảnh hưởng tới việc sử dụng Ứng dụng thanh toán di động.



- e. Các lỗi phát sinh từ phía Nhà cung cấp dịch vụ và các bên khác cùng tham gia cung cấp Ứng dụng thanh toán di động.
  - f. Bất cứ sự kiện bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, đình công, hoặc các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền khác.
  - g. Ứng dụng thanh toán di động bị lỗi, chậm trễ, gián đoạn, hay chấm dứt vì bất kỳ lý do gì.
  - h. Chủ thẻ không thông báo kịp thời cho VPBank khi Thiết bị hợp lệ bị mất cắp/lợi dụng và/hoặc nghi ngờ Thiết bị hợp lệ bị lợi dụng, lộ thông tin bảo mật ....
  - i. Việc Chủ thẻ để mất, mất cắp, lộ tài khoản đăng nhập Ứng dụng thanh toán di động, mật khẩu, Activation code và/hoặc các yếu tố định danh khác mà VPBank hoặc Nhà cung cấp dịch vụ cung cấp dẫn đến người khác sử dụng các thông tin này để sử dụng Ứng dụng thanh toán di động hoặc tiếp cận những thông tin mà Ứng dụng thanh toán di động cung ứng.
2. Trong bất kỳ trường hợp nào, VPBank sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại trực tiếp, gián tiếp, mang tính trừng phạt, ngẫu nhiên, đặc biệt, phái sinh, bao gồm nhưng không giới hạn ở thiệt hại về lợi nhuận, danh tiếng, việc sử dụng, dữ liệu hay các thiệt hại vô hình khác, phát sinh từ việc sử dụng, hoặc không thể sử dụng, hoặc sự không sẵn sàng của Ứng dụng thanh toán di động, bao gồm cả việc Chủ thẻ không thể thực hiện giao dịch Thẻ thông qua Ứng dụng thanh toán di động. VPBank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với bất kỳ: (i) lỗi, sự nhầm lẫn, hay nội dung không chuẩn xác; (ii) thiệt hại về sức khỏe hay về tài sản dưới bất kỳ hình thức nào phát sinh từ việc Chủ thẻ truy cập hoặc sử dụng Ứng dụng thanh toán di động, bao gồm việc Chủ thẻ thực hiện giao dịch Thẻ thông qua Ứng dụng thanh toán di động; (iii) bất kỳ sự gián đoạn hay ngưng kết nối từ hoặc đến Ứng dụng thanh toán di động; (iv) bất kỳ phần mềm gây hại, mã độc (virus, trojan, horses) hoặc các loại tương tự được truyền đến Ứng dụng thanh toán di động hoặc qua Ứng dụng thanh toán di động bởi bất kỳ bên thứ ba nào; (v) bất kỳ lỗi, sự thiếu sót trong bất kỳ nội dung, và những mất mát, tổn thất gây ra do việc sử dụng bất kỳ nội dung nào được đăng tải, gửi thư điện tử, truyền tải hay bất kỳ phương thức nào khác giúp hiển thị nội dung qua Ứng dụng thanh toán di động.

#### **Điều 6. Phí**

1. Tùy thuộc vào chính sách và quyết định của VPBank trong từng thời kỳ, VPBank có thể thu hoặc không thu các khoản phí liên quan đến việc thực hiện giao dịch Thẻ thông qua Ứng dụng thanh toán di động. Khi có các thay đổi về chính sách phí, VPBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ bằng một, một số trong các phương thức liên hệ do VPBank triển khai từng thời kỳ bao gồm nhưng không giới hạn phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của Chủ thẻ, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của Chủ thẻ, gửi email tới Chủ thẻ, gửi thông báo tới Thiết bị hợp lệ của Chủ thẻ, thông báo trên website chính thức của VPBank (website: [www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)). Chủ thẻ được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của VPBank nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ thông qua Ứng dụng thanh toán di động sau khi VPBank thông báo. Nếu Chủ thẻ không đồng ý với các nội dung sửa đổi, điều chỉnh của VPBank, Chủ thẻ được quyền xóa thông tin Thẻ trên Ứng dụng thanh toán di động, chấm dứt thực hiện giao dịch Thẻ thông qua Ứng dụng thanh toán di động. Để tránh hiểu nhầm, VPBank và Chủ thẻ thống nhất rằng, các loại phí liên quan đến việc sử dụng mạng di động, 3G, 4G, Wifi ... do nhà cung cấp dịch vụ viễn thông thu hoặc các khoản phí khác liên quan đến việc tải, sử dụng Ứng dụng thanh toán di động do Nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc bên thứ ba liên kết với Nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc được Nhà cung cấp dịch vụ ủy quyền thu thực hiện theo quy định của các đơn vị đó và không liên quan đến VPBank.
2. VPBank không chịu trách nhiệm với những chi phí phát sinh (nếu có) trong việc tải, sử dụng Ứng dụng thanh toán di động do Nhà cung cấp dịch vụ quy định, hoặc liên quan đến dịch vụ do bên thứ

ba cung cấp (bao gồm cả nhà mạng điện thoại) để hỗ trợ việc sử dụng Ứng dụng thanh toán di động.

#### **Điều 7. Tuyên Bố Và Bảo Đảm**

Chủ thẻ tuyên bố và bảo đảm với VPBank rằng: (i) Thẻ mà Chủ thẻ Số hóa vào Thiết bị di động, thêm vào trên Ứng dụng thanh toán di động là Thẻ của Chủ thẻ, do VPBank phát hành cho Chủ thẻ; (ii) Chủ thẻ và tất cả các giao dịch được thực hiện bởi Chủ thẻ sẽ tuân thủ tất cả các quy định của pháp luật hiện hành áp dụng cho Chủ thẻ, bao gồm cả các quy định pháp luật về thuế; (iii) Chủ thẻ sẽ không sử dụng Thẻ của Chủ thẻ qua Ứng dụng thanh toán di động cho bất kỳ mục đích gian lận nào, hoặc theo bất kỳ cách thức nào có sự can thiệp vào hệ thống vận hành của Ứng dụng thanh toán di động; và (iv) việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ liên quan đến Ứng dụng thanh toán di động sẽ tuân theo Điều Khoản Giao Dịch Chung này và Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ.

# PHẦN M – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ FACE ID

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

## **Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

- 1. Khách hàng/KH:** Là khách hàng cá nhân hiện hữu của NH có nhu cầu đăng ký Face ID của chính mình tại NH.
- 2. Face ID:** Là một dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của KH, cụ thể là hình ảnh chân dung khuôn mặt của KH, có đầy đủ các yếu tố/tiêu chuẩn cần thiết theo chính sách của NII từng thời kỳ để giúp hệ thống của NH nhận diện được chính xác KH trong các giao dịch với NII.

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần M này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Phần A - Các điều khoản điều kiện chung.

## **Điều 2. Tính Năng Đăng Ký Face ID, Mục Đích Và Phạm Vi Sử Dụng Face ID**

### **1. Tính năng đăng ký Face ID**

Tính năng đăng ký Face ID cho phép KH đăng ký lưu lại hình ảnh chân dung khuôn mặt của chính KH (Face ID) trên hệ thống của VPBank để phục vụ và sử dụng cho các giao dịch sau này của KH tại VPBank.

### **2. Mục đích và phạm vi sử dụng Face ID**

- a) Việc ứng dụng giải pháp đăng ký, thu thập, quản lý và sử dụng Face ID theo Điều kiện giao dịch chung này nhằm tăng cường khả năng xác minh chính xác KH, giúp KII thực hiện các giao dịch một cách nhanh chóng, thuận tiện trong khi vẫn đảm bảo được độ chính xác, tính toàn vẹn, an toàn và bảo mật của giao dịch.
- b) Tùy theo quy định của từng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cụ thể, Face ID có thể được sử dụng để xác minh KII và/hoặc giao dịch của KH trong quá trình KH đăng ký mới sản phẩm/dịch vụ hoặc sử dụng các sản phẩm/dịch vụ đã đăng ký tại VPBank như: Sử dụng để xác thực bổ sung về KH trong giao dịch đăng ký mở Thẻ (Thẻ ghi nợ, Thẻ tín dụng...) bằng phương thức điện tử; sử dụng là một biện pháp xác thực giao dịch trong giao dịch Thẻ/Tài khoản thanh toán trực tuyến (tương tự OTP, Smart OTP...)... trên cơ sở phù hợp với quy định pháp luật và các quy định có liên quan của NH từng thời kỳ.
- c) Mục đích, phạm vi và cách thức sử dụng Face ID trong từng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cụ thể sẽ được NII thông tin chi tiết đến KH trong giao dịch liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ này.

## **Điều 3. Lưu Trữ, Bảo Quản Và Sử Dụng Face ID**

1. Face ID được KH đăng ký sẽ được NH lưu trữ, bảo quản tuyệt đối an toàn, bảo mật tại hệ thống của VPBank.
2. NH sẽ không cung cấp, chia sẻ, phát tán, mua bán, trao đổi, chuyển nhượng/chuyển giao, cho thuê (có thời hạn hoặc vô thời hạn) thông tin Face ID của KH cho bất kỳ bên thứ ba nào mà không có sự chấp thuận trước của KH, trừ trường hợp: (i) VPBank cần phải cung cấp thông tin cho các đối tác/nhà thầu của NH để thực hiện giao dịch của KH trên cơ sở việc truyền dẫn, xử lý dữ liệu đảm bảo các nguyên tắc về an toàn, bảo mật theo các quy định pháp luật hoặc (ii) NH được yêu cầu phải cung cấp thông tin cho các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
3. Face ID của KH sẽ được NH lưu trữ và sử dụng để so sánh trùng khớp với hình ảnh khuôn mặt của KII tại thời điểm KH đăng ký mới và/hoặc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của NH nếu như sản phẩm/dịch vụ đó có yêu cầu kiểm tra trùng khớp khuôn mặt người dùng. Tỷ lệ trùng khớp khuôn

mặt được chấp nhận thực hiện theo quy định của NH tại thời điểm kiểm tra.

#### **Điều 4. Thời Gian Lưu Trữ**

Face ID sẽ được lưu trữ vĩnh viễn tại hệ thống của NH, trừ khi KH có yêu cầu huỷ lưu trữ và việc huỷ lưu trữ chỉ được thực hiện theo các yêu cầu, quy định, hướng dẫn của NH tại thời điểm KII đề nghị.

#### **Điều 5. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của KII**

1. KH được quyền chủ động đăng ký Face ID tại VPBank theo Điều kiện giao dịch chung này; đồng thời được huỷ và/hoặc cập nhật lại Face ID tại VPBank khi VPBank cho phép và đảm bảo thực hiện đúng theo các yêu cầu, quy định, hướng dẫn của VPBank tại thời điểm đề nghị.
2. KH cam kết Face ID đăng ký chính là Face ID của KH, giấy tờ tùy thân KII sử dụng khi đăng ký Face ID (Giấy chứng minh nhân thân/Thẻ căn cước công dân) là của chính KII; đồng thời, KH không thực hiện hoặc cố gắng/cố tình thực hiện bất kỳ hành vi gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, trục lợi bất chính hoặc hành vi vi phạm pháp luật khác từ hoạt động đăng ký và sử dụng Face ID tại NH.
3. KH cam kết tuân thủ Điều kiện giao dịch chung này, các yêu cầu/quy định/hướng dẫn có liên quan của NH để đăng ký và sử dụng Face ID tại VPBank.
4. KH cam kết chịu trách nhiệm trước NH và trước pháp luật, đồng thời bồi thường cho NH toàn bộ thiệt hại thực tế phát sinh trong trường hợp vi phạm các cam kết, nghĩa vụ tại Điều kiện giao dịch chung này, các yêu cầu/quy định/hướng dẫn có liên quan của NH khi đăng ký và sử dụng Face ID.
5. NH có trách nhiệm thanh toán các khoản phí liên quan cho NH khi đăng ký và sử dụng Face ID theo biểu phí được NH niêm yết công khai từng thời kỳ (nếu có).

#### **Điều 6. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của VPBank**

1. Ban hành và công khai biểu phí liên quan đến đăng ký và sử dụng Face ID (nếu có).
2. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp bất khả kháng như hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc bất cứ lý do nào mà ngoài khả năng kiểm soát của NH dẫn đến không thực hiện được giao dịch sử dụng Face ID của KII.