ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ KHÁCH HÀNG ƯU TIÊN
GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR VPBANK DIAMOND MEMBERSHIP

(Áp dụng kể từ ngày 07/12/2020/ Valid from 07/12/2020)

Điều kiện giao dịch chung về Khách hàng ưu tiên ("Điều kiện giao dịch chung") này được áp dụng cho (các) Khách hàng cá nhân được định danh là Khách hàng ưu tiên của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank). Khi Khách hàng được VPBank định danh là Khách hàng ưu tiên, Khách hàng sẽ được cung cấp đầy đủ các quyền lợi và ưu đãi của Dịch vụ Ngân hàng ưu tiên – VPBank Diamond cũng như được ràng buộc bởi các quy định dưới đây/ The General Terms and Conditions for VPBank Diamond membership ("The General Terms and Conditions") are applied to retail customer(s) being identified as VPBank Diamond customers of Vietnam Prosperity Joint-Stock Commercial Bank (VPBank). Once identified by VPBank as VPBank Diamond customer, customer will be provided with all benefits and privileges of VPBank Diamond Service and will be bound by the following terms and conditions.

1. Khách hàng ưu tiên/ VPBank Diamond Customers
   a. 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/ VPBank Diamond customers are those who meet the conditions of VPBank Diamond membership in accordance with VPBank's regulations from time to time.
   b. 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/ All registration processes for becoming a VPBank Diamond membership will be informed and instructed in detail via a Relationship Manager at VPBank Branch.
   c. 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/ As long as the customer is still identified as a VPBank Diamond customer in accordance with VPBank's regulations, VPBank Diamond membership status will remain throughout.
   d. 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/ Customer may stop using VPBank Diamond service or terminate VPBank Diamond membership by prior written notice to VPBank.
   e. 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/ Once being identified as a VPBank Diamond customer, the customer will be taken care of by a dedicated Relationship Manager at the Branch.
   f. 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/ VPBank Diamond customers may be classified into different tiers depending on VPBank Diamond classification from time to time.
   g. 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/ In case customer does not meet the conditions prescribed by VPBank to be identified as VPBank Diamond customer and to enjoy VPBank Diamond membership, customer may choose to pay VPBank Diamond account service fee to enjoy the privilege(s) in accordance with VPBank's regulations.
2. Quyền lợi Khách hàng ưu tiên/ VPBank Diamond Customer's Privileges
   a. Tùy theo chính sách của VPBank từng thời kỳ, Khách hàng ưu tiên sẽ được hưởng các quyền lợi

sau/ Depending on VPBank policy from time to time, VPBank Diamond Customer will enjoy the following privileges:

- Sử dụng các sản phẩm/dịch vụ riêng biệt với chính sách giá ưu đãi, thủ tục nhanh gọn/ Specialized products/services line with preferential pricing policies and simple procedures;
- Được phục vụ với phong cách chuyên nghiệp, đẳng cấp thông qua một Chuyên viên quan hệ Khách hàng riêng/ Professional and high-end service by a dedicated Relationship Manager;
- Được sử dụng đường dây hotline hỗ trợ riêng 24/7/ Accessibility to 24/7 hotline;
- Được tham gia các chương trình chăm sóc và dịch vụ chuyên biệt dành riêng cho khách hàng cao cấp/ Dedicated healthcare programs and service;
- Hưởng ưu đãi bên ngoài tại các đối tác liên kết của VPBank/ External privileges from VPBank partners;
- 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/ Regular financial information update and consultation, not only at VPBank transaction counters, but even when the customer is at office, home or any other locations;
- 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/ Welcome service at private transaction area for VPBank Diamond customer and queue-jumping services
- 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/ Privileges on special occasions such as birthday or exclusive events for VPBank Diamond customers.
- Các quyền lợi khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ/ Other privileges as prescribed by VPBank from time to time.

b. Tùy thuộc vào phân hạng của Khách hàng, các quyền lợi áp dụng cho các Khách hàng ưu tiên có thể khác nhau/ Depending on customer's tier, the applicable privileges may differ.

3. Kỳ đánh giá lại hạng Khách hàng ưu tiên và thời gian gia hạn quyền lợi Khách hàng ưu tiên / VPBank Diamond Tier Review and Customer's Membership Grace Period

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/ Following VPBank regulations, VPBank will periodically conduct customer's membership status review. In case customer does not meet the requirements or there is a change in requirements to maintain VPBank Diamond status, on case-by-case basis as prescribed by VPBank, VPBank may:

a. Chấm dứt tư cách Khách hàng ưu tiên của Khách hàng; hoặc/ Terminate customer's VPBank Diamond status; or
b. Thay đổi hạng Khách hàng ưu tiên; hoặc/ Change customer's VPBank Diamond tier; or
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/ Extend customer's membership grace period, the duration and benefits during grace period shall comply with VPBank regulations from time to time. In case of extension, VPBank will inform customer according to provisions of Item 6 below.

4. Chấm dứt quyền lợi dành cho Khách hàng ưu tiên/ VPBank Diamond Membership Termination

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/ VPBank reserves the right but have no obligations to terminate customer's membership in case customer fails to meet the requirements to maintain VPBank Diamond status in accordance with VPBank's regulations from time to time.
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/ Upon terminating customer's VPBank Diamond membership, customer will not be entitled to VPBank Diamond privileges, under which VPBank reserves the right to change, adjust and terminate the privileges/products/services provided to customer including but not limited to: adjusting interest rates and fees, suspending/stopping the provision of products/services, suspending preferential and promotional programs; suspending other policies, benefits for VPBank Diamond customers in accordance with VPBank's regulations from time to time. In case customer continues to use products and services under VPBank's agreement, customer is obliged to pay all fees, interest rates and other financial obligations (if any) in accordance with VPBank's regulations for standard retail customers. Customer is obliged to fully pay their financial obligations (loans, fees, etc.) to VPBank for products and services that customer has used/spent/paid before VPBank stops the provision of products and services to customer. In case customer wishes to continue VPBank Diamond membership under VPBank's agreement, customer will pay membership fee in accordance with VPBank's regulations. Products, services and privileges provided to customer in this case will comply with VPBank's regulations at the time customer uses the service.

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/ Upon terminating customer's VPBank Diamond membership, following VPBank's regulations from time to time, VPBank will inform customer via communication method(s) as prescribed in Item 6 below.

5. Bảo mật thông tin/ Information Security

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/ VPBank commits to respect all information related to customer and ensures that such information is strictly confidential;

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/ VPBank is entitled to use information on customer and his/her credits, account balances, and transaction information including information from documents provided by customer; contracts and documents signed between customer and VPBank to provide competent organizations whose function is to provide credit information and/or credit rating services to legally operations in Vietnam, or for competent authorities who request for information in accordance with the law, or provide related partners cooperating with VPBank to develop VPBank products and services.

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/ VPBank will allow employees to use customer information only for VPBank operational objectives. All violations against information security standards caused by VPBank staff will be handled in accordance with VPBank's regulations and provisions of the law;

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/ In case of having to cooperate with a third party to support VPBank activities such as developing information systems, consulting, auditing and advertising, etc. VPBank will request the third party to strictly follow customer information security standards as prescribed by VPBank.

6. Trao đổi thông tin, cung cấp thông tin và Các điều khoản sửa đổi bổ sung/ Information Exchange and Provision and Supplementing and Amending Terms

Khách hàng đồng ý đăng ký nhận thông tin, sản phẩm, dịch vụ, chương trình, ưu đãi... từ VPBank và/hoặc các đối tác của VPBank. VPBank sẽ thông báo cho Khách hàng các vấn đề liên quan tới Dịch vụ Ngân hàng ưu tiên cũng như sửa đổi, bổ sung, thay thế, điều chỉnh các chính sách của VPBank đối với Dịch vụ Ngân hàng ưu tiên, chương trình, ưu đãi... của VPBank và/hoặc các đối tác của VPBank bao gồm cả Điều kiện giao dịch chung này bằng một hoặc một số phương thức liên hệ do VPBank triển khai từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn: Gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của Khách hàng, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của Khách hàng đăng ký tại VPBank, gửi email tới địa chỉ email của Khách hàng đăng ký tại VPBank, thông báo tại địa điểm kinh doanh của VPBank hoặc trên website chính thức của VPBank (website: www.diamond.vpbank.com.vn). Các quy định, chính sách được VPBank sửa đổi, bổ sung như nêu trên có hiệu lực áp dụng và ràng buộc quyền, nghĩa vụ của Khách hàng kể từ ngày VPBank gửi thông báo/ Customer agrees to register to receive information, products, services, programs, promotion, etc. from VPBank and/or VPBank partners. VPBank will inform customer of issues related to VPBank Diamond membership as well as amendments, supplements, replacements, or adjustments of VPBank's policies regarding VPBank Diamond membership, programs, promotion, etc. from VPBank and/or VPBank partners including this General Terms and Conditions by communication method(s) implemented by VPBank from time to time, including but not limited to: Send the notice to customer's address, make phone calls, send text messages to customer's phone number registered at VPBank, send emails to customer's email address registered at VPBank, make notice at VPBank business locations or on VPBank official website (www.diamond.vpbank.com.vn). The regulations and policies amended and supplemented by VPBank as mentioned above will take effect and bind customer's rights and obligations from the date VPBank sends the notice.

7. Hiệu lực và ngôn ngữ áp dụng/ Validity and applicable language

a. Kể từ ngày áp dụng như nêu tại phần đầu Điều kiện giao dịch chung này, các điều khoản và điều kiện của Điều kiện giao dịch chung này được áp dụng đối với tất cả Khách hàng cá nhân được định danh là Khách hàng ưu tiên/ Since the application date stated at the beginning of this General Terms and Conditions, the terms and conditions of this General Terms and Conditions will apply to all retail customers who are identified as VPBank Diamond customers.

b. Điều kiện giao dịch chung này được lập bằng tiếng Việt và tiếng Anh. Trong trường hợp có sự khác biệt giữa nội dung tiếng Việt và nội dung tiếng Anh, thì nội dung tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng/ The General Terms and Conditions is made in bilingual English and Vietnamese. In case of any discrepancies between the Vietnamese and English version, the Vietnamese version shall prevail.

NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG
VIETNAM PROSPERITY JOINT STOCK COMMERCIAL BANK