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

MỤC LỤC

PHẦN A – CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG 8

Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ, Nguyên Tắc Áp Dụng Điều Kiện Giao Dịch Chung 8

Điều 2. Nguyên Tắc Diễn Giải 11

Điều 3. Áp Dụng Điều Kiện Giao Dịch Chung Và Áp Dụng Pháp Luật 11

Điều 4. Trao Đổi Thông Tin, Cung Cấp Thông Tin Và Các Điều Khoản Sửa Đổi Bổ Sung 12

Điều 5. Thông Tin Khách Hàng, Thu Thập Và Sử Dụng Thông Tin Khách Hàng ... 14

Điều 6. Luật Điều Chỉnh 15

Điều 7. Ngôn Ngữ 16

Điều 8. Tuân Thủ FATCA 16

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 16

Điều 10. Sự Kiện Bất Khả Kháng Và Thỏa Thuận Của Các Bên Liên Quan Khi Xảy Ra Sự Kiện Bất Khả Kháng 18

Điều 11. Hiệu Lực Và Điều Khoản Thi Hành 19

PHẦN B – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN/TÀI KHOẢN THANH TOÁN CHUNG 20

Điều 1. Giải thích từ ngữ 20

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng 21

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng 23

Điều 4. Xử lý trong trường hợp Tài khoản của khách hàng không phát sinh giao dịch thường xuyên 27

Điều 5. Lãi suất, Phí và Hạn mức giao dịch liên quan đến mở và sử dụng TKTT 27

Điều 6. Cung cấp và thông báo thông tin về Tài khoản thanh toán 28

Điều 7. Thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn và bảo mật trong quá trình sử dụng Tài khoản 29

Điều 8. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Tài khoản 30

Điều 9. Xử lý số dư còn lại khi đóng Tài khoản 31

Điều 10. Xử lý khi có bất kỳ khoản ngoại tệ nào được chuyển về Tài khoản 32

PHẦN C – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ PHÁT HÀNH VÀ 33

SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ 33

Điều 1. Giải thích từ ngữ 33

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ 34

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của VPBank 37
Điều 4. Phạm vi sử dụng Thẻ và hạn mức giao dịch Thẻ, thời hạn hiệu lực của Thẻ 38
Điều 5. Phát hành Thẻ phi vật lý 40
Điều 6. Các loại phí 41
Điều 7. Thẻ chính và Thẻ phụ 42
Điều 8. Thu hồi, đổi, gia hạn, phát hành lại Thẻ và từ chối thanh toán Thẻ 42
Điều 9. Tạm khóa, tạm dừng giao dịch, chấm dứt sử dụng Thẻ 44
Điều 10. Cung cấp thông tin, hoàn trả tiền trên Thẻ chưa sử dụng hết 45
Điều 11. Đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ 46
Điều 12. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Thẻ 47
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 **50**
Điều 1. Giải thích từ ngữ 50
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 52
Điều 3. Đăng Ký, Thay Đổi Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP 53
Điều 4. Phương Thức Xác Thực VPBank Smart OTP 54
Điều 5. Quyền Lợi Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng Khi Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử 54
Điều 6. Quyền Lợi Và Nghĩa Vụ Của VPBank 56
Điều 7. Nghĩa Vụ Bảo Mật 58
Điều 8. Chỉ Thị Của Khách Hàng Liên Quan Tới Giao Dịch NHĐT 59
Điều 9. Các Trường Hợp Cấm Sử Dụng Dịch Vụ 61
Điều 10. Bản Quyền, Nhãn Hiệu Và Tài Liệu Sao Chép 62
Điều 11. Loại Trừ Bảo Đảm Và Giới Hạn Trách Nhiệm Của Ngân Hàng 62
Điều 12. Trách Nhiệm Của Khách Hàng Đối Với Các Giao Dịch Sai Thẩm Quyền 62
Điều 13. Phí Dịch Vụ 62
Điều 14. Các Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử Cụ Thể 63
PHẦN E: BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ LIÊN KẾT VÍ ĐIỆN TỬ **66**
Điều 1. Giải thích từ ngữ 66
Điều 2. Mô Tả Về Dịch Vụ Liên Kết Ví Điện Tử Với Tài Khoản Thanh Toán Hoặc Thẻ Ghi Nợ 66
Điều 3. Thực Hiện Giao Dịch Sau Khi Liên Kết Ví Điện Tử Với Tài Khoản Thanh Toán Hoặc Thẻ Ghi Nợ 67
Điều 4. Chấm Dứt Liên Kết Ví Điện Tử Với Tài Khoản Thanh Toán Hoặc Thẻ Ghi Nợ 68
Điều 5. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng 68
Điều 6. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank 69

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 71

Điều 1. Giải thích từ ngữ 71

Điều 2. Đặc điểm TGTK 72

Điều 3. Uỷ quyền thực hiện Giao dịch TGTK 78

Điều 4. Giao Dịch Trong Trường Hợp TGTK Có Người Giám Hộ/Người Đại Diện Theo Pháp Luật 78

Điều 5. Chuyển giao quyền sở hữu TGTK 79

Điều 6. Tra cứu TGTK 80

Điều 7. Xử lý đối với trường hợp Hư hỏng/mất TTK/Phụ lục của TTK 80

Điều 8. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng 82

Điều 9. Quyền và trách nhiệm của VPBank 83

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 84

Điều 1. Giải thích từ ngữ 84

Điều 2. Thỏa thuận về tiền gửi có kỳ hạn 84

Điều 3. Chi Trả Gốc, Lãi Tiền Gửi Và Kéo Dài Thời Hạn Gửi Tiền 86

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 87

Điều 5. Tra Cứu Và Thông Báo Khi Có Thay Đổi Đối Với Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn 87

Điều 6. Xử Lý Trong Trường Hợp Hợp Đồng Tiền Gửi Có Kỳ Hạn Bị Mất, Hư Hỏng 87

Điều 7. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng 88

Điều 8. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank 89

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 91

Điều 1. Giải thích từ ngữ 91

Điều 2. Thỏa Thuận Về Gửi Và Nhận Khoản Tiền Gửi 92

Điều 3. Lãi Suất, Phương Pháp Tính Lãi, Nguyên Tắc Làm Tròn Lãi Và Phí Liên Quan Đến Khoản Tiền Gửi 92

Điều 4. Chi Trả Khoản Tiền Gửi Trước Hạn Và Xử Lý Khoản Tiền Gửi Tại Ngày Đến Hạn 93

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 95

Điều 6. Tra Cứu Và Thông Báo Khi Có Thay Đổi Đối Với Các Khoản Tiền Gửi 95

Điều 7. Xử Lý Đối Với Các Trường Hợp Nhàu Nát, Rách, Mất Thỏa Thuận Tiền Gửi 95

Điều 8. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng 96
Điều 9. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank 96
Điều 10. Các Quy Định Khác 98
PHẦN I – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ MUA BÁN NGOẠI TỆ GIAO NGAY **99**
Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ 99
Điều 2. Nội Dung Giao Dịch 99
Điều 3. Phạt Vi Phạm Và Bồi Thường Thiệt Hại 100
Điều 4. Cam Kết Của Các Bên 100
Điều 5. Quy Định Chung 101
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 **102**
Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ 102
Điều 2. Nội Dung Giao Dịch 102
Điều 3. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của Các Bên 103
PHẦN K – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ƯU TIÊN **105**
Điều 1. Dịch Vụ Ngân Hàng Ưu Tiên 105
Điều 2. Khách Hàng Ưu Tiên 105
Điều 3. Quyền Lợi Khách Hàng Ưu Tiên 105
Điều 4. Kỳ Đánh Giá Lại Hạng Khách Hàng Ưu Tiên Và Thời Gian Gia Hạn Quyền Lợi Khách Hàng Ưu Tiên 106
Điều 5. Chấm Dứt Quyền Lợi Dành Cho Khách Hàng Ưu Tiên 106
Điều 6. Bảo Mật Thông Tin 107
PHẦN L – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ ĐĂNG KÝ SỐ HÓA VÀ THANH TOÁN THẺ GHI NỢ BẰNG THIẾT BỊ DI ĐỘNG **108**
Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ 108
Điều 2. Quy Định Chung 109
Điều 3. Đăng Ký Thanh Toán Thẻ Bằng Thiết Bị Di Động 109
Điều 4. Thực Hiện Thanh Toán Thẻ Bằng Thiết Bị Di Động 109
Điều 5. Tạm Dừng, Chấm Dứt Thanh Toán Thẻ Bằng Thiết Bị Di Động 110
Điều 6. Xác Nhận, Cam Kết và Trách Nhiệm Của Chủ Thẻ 111
Điều 7. Miễn Trừ Trách Nhiệm 112
Điều 8. Phí 113
PHẦN M – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN SINH TRẮC HỌC **114**
Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ 114
Điều 2. Tính Năng Đăng Ký Sinh Trắc Học, Mục Đích Và Phạm Vi Sử Dụng Thông Tin Sinh Trắc Học 114

Điều 3. Lưu Trữ, Bảo Quản Và Sử Dụng Thông Tin Sinh Trắc Học 115
Điều 4. Thời Gian Lưu Trữ 115
Điều 5. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của KH 115
Điều 6. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của VPBank 116
PHẦN N – ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ RÚT/CHUYỂN TIỀN TỪ TÀI KHOẢN THANH TOÁN VÀ NHẬN TIỀN MẶT TẠI ĐIỂM GIAO DỊCH VNPOST 117
Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ 117
Điều 2. Quy Định Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ 117
Điều 3. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng 118
Điều 4. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank 119
PHẦN O – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG GIA ĐÌNH ƯU TIÊN 120
Điều 1. Dịch Vụ Ngân Hàng Gia Đình Ưu Tiên 120
Điều 2. Yêu Cầu Đối Với Thành Viên Tham Gia Dịch Vụ Ngân Hàng Gia Đình Ưu Tiên 120
Điều 3. Quyền Lợi Khách Hàng Khi Tham Gia Dịch Vụ Ngân Hàng Gia Đình Ưu Tiên 121
Điều 4. Kỳ Đánh Giá Và Quản Lý Phân Hạng Dịch Vụ Ngân Hàng Gia Đình Ưu Tiên 121
Điều 5. Chấm Dứt Quyền Lợi Dành Cho Khách Hàng 121
Điều 6. Bảo Mật Thông Tin 122
PHẦN P – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA KHÁCH HÀNG 123
Điều 1. Cam Kết Của VPBank Về Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân 123
Điều 2. Loại Dữ Liệu Cá Nhân Được VPBank Thu Thập Và Cách Thức VPBank Thu Thập 124
Điều 3. Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân 126
Điều 4. Thông Báo Xử Lý Dữ Liệu 129
Điều 5. Quyền Và Nghĩa Vụ Của KH Trong Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân 129
Điều 6. Lưu Trữ Vào Bảo Mật Dữ Liệu Cá Nhân 131
Điều 7. Thông Tin Cá Nhân Của Trẻ Em 132

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 ……../……/……)

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 sản phẩm, dịch vụ phi tín dụng của VPBank, bao gồm các cấu phần như sau:

1. **Phần A – Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung**: Áp dụng đối với Khách hàng 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 Ngân Hàng Ưu Tiên:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân được định danh là Khách hàng ưu tiên của VPBank.

12. **Phần L – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Đăng Ký Số Hóa Và Thanh Toán Thẻ Ghi Nợ Bằng Thiết Bị Di Động:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân thanh toán thẻ ghi nợ qua Ứng dụng di động.

13. **Phần M – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Đăng Ký Và Sử Dụng Thông Tin Sinh Trắc Học:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân đăng ký và sử dụng thông tin Sinh trắc học tại VPBank.

14. **Phần N – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Đăng Ký Và Sử Dụng Dịch Vụ Rút/Chuyển Tiền Từ Tài Khoản Thanh Toán Và Nhận Tiền Mặt Tại Điểm Giao Dịch VNPost:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân đăng ký và sử dụng dịch vụ rút/chuyển tiền từ Tài khoản thanh toán và nhận tiền mặt tại Điểm giao dịch VNPost.

15. **Phần O – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Gia Đình Ưu Tiên:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng gia đình ưu tiên của VPBank.

16. **Phần P – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân sử dụng bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào tại VPBank.

*Sau đây: (i) Phần A, Phần P được gọi riêng là "**Phần Điều Khoản Và Điều Kiện Chung**"; (ii) Các dịch vụ được đề cập từ Phần B đến Phần O nêu trên được gọi chung là "**Dịch vụ phi tín dụng**" và (iii) Phần B, Phần C, Phần D, Phần E, Phần F, Phần G, Phần H, Phần I, Phần J, Phần K, Phần L, Phần M, Phần N, Phần O được gọi riêng là "**Phần Điều Khoản Và Điều Kiện Riêng**".*

NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG

TỔNG GIÁM ĐỐC

NGUYỄN ĐỨC VINH

Đã được ký điện tử bởi
(Digitally Signed by):
Nguyen Duc Vinh - Tổng Giám Đốc
Ký ngày *(Signed date):* 15/11/2024

PHẦN A – CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG

(Thuộc 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)

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/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/Khách Hàng":** 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. **Biometric:** là công nghệ sử dụng các đặc điểm sinh học của con người để nhận diện và xác minh danh tính. Các đặc điểm này bao gồm mống mắt, khuôn mặt của Khách hàng.

   g. **Thiết bị Biometric:** là các thiết bị được VPBank đặt tại các quầy giao dịch để thu thập và phân tích khuôn mặt của Khách hàng nhằm nhận diện các đặc điểm khuôn mặt; từ đó, so sánh với dữ liệu đã lưu trữ tại VPBank làm cơ sở xác minh danh tính Khách hàng.

   h. **Xác nhận tại Thiết bị Biometric:** là việc Khách hàng đưa gương mặt vào Thiết bị Biometric để Thiết bị Biometric xác minh danh tính Khách hàng; Khách hàng chỉ xác nhận tại Thiết bị Biometric khi nội dung giao dịch đã được hiển thị đúng với nhu cầu của Khách hàng.

   i. **"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 kiêm hợp

đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc bất kỳ thỏa thuận, dữ liệu đăng 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) Điều kiện giao dịch chung này và các Văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế được VPBank niêm yết công khai theo quy định của pháp luật.

j. **"Điều kiện giao dịch chung/Điều Kiện Giao Dịch Chung":** Là 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 ……/……/……. Điều kiện giao dịch chung được VPBank niêm yết công khai theo quy định của pháp luật.

k. **"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 kiện, tiền gửi có kỳ hạn, giao dịch mua bán ngoại tệ giao ngay, giao dịch chuyển tiền quốc tế kiêm mua bán ngoại tệ; dịch vụ ngân hàng ưu tiên; thanh toán thẻ qua hệ thống Samsung Pay; đăng ký Sinh trắc học, rút/chuyển tiền từ tài khoản thanh toán và nhận tiền mặt tại điểm giao dịch VNPost.

l. **"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 Kiện Riêng của Dịch vụ phi tín dụng đó.

m. **"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.

n. **"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.

o. **"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.

p. **"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 Kiện Riêng tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng, quy định của NH 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. Việc lập, ký, xác nhận vào Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng được KH thực hiện thông qua việc KH hoặc Người được ủy quyền hợp pháp của KH:

i. Viết và ký trực tiếp vào Văn bản, chứng từ giấy;

ii. Khách hàng đến quầy giao dịch của VPBank để yêu cầu VPBank thực hiện các giao dịch trên TKTT; Khách hàng mô tả trực tiếp về nội dung thanh toán cho nhân viên VPBank; quá trình lập lệnh thanh toán được hiển thị trên màn hình cho Khách hàng theo dõi. Nếu đồng ý với lệnh được lập thì Khách hàng sẽ xác nhận tại Thiết bị Biometric để VPBank thực hiện lệnh thanh toán trên TKTT của Khách hàng;

iii. Nhập thông tin và xác nhận theo cách thức Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của VPBank tiếp nhận yêu cầu, xác thực KH và Chỉ Thị Điện Tử Của KH trước khi thực hiện các Giao Dịch NHĐT cho KH;

iv. Các phương thức khác do VPBank triển khai trong từng thời kỳ.

c. 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:

v. Khách hàng sẽ tuân thủ đúng các điều khoản, điều kiện nêu tại Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung; Phần P – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng và từng Phần Điều Khoản và Điều Kiện 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 Và Điều Kiện Chung, Phần P – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng và từng Phần Điều Khoản Và Điều Kiện Riêng tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng này sẽ là phụ lục gắn liền, không tách rời của Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

vi. 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.

vii. 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/phương thức 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.

viii. 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*). Với các Hợp đồng sử dụng Dịch vụ phi tín dụng khác, việc giao nhận Hợp đồng thực hiện theo quy định của VPBank đối với từng dịch vụ này.

ix. 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 phong tỏa, 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.

d. 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, Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng 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, Điều Kiện Giao Dịch Chung

Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng có nội dung không thống nhất với các điều kiện và điều khoản của từng Dịch vụ phi tín dụng hoặc giao dịch mà Khách Hàng tham gia thì điều khoản và điều kiện của 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 phi tín dụng, các sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của NH đối với Dịch vụ phi tín dụng 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* hoặc website: *www.diamond.vpbank.com.vn* hoặc website của từng loại Dịch vụ phi tín dụng).

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 Ví 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 Ví điện tử với Thẻ ghi nợ hoặc Liên kết Ví 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 hoặc phương tiện khác do VPBank triển khai trong từng thời kỳ; 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 phi tín dụng (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* hoặc website của từng loại Dịch vụ phi tín dụng). 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 phi tín dụng, 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 thời điểm NH thông báo.

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 hoặc 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; (vii) người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của KH xuất trình cho NH Giấy chứng tử của KH (trong trường hợp KH chết) hoặc Bản án/Quyết định có hiệu lực của Tòa án tuyên bố KH đã chết (trong trường hợp KH bị tuyên bố là đã chết).

5. Việc cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của chủ tài khoản thanh toán khi chủ tài khoản thanh toán chết hoặc bị tuyên bố đã chết được thực hiện theo quy định của NH từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật có liên quan.

6. Nhằm đảm bảo được cung cấp thông tin kịp thời trong quá trình sử dụng Dịch vụ phi tín dụng, 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 phi tín dụng 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 phi tín dụng 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) 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.

7. 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.

8. NH có thể tạm ngừng hoặc chấm dứt tất cả hoặc bất kỳ Dịch vụ phi tín dụng nào của KH mà không cần thông báo cho KH. KH có thể yêu cầu NH chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ phi tín dụng vào bất kỳ lúc nào bằng văn bản đề nghị chấm dứt Dịch vụ phi tín dụng 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 phi tín dụng cho KH vẫn tiếp tục có hiệu lực cho đến khi KH và NH hoàn tất các nghĩa vụ tương ứng.

9. Khi có bất kỳ thay đổi nào về thông tin KH, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin liên quan đến KH như: Số GTXMTT, địa chỉ 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 KH 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. KH 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 phi tín dụng và thực thi các giao dịch 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 quyền không cung cấp Dịch vụ phi tín dụng 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, KH bảo đảm rằng thông tin mà KH cung cấp cho NH liên quan tới Dịch vụ phi tín dụng 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/phương thức điện tử của VPBank, KH đồng ý rằng chữ ký của KH 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 KH sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của NH và quan hệ giữa KH 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 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 NH, các nhà cung cấp dịch vụ cho NH… vì các mục đích liên quan tới Dịch vụ phi tín dụng và/hoặc để phát triển, nâng cao và tăng cường việc cung cấp các Dịch vụ phi tín dụng 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 Điều Kiện Giao Dịch Chung này sẽ được Các Bên bàn bạc xử lý trên tinh thần hợp tác, bình đẳng và tôn trọng lẫn nhau. Trường hợp Các Bên không tự thỏa thuận được hoặc không muốn thỏa thuận với nhau, một trong Các Bên có quyền khởi kiện ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật 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 Toà 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 chỉ 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) ("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/thẻ/liên kết ví điện tử hoặc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ phi tín dụng khác do VPBank cung cấp để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm/né tránh cấm vận/trừng phạt 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 hàng loạt, 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) KH vi phạm 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; (iii) 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, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm/né tránh cấm vận/trừng phạt 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, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt 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, KH chấp nhận 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, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, tuân thủ cấm vận/trừng phạt.
- Cam kết:

  i) Thực hiện các hoạt động sản xuất, kinh doanh đảm bảo tuân thủ đầy đủ các chính sách cấm vận, trừng phạt do Liên Hợp quốc, OFAC (Mỹ), Liên minh Châu Âu ban hành;

  ii) Tuân thủ đầy đủ các chính sách cấm vận, trừng phạt, chính sách kiểm soát thương mại của bất kỳ quốc gia nào và/hoặc tổ chức nào áp dụng đối với giao dịch mà Khách hàng đề nghị VPBank thực hiện (*bao gồm nhưng không giới hạn* các luật/quy định áp dụng đối với người gửi/người hưởng, hàng hóa, các ngân hàng, các quốc gia… có liên quan đến giao dịch).

  iii) Khách hàng và các bên liên quan của Khách hàng sẽ không tham gia, trực tiếp hoặc gián tiếp, vào bất kỳ giao dịch hoặc hoạt động kinh doanh nào có thể hoặc tiềm ẩn nguy cơ dẫn đến việc Khách hàng và/hoặc NH gặp rủi ro bị áp đặt các biện pháp cấm vận, trừng phạt theo

chính sách của bất kỳ quốc gia hoặc tổ chức quốc tế nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở Liên Hợp Quốc, Văn phòng Kiểm soát Tài sản Nước ngoài của Hoa Kỳ (OFAC) và Liên minh Châu Âu.

iv) Thông báo ngay cho VPBank khi Khách hàng phát hiện các giao dịch/hoạt động kinh doanh của Khách hàng và/hoặc các bên liên quan của Khách hàng vi phạm các cam kết nêu trên.

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 hoặc vi phạm các cam kết tại Điều kiện giao dịch chung này; (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; (vi) KH từ chối cung cấp thông tin nhận biết khách hàng hoặc cung cấp thông tin nhận biết khách hàng không đầy đủ theo quy định của VPBank.
- Có quyền phong tỏa, niêm phong, tạm giữ tài sản, áp dụng các biện pháp tạm thời khác, dừng cung cấp các dịch vụ phi tín dụng khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền hoặc có cơ sở tin rằng KH/giao dịch 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.

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 thẻ 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 cho *Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ phi tín dụng dành cho Khách hàng cá nhân tại VPBank* (Áp dụng kể từ ngày 19/06/2024).

2. Những vấn đề chưa được đề cập đến trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung, Phần P - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng sẽ được thực hiện theo từng Phần 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 tại Phần A này và Phần Điều Khoản Và Điều Kiện Riêng thì quy định tại Phần Điều Khoản Và Điều Kiện Riêng có giá trị ưu tiên áp dụng.

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 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. Tùy trường hợp, Đề nghị của Khách hàng có thể là Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở và sử dụng Tài khoản thanh toán mà 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 Và Điều Kiện Chung và Phần B - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Mở Và Sử Dụng Tài Khoản Thanh Toán/Tài Khoản Thanh Toán Chung; và (iii) Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ FATCA dành cho KHCN (được đăng tải 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; Phần P - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng; 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 và thỏa thuận việc 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, phong tỏa, chấm dứt phong tỏa 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. Yêu cầu NH hướng dẫn quản lý, sử dụng TKTT an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng TKTT theo thỏa thuận với NH.

j. Được đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản của Khách hàng theo thỏa thuận với NH phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

k. Tham gia các chương trình ưu đãi dành cho KH mở tài khoản thanh toán theo quy định của NH.

l. 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.

m. Từ 01/01/2025, KH được thực hiện rút tiền, thực hiện giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên TKTT khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của KH hoặc người đại diện của KH với dữ liệu sinh trắc học theo quy định của NH từng thời kỳ và quy định pháp luật có liên quan.

n. 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 hoặc do NH/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho bên chuyển tiền chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của NH/tổ chức cung ứng dịch vụ cho bên chuyển tiền).

d. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng và 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. Cập nhật, 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. Riêng đối với giấy tờ tùy thân của KH và Người giám hộ/Người đại diện theo pháp luật của KH, trường hợp có thay đổi, KH và Người giám hộ/Người đại diện theo pháp luật của KH phải thực hiện cập nhật và đăng ký thay đổi với NH muộn nhất vào ngày làm việc liền kề trước ngày hết hạn hiệu lực/hết hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân này hoặc thời hạn khác theo thông báo của NH. Trường hợp không thông báo hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ theo yêu cầu của NH và/hoặc quy định tại Điểm này, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất hoặc bị gián đoạn (tạm dừng hoặc từ chối) thực hiện các giao dịch thanh toán, rút tiền trên Tài khoản thanh toán của KH thì KH phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về những chậm trễ, không thực hiện được giao dịch hay 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; và cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do không cung cấp hoặc không cập nhật, bổ sung thông tin kịp thời hoặc do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất.

e. Cung cấp cho NH văn bản ủy quyền kèm tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với cá nhân, pháp nhân là người được ủy quyền sử dụng tài khoản thanh toán của KH theo quy định của NH trong trường hợp KH có ủy quyền sử dụng TKTT.

f. Không được thực hiện các hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 52/2024/NĐ-CP và các văn bản sửa đổi, bổ sung và thay thế (nếu có).

g. Thực hiện theo các yêu cầu của NH trong trường hợp phải xác minh lại thông tin nhận biết KH trong quá trình mở và sử dụng TKTT theo quy định của NH theo từng thời kỳ.

h. Đăng ký chữ ký mẫu sử dụng trên các chứng từ giao dịch được thực hiện tại NH (NH được hiểu là Hội sở chính, các Chi nhánh, Phòng Giao dịch và các địa điểm giao dịch tương đương khác theo quy định của NH).

i. 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.

j. 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.

k. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán theo quy định của NH.

l. 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.

m. 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.

n. 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.

o. Trường hợp TKTT được mở là TKTT chung, bằng việc ký tên trên Đề nghị của Khách hàng:

- 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.

p. 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.

q. 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 tin 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 (bao gồm cả giao dịch rút tiền) của KH trong trường hợp: (i) KH không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; (ii) lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa NH và KH; (iii) KH không có đủ số dư trên tài khoản đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán trong trường hợp đã có thỏa thuận thấu chi với NH; (iv) Tài khoản thanh toán đang bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản thanh toán đang bị đóng; (v) KH vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 52/2024/NĐ-CP và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có); (vi) Giấy tờ tùy thân của KH hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng; (vii) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật; (viii) KH từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách

hàng theo yêu cầu của NH hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền; (ix) tài khoản thanh toán có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí của NH; và (x) KH không đáp ứng được các điều kiện, tiêu chí khác theo quy định của VPBank.

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. Được sử dụng, xử lý và cung cấp các thông tin, dữ liệu liên quan đến KH, giao dịch của KH, tài sản của KH và các thông tin khác liên quan đến KH theo quy định tại Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

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 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 hoặc bị tuyên bố đã chết; (iii) 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; (iv) KH vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán quy định tại Nghị định số 52/2024/NĐ-CP và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có); (v) Khi NH chấm dứt việc cung cấp dịch vụ (bao gồm cả việc dừng triển khai dịch vụ) cho KH theo quy định của NH trong từng thời kỳ; (vi) Khi KH thực hiện lệnh chuyển 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; (vii) 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; (viii) 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; (ix) KH không đáp ứng được các điều kiện khác theo quy định của VPBank để được sử dụng tài khoản thanh toán; (x) NH phát hiện KH sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở và/hoặc sử dụng tài khoản thanh toán cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác; (xi) Tài khoản của KH không duy trì đủ số dư và không phát sinh giao dịch trong khoảng thời gian nhất định theo quy định của NH; (xii); 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.

i. Có quyền phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT trong các trường hợp: (i) Theo yêu cầu của KH; (ii) Khi có quyết định hoặc có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, (iii) NH phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào Tài khoản thanh toán của KH hoặc thực hiện 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 bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào tài khoản thanh toán của KH. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót; (iv) Khi có yêu cầu phong tỏa của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa NH và các chủ tài khoản thanh toán chung; (v) Khi có tranh chấp liên quan đến TKTT; Để bảo đảm nghĩa vụ thanh toán các khoản nợ, các nghĩa vụ tài chính khác của KH với NH; (vi) Khi Khách hàng vi phạm một trong các quy định liên quan đến Chính sách duy trì, quản lý TKTT theo quy định của NH;(vi) Khi phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán; 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; (viii) Trường hợp có cơ sở nghi ngờ tài khoản thanh toán của Khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật và/hoặc các trường hợp khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền; (ix) để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, các khoản tiền mà NH đã ứng trước/chuẩn chi cho KH để thực hiện các giao dịch thanh toán tại nước ngoài (bao gồm cả giao dịch của thẻ ghi nợ) 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; và (x) các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, quy định của NH từng thời kỳ và được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH. 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 thanh toán (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu NH không thông báo cho Khách hàng về việc phong tỏa tài khoản thanh toán) theo phương thức phù hợp tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

j. Chấm dứt phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT trong các trường hợp: (i) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa KH và NH; (ii) Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; (iii) khi NH đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền quy định tại Điểm i Khoản 1 Điều này; (iv) Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa NH và các chủ tài khoản thanh toán chung; (v) để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, các khoản tiền mà NH đã ứng trước/chuẩn chi cho KH để thực hiện các giao dịch thanh toán tại nước ngoài (bao gồm cả giao dịch của thẻ ghi nợ) 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; và (vi) các trường hợp khác phù hợp với quy định của pháp luật.

k. Được chủ động trích Nợ (ghi Nợ) tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau: (i) Thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, các khoản tiền mà NH đã ứng trước/chuẩn chi cho KH để thực hiện các giao dịch thanh toán tại nước ngoài (bao gồm cả giao dịch của thẻ ghi nợ) 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 phát luật và thông báo cho KH biết; (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 và thông báo cho KH biết; (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 phục vụ bên chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập,việc trích nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho KH biết ; (v) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản với NH và thông báo cho KH biết; (vi) Bù trừ các nghĩa vụ của KH tại NH và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa KH và NH; (vii) các trường hợp khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền; và (viii) các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

l. 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).

m. Được yêu cầu KH cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định.

n. 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.

o. Từ chối yêu cầu phong tỏa, 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 theo quy định pháp luật hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho NH.

p. Quy định về số dư tối thiểu phải duy trì, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để KH biết.

q. Quy định và được quyền áp dụng (các) biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro, 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.

r. Có quyền xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng và áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong các trường hợp: (i) Khách hàng có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền; (ii) VPBank có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở, tài khoản thanh toán của Khách hàng đã thu thập trước đây; (iii) Thông tin của chủ Tài khoản thanh toán cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của tổ chức mở Tài khoản thanh toán có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có); (iv) Thông tin về tài khoản thanh toán, chủ tài khoản thanh toán sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền

s. Các quyền khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và không trái với quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Ngân hàng

a. Tôn trọng quyền và lợi ích của KH theo Điều Kiện 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, dữ liệu cá nhân của KH hoặc dữ liệu cá nhân do KH cung cấp, các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và các giao dịch trên tài khoản thanh toán của KH theo quy định pháp luật trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

d. Từ 01/01/2025, thông báo cho KH tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực (hoặc thời hạn khác theo quy định của NH phù hợp với quy định của pháp luật) của giấy tờ tùy thân để yêu cầu KH cập nhật, bổ sung thông tin theo quy định.

e. 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 quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và theo quy định của pháp luật.

f. Hướng dẫn KH sử dụng tài khoản thanh toán an toàn, thông báo, giải thích cho KH về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng tài khoản thanh toán và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của KH trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định pháp luật và thỏa thuận giữa KH với NH.

g. Cung cấp thông tin và thông báo cho KH biết về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán; việc tài khoản thanh toán bị phong tỏa, đóng; thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán. Hình thức cung cấp thông tin, thông báo cho KH thực hiện theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung.

h. 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 Kiện Giao Dịch Chung này. Lãi suất áp dụng trong các trường hợp số dư tiền gửi trên TKTT của KH bị 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 NH 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 NH từng thời kỳ.

b. Phí cấp sao kê giao dịch: Là khoản phí KH phải thanh toán khi yêu cầu NH 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, NH 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. Cách thức thu phí, việc điều chỉnh phí trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán thực hiện theo quy định của NH từng thời kỳ và sẽ được NH thông báo, niêm yết công khai theo quy định.

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 phù hợp với phạm vi giao dịch trên TKTT đối với TKTT. Khách hàng được sử dụng TKTT trong phạm vi các loại hạn mức giao dịch, phạm vi 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 NH cung cấp thông tin về số dư Tài khoản, các giao dịch phát sinh trên Tài khoản, việc phong tỏa, chấm dứt phong tỏa,/đóng tài khoản, 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 NH 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 NH 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 NH triển khai từng thời kỳ. Tùy thuộc vào từng phương thức triển khai, KH có thể được NH 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 thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán: Từ 1/1/2025, tối thiểu 30 ngày (hoặc thời hạn khác theo quy định của NH từng thời kỳ) trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân của KH, NH sẽ thông báo thông qua một hoặc một số các phương thức do NH triển khai từng thời kỳ để yêu cầu KH cập nhật, bổ sung thông tin giấy tờ tùy thân còn hiệu lực liên quan tới việc tuân thủ quy định về mở và sử dụng Tài khoản thanh toán. Tùy thuộc vào từng phương thức triển khai, KH có thể được NH yêu cầu thực hiện các quy trình, thủ tục tương ứng phục vụ cho việc nhận thông báo thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán và có nghĩa vụ cập nhật, bổ sung tuân thủ quy định.

4. Trường hợp NH phong tỏa Tài khoản, NH sẽ thông báo cho KH về việc phong tỏa (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán không thông báo cho khách hàng về việc phong tỏa tài khoản thanh toán), 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. Thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn và bảo mật trong quá trình sử dụng Tài khoản

1. NH phải thực hiện xác minh lại thông tin nhận biết Khách hàng trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi phát sinh các trường hợp phải thực hiện xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng theo quy định của pháp luật và/hoặc quy định của NH từng thời kỳ nhằm đảm bảo an toàn và hạn chế rủi ro cho KH và NH trong quá trình cung cấp và sử dụng TKTT.

2. NH có trách nhiệm thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật, hạn chế rủi ro khi cung ứng dịch vụ TKTT cho KH, trong đó bao gồm nhưng không giới hạn các biện pháp như từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm dừng các giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán của KH,… Chi tiết biện pháp thực hiện theo quy định của NH từng thời kỳ và được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH hoặc thông báo cho KH thông qua phương thức quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này phù hợp với quy định của pháp luật.

3. 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 phong tỏa, 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 phong tỏa 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.

4. 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.

5. 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 phong tỏa Tài khoản ngay khi nhận được thông báo của KH 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.

6. Việc xử lý dữ liệu cá nhân của KH hoặc dữ liệu cá nhân do KH cung cấp, việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thanh toán cho KH, xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật được thực hiện theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và quy định pháp luật có liên quan.

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 hỗ trợ Khách hàng (có ghi âm,

hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần) theo điện thoại số ĐT (+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/kênh trực tuyến của NH, KH có trách nhiệm cung cấp các thông tin cần thiết theo yêu cầu của NH để NH xác minh KH, lưu trữ thông tin KH cung cấp làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp KH đề nghị tra soát, khiếu nại qua các Điểm giao dịch của NH/ kênh trực tuyến, Khách hàng có trách nhiệm cung cấp đề nghị tra soát, khiếu nại bản giấy và điện tử (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 KH, NH sẽ thực hiện xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH.

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 bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, 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. 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, quá hạn của KH tại NH, số tiền còn lại chưa sử dụng hết sẽ được NH: (i) chi trả theo yêu cầu của KH; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của KH trong trường hợp KH (chủ tài khoản) là người bị 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 người được thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp trong trường hợp KH bị chết, bị tuyên bố là đã chết; (ii)

chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền có yêu cầu. 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 số dư còn lại khi đóng TKTT theo thỏa thuận trước giữa Chủ tài khoản thanh toán với NH và 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 quyền trích Tài khoản để thu khoản phí này 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 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 đơn vị chấp nhận thanh toán chấp nhận thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng Thẻ.
4. **"ATM/CDM":** Là máy giao dịch tự động mà chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện một hoặc một số các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vấn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của pháp luật.
5. **"POS":** Là loại 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 hoá, dịch vụ. Trong đó, mPOS (Mobile Point of Sale) 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 phù hợp với phạm vi sử dụng thẻ theo quy định của pháp luật.
6. **"CVV/CVC"**: Là mã số bảo mật được in trên Thẻ theo quy định của NH.
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 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; (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần C – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ và (iii) Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ FATCA dành cho KHCN (được đăng tải trên website 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.
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 chip điện tử để lưu giữ dữ liệu Thẻ, có thông tin in trên Thẻ theo theo quy định của pháp luật và VPBank.

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 hiển thị các thông tin trên Thẻ theo quy định của pháp luật, được VPBank phát hành cho Chủ thẻ.

13. **Thẻ giả:** Là Thẻ không do NH phát hành nhưng có chứa các thông tin của Thẻ thật, chủ thẻ thật.

14. "**NAPAS**"**:** Là Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam.

15. **"PIN":** Là mã số mật được NH cấp cho chủ thẻ hoặc do chủ thẻ tạo lập theo quy trình được NH quy định để sử dụng trong các giao dịch thẻ.

16. **"BIN**": Là một dãy chữ số, bao gồm các loại BIN sau: BIN xác định Tổ chức phát hành thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam; BIN do TCTQT cấp; và BIN của quốc gia khác.

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; Phần P - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng; 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, hạn mức thanh toán trực tuyến ngày, 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. Đồng ý tuân thủ và chấp nhận việc sử dụng Thẻ theo các quy định về chính sách sản phẩm và của VPBank bao gồm nhưng không giới hạn việc quy định về tần suất/số lượng giao dịch, hạn mức giao dịch, danh sách ĐVCNT mà Chủ thẻ được phép thanh toán…, và các quy định khác của pháp luật và quy định của NH trong từng thời kỳ.

b. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng và chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng thẻ cũng như các thông tin khác theo yêu cầu của VPBank trong từng thời kỳ. Cập nhật, thông báo kịp thời và gửi cho VPBank 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. Riêng đối với giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ thẻ phải cập nhật và đăng ký thay đổi với VPBank muộn nhất vào ngày làm việc liền kề trước ngày hết hạn hiệu lực/hết hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam này hoặc một thời hạn khác theo thông báo của VPBank. Trường hợp không thông báo hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ theo yêu cầu của VPBank và/hoặc quy định tại Điểm này, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất hoặc bị gián đoạn (tạm dừng hoặc từ chối) thực hiện các giao dịch thanh toán, rút tiền hoặc các giao dịch khác liên quan đến Thẻ của Chủ thẻ 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; và cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do không cung cấp và cập nhật, bổ sung thông tin kịp thời hoặc do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất.

c. 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.

d. Chịu trách nhiệm quản lý Thẻ và bảo mật các thông tin liên quan đến Thẻ của mình, đặc biệt là PIN và mã bảo mật OTP trong suốt quá trình sử dụng Thẻ phù hợp với quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật. Không được chuyển nhượng Thẻ cho người khác.

e. 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.

f. 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.

g. Chủ thẻ chính có nghĩa vụ mở tài khoản thanh toán tại VPBank.

h. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho VPBank đối với (i) các khoản mà Chủ thẻ rút thừa, rút/thanh toán quá số dư trên tài khoản thanh toán, giao dịch ghi có nhầm vào tài khoản thanh toán/Thẻ của Chủ thẻ và các giao dịch nhầm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp; (ii) các khoản tiền đã được VPBank ghi có vào Thẻ/Tài khoản thanh toán của Chủ thẻ theo các chương trình ưu đãi, khuyến mại,… của VPBank nhưng sau đó VPBank phát hiện/có cơ sở xác định Chủ thẻ không thuộc đối tượng được nhận khoản tiền này. 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.

i. 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.

j. 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.

k. 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.

l. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho VPBank các khoản phí phát sinh từ việc sử dụng Thẻ.

m. Thông báo kịp thời với VPBank khi phát hiện sai sót, nhầm lẫn 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 (NHTT)/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. 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.

r. 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.

s. Không được thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật.

t. 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.

u. Trong trường hợp gia hạn Thẻ, Chủ thẻ truy cập vào VPBank NEO hoặc thông qua các kênh/phương thức khác được VPBank triển khai trong từng thời kỳ để thực hiện các bước kích hoạt Thẻ, cung cấp lại thông tin giấy tờ tùy thân và dữ liệu sinh trắc học của Chủ thẻ để hệ thống thực hiện xác thực, xác minh lại thông tin Chủ thẻ theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

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 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 và/hoặc Thẻ bị nghi ngờ là giả; (ii) Thẻ sử dụng trái phép; (iii) nhằm phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật; (iv) NH chấm dứt việc cung cấp dịch vụ cho KH theo quy định của NH trong từng thời kỳ; (v) 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; (vi) các trường hợp hủy hoặc thu hồi Thẻ khác theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung.

b. Giám sát giao dịch Thẻ của Chủ thẻ và thực hiện các biện pháp để hạn chế rủi ro cho giao dịch Thẻ, bao gồm cả việc từ chối giao dịch Thẻ mà VPBank nghi ngờ có rủi ro, có dấu hiệu nghi ngờ vi phạm pháp luật; tạm khóa Thẻ, thu hồi thẻ, tạm dừng giao dịch Thẻ và hủy hiệu lực của Thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ;... VPBank được miễn trách nhiệm với bất kỳ ảnh hưởng nào đến Chủ thẻ khi Chủ thẻ không thực hiện được giao dịch Thẻ trong các trường hợp trên.

c. 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.

d. 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.

e. 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.

f. Kích hoạt tính năng thanh toán trực tuyến của Thẻ theo quy định của VPBank.

g. Thay đổi các hạn mức sử dụng Thẻ phù hợp với chính sách của VPBank trong từng thời kỳ.

h. Đối với giao dịch Thẻ tại nước ngoài, VPBank được quyền tự động phong tỏa số tiền giao dịch tương ứng với giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ dự định sẽ thực hiện trên tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ và tự động chấm dứt phong tỏa, trích thu số tiền này khi nhận được yêu cầu thanh toán từ Tổ chức thẻ quốc tế/bên có liên quan.

i. Từ 01/01/2025, được quyền tạm dừng thực hiện tất cả các giao dịch Thẻ nếu giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ thẻ hết hiệu lực mà Chủ thẻ không thực hiện cập nhật, bổ sung theo thông báo của VPBank.

j. Được quyền điều chỉnh đối với các giao dịch bị hạch toán sai (giao dịch hoàn trả/hoàn tiền/ghi có thừa/nhầm vào tài khoản Thẻ/Tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ của Chủ thẻ) do hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc theo giao dịch tra soát, khiếu nại đã được tạm ứng cho Chủ thẻ nhưng kết quả xử lý tra soát, khiếu nại cuối cùng không thuộc trường hợp VPBank phải bồi hoàn/bồi thường cho Chủ thẻ theo quy định và các giao dịch ghi Có khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

k. Các quyền khác theo Điều Kiện 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 Kiện 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 Kiện 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 Kiện Giao Dịch Chung này và theo quy định của pháp luật.

e. Từ 01/01/2025, thông báo cho KH tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực (hoặc một thời hạn khác theo quy định/thông báo của VPBank) của giấy tờ tùy thân để yêu cầu Chủ thẻ cập nhật, bổ sung thông tin theo quy định.

f. Lưu trữ, bảo quản đầy đủ, chi tiết theo thời gian đối với các thông tin, dữ liệu nhận biết khách hàng trong quá trình Chủ thẻ phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của VPBank, quy định của pháp luật. Thời hạn lưu trữ thực hiện theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền từng thời kỳ.

g. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật.

Điều 4. Phạm vi sử dụng Thẻ và hạn mức giao dịch Thẻ, thời hạn hiệu lực của Thẻ

1. Phạm vi sử dụng Thẻ:

a. 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 ATM/CDM của VPBank/Tổ chức thanh toán thẻ và các ATM trong liên minh NAPAS, có biểu 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 Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ.

b. 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.

c. 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.

d. 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 thể hiện trên sao kê đúng thời hạn quy định trong sao kê, trừ trường hợp do lỗi hạch toán nhầm của VPBank.

e. 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.

f. 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.

g. Từ 01/01/2025, Thẻ chỉ được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của Chủ thẻ với dữ liệu sinh trắc học theo quy định của VPBank và quy định của pháp luật có lên quan.

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 thanh toán trực tuyến ngày, 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.

3. Thời hạn hiệu lực của Thẻ

Thực hiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ với thời hạn hiệu lực của Thẻ tối đa không vượt quá thời hạn hiệu lực của Thẻ theo quy định của pháp luật. Tùy theo quy định của VPBank từng thời kỳ, thời hạn hiệu lực của Thẻ có thể được ghi nhận trên Thẻ phát hành cho Chủ thẻ.

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, trừ trường hợp VPBank có quy định khác. 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 giao dịch qua internet, điện thoại di động qua các chương trình ứng dụng hoặc các thiết bị điện tử chấp nhận thẻ khác.

c. Thu hồi Thẻ: Thẻ phi vật lý không được phát hành dưới dạng vật chất nên không có trường hợp thu hồi Thẻ.

d. Gia hạn Thẻ: 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 theo quy định của VPBank tại thời điểm đề nghị phát hành.

e. Phát hành lại Thẻ: Thẻ phi vật lý có thể được phát hành lại với số thẻ mới theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

f. 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.

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.

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 Kiện 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/đóng 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 Kiện 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 hồi, 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 Thẻ, thay đổi hạng Thẻ hoặc yêu cầu phát hành Thẻ mới thay thế Thẻ cũ, Thẻ hỏng,…;

b. Khi Thẻ cũ sắp hết thời hạn/đã hết thời hạn sử dụng Thẻ, VPBank thực hiện rà soát để đưa Chủ thẻ vào danh sách khách hàng được gửi Thẻ mới. Thẻ mới này chỉ là phôi Thẻ có in thông tin Chủ thẻ nhưng không có giá trị sử dụng và cũng chưa được xem là VPBank đã chấp thuận gia hạn Thẻ. VPBank chỉ được xem là đồng ý gia hạn Thẻ cho Chủ thẻ sau khi Chủ thẻ đã hoàn tất các thủ tục xác thực hoặc xác minh thông tin thông qua việc cung cấp thông tin sinh trắc học của Chủ thẻ hoặc theo các cách thức khác do VPBank triển khai trong từng thời kỳ. Khi đó, việc Chủ thẻ thực hiện thủ tục xác thực hoặc xác minh thông tin được xem là Chủ thẻ đồng ý tiếp tục sử dụng Thẻ và đồng thời cũng là cơ sở để VPBank kích hoạt Thẻ cho Chủ thẻ sử dụng.

c. 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 hồi 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. VPBank phát hiện Chủ thẻ sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để phát hành Thẻ hoặc sử dụng cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác theo quy định.

f. Các trường hợp khác được thu hồi 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, hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) 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 giao dịch thanh toán khống tại ĐVCNT và 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. Thẻ bị khóa.

l. Khi VPBank có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của Chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền.

m. 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, tạm dừng giao dịch, chấm dứt sử dụng Thẻ

1. VPBank có quyền tạm khóa, đóng, hủy hiệu lực/chấm dứt sử dụng và thu hồi 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 hoặc một thời hạn khác theo quy định của VPBank, 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 hoặc thời hạn khác theo ghi nhận tại thông báo của VPBank gửi Chủ thẻ 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 giả mạo và quản lý rủi ro (bao gồm cả trường hợp VPBank phát hiện Chủ thẻ sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để phát hành Thẻ hoặc sử dụng Thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác và các trường hợp khác phù hợp quy định pháp luật).

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. Theo quy định về xử lý tra soát, khiếu nại của Tổ chức thẻ mà VPBank là thành viên, trong đó việc khóa/đóng/thu hồi Thẻ là điều kiện cần để phục vụ xử lý tra soát, khiếu nại theo đề nghị của Chủ thẻ.

i. 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. VPBank có quyền tạm dừng giao dịch Thẻ của Chủ thẻ trong các trường hợp sau:

a. Giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ thẻ hết hiệu lực.

b. Chủ thẻ không thanh toán đủ số tiền tương ứng với Trị giá thanh toán tối thiểu theo thông báo

của VPBank.

c. Các trường hợp khác theo quy định của VPBank và quy định của pháp luật từng thời kỳ.

d. Khi sự kiện làm phát sinh các trường hợp VPBank tạm dừng giao dịch Thẻ chấm dứt, Chủ thẻ được tiếp tục sử dụng Thẻ theo quy định của VPBank.

3. 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.

4. 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 việc phát hành Thẻ, 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 và quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

3. Việc xử lý dữ liệu cá nhân của Chủ thẻ, của người có liên quan; việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thẻ cho Chủ thẻ hoặc xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật được thực hiện theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung và quy định của VPBank, pháp luật có liên quan 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, thông báo và phối hợp với VPBank để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất Thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại,...

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 chuyển mạch thẻ, ĐVCNT,...) cung cấp, thiết lập hoặc yêu cầu khi Chủ thẻ thực hiện các giao dịch Thẻ. Tùy từng giao dịch, dịch vụ mà Chủ thẻ thực hiện, Chủ thẻ có thể được yêu cầu sử dụng một hoặc một số các yếu tố bảo mật tương ứng với phương thức xác thực Chủ thẻ mà giao dịch, dịch vụ đó yêu cầu bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về số Thẻ, mật khẩu, tên đăng nhập, OTP, câu hỏi bảo mật, mã số bảo mật, số điện thoại, email mà 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 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 hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần 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/thông tin 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 hoặc qua phương thức trực tuyến, Chủ thẻ có trách nhiệm cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh khách hàng theo yêu cầu, quy định của VPBank. 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.

Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại phải được lập theo mẫu của VPBank và được gửi cho VPBank thông qua phương thức do VPBank triển khai từng thời kỳ. Trường hợp Chủ thẻ không hoàn thiện và/hoặc không gửi Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo hướng dẫn, quy định của VPBank, VPBank được miễn trừ mọi trách nhiệm đối với bất kỳ ảnh hưởng, thiệt hại nào phát sinh liên quan đến giao dịch, Thẻ,… của Chủ thẻ.

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, VPBank thực hiện khóa Thẻ. Trường hợp khóa Thẻ, VPBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ được biết và Chủ thẻ phải 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 Chủ thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại thực hiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ nhưng không ít hơn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

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, cụ thể như sau:

a. Đối với Thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại tối đa không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại hợp lệ của Chủ thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại Khoản 1 Điều này.

b. Đối với Thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại không quá 180 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận tra soát, khiếu nại hợp lệ của Chủ thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại Khoản 1 Điều này.

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 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 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. 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.
f. Chủ thẻ có thể tra cứu trực tuyến thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, khiếu nại qua các phương thức theo thông báo triển khai của VPBank từng thời kỳ.

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 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 Kiện 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 Kiện 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 bằng 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 thoả 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 Kiện Chung và 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. 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 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, Chứng Từ Điện Tử 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; Phần P - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng; 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 (iv) 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 tương 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 (Chỉ 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 KH 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) KH 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 gửi và nhận Chứng Từ Điện Tử như nêu tại Khoản này và cam kết chịu ràng buộc với toàn bộ các Chứng Từ Điện Tử, các Giao Dịch NHĐT 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 Tiện 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 Kiện 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 cả 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 Kiện 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/phong tỏa 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 KH ủy quyền;

b) KH 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 KH;

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 Kiện Giao Dịch Chung này. Trường hợp KH không đồng ý với việc thay đổi và tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ của NH, KH 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 Chỉ Thị Điện Tử mà KH đã thực hiện thành công. Việc hủy bỏ phải được lập trước khi NH thực hiện Chỉ 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 hoặc không đáp ứng các quy định tại Điều Kiện 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 giả 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, KH 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 KH không đủ để thực hiện giao dịch thanh toán hoặc vượt hạn mức thanh toán.

7. Bảo mật theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

8. Hỗ trợ KH 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 Kiện 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 Kiện 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 phản 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 Kiện Giao Dịch Chung này và các thông tin được cung cấp liên quan đến Giao Dịch được quy định trong Điều Kiện 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 Kiện 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 Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định có liên quan của pháp luật.

Điều 8. Chỉ Thị Của Khách Hàng Liên Quan Tới Giao Dịch NHĐT

1. Để thực hiện các Giao Dịch NHĐT, KH phải đưa ra các Chỉ Thị 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 Chỉ Thị 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 Chỉ Thị Điện Tử này.

2. Một Chỉ Thị 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 Chỉ Thị 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 Chỉ Thị 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 Chỉ Thị Điện Tử với NH và Hệ Thống NHĐT của NH đã tiếp nhận

Chỉ Thị Điện Tử này thì KH không thể thay đổi hay rút lại các Chỉ Thị Điện Tử đó nếu không được NH chấp thuận. Các Chỉ Thị 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.

5. Khi tham gia sử dụng Dịch vụ NHĐT, 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 Chỉ Thị Điện Tử của KH. NH có thể từ chối không thực hiện hoặc chậm trả lời một Chỉ Thị Điện Tử nếu Giao Dịch theo Chỉ 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 Chỉ 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 Chỉ Thị Điện Tử theo yêu cầu của KH khi các Chỉ 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 Chỉ Thị Điện Tử của KH. Khi nhận được Chỉ Thị Điện Tử hợp lệ, NH sẽ thực thi các Chỉ 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 NHĐT; thay đổi giao diện, thêm, bớt thông tin trên màn hình trang website cung cấp Dịch Vụ NHĐT. 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

Kiện Giao Dịch Chung này.

13. KH đồng ý rằng, để thực thi các Chỉ Thị Điện Tử của KH, NH có thể độc lập xử lý toàn bộ các Chỉ Thị Điện Tử này hoặc chỉ định bên thứ ba xử lý một hoặc một phần các Chỉ Thị Điện Tử của KH. Trường hợp có sự tham gia của Bên thứ ba, NH đảm bảo các Chỉ Thị Điện Tử sẽ xử lý theo đúng quy định của Điều Kiện 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 Chỉ 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 Chỉ 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 Chỉ Thị Điện Tử nếu NH phát hiện Chỉ 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 Chỉ Thị Điện Tử bị lỗi hay phát hiện, nghi ngờ việc thực thi Chỉ Thị Điện Tử đó sẽ vi phạm pháp luật hay không hợp lệ hay số tiền trên Chỉ 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/hạn chế chiều ghi Có hay do yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền không cho thực thi Chỉ Thị Điện Tử đó hay các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của NH và ngăn cản NH thực thi Chỉ 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 Chỉ Thị Điện Tử và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi Chỉ 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 bảng 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 hành động nào nhằm xác lập hoặc thực hiện quyền hay yêu cầu đối với các thông tin này.

Điều 11. Loại Trừ Bảo Đảm 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 NHĐT bao gồm các bảo đảm và điều kiện về sự vận hành, sự thích hợp của Dịch Vụ NHĐT 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 cả 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 NHĐT ngoại trừ các trường hợp được quy định trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
2. Do bản chất của các Dịch Vụ NHĐT, 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 NHĐT của NH.

Điều 12. Trách Nhiệm Của Khách Hàng Đối Với Các Giao Dịch Sai Thẩm Quyền

Trường hợp KH 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 NHĐT được tiến hành thông qua việc sử dụng các Yếu Tố Bảo Mật đó ("**Giao Dịch Sai Thẩm 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 NHĐT 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 NHĐT. 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 NHĐT.
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 NHĐT 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 NHĐT 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 NHĐT 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 NHĐT 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 tất 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 NH 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 NH cung cấp từng thời kỳ.

c) NH 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 NH 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 NH, các 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.

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 NH 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 sổ 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 Kiện 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 Kiện 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 Kiện 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 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**; Phần P - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi 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 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 phong tỏa chiều ghi Nợ, Khách hàng không được thực hiện việc rút tiền ra khỏi Ví điện tử nếu Tài khoản thanh toán đang bị phong tỏa 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 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/TGTK"**: 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.
4. "**Thỏa thuận gửi tiền**": Trong Phần F này được hiểu là thỏa thuận giữa VPBank và Người gửi tiền liên quan đến việc nhận và chi trả tiền gửi tiết kiệm. Thỏa thuận gửi tiền được tạo lập bởi (i) Thẻ tiết kiệm (được hiểu bao gồm cả Phụ lục của Thẻ tiết kiệm, nếu có), (ii) Giấy gửi tiền tiết kiệm, (iii) Thỏa thuận gửi và sử dụng TGTK chung, (iv) Phần A – Điều Khoản Và 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; và (v) Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ FATCA dành cho KHCN (được đăng tải trên website của VPBank). Việc hiểu và áp dụng Thỏa thuận gửi tiền giữa VPBank và Người gửi tiền được thực hiện theo thứ tự ưu tiên như sau:
   - Thẻ tiết kiệm (được hiểu bao gồm cả Phụ lục của Thẻ tiết kiệm, nếu có).
   - Giấy gửi tiền tiết kiệm.
   - Thỏa thuận gửi và sử dụng TGTK chung.
   - Phần A – Điều Khoản Và 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.
5. "**Giấy gửi tiền tiết kiệm**": Là giấy gửi tiền tiết kiệm mà Người gửi tiền đã ký để xác nhận việc gửi tiền tiết kiệm tại VPBank.
6. "**Thỏa thuận gửi và sử dụng TGTK chung**": 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. Những Người gửi tiền đề cập tại Thỏa thuận gửi và sử dụng TGTK 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 được hiểu là những người đồng sở hữu tiền gửi tiết kiệm đề cập tại Thẻ tiết kiệm.
7. **"Thẻ tiết kiệm/TTK":** Là chứng chỉ xác nhận quyền sở hữu TGTK của Người gửi tiền tại VPBank.
8. **"Phụ lục của Thẻ tiết kiệm":** Là phụ lục của Thẻ tiết kiệm được VPBank cấp cho Người gửi tiền để ghi nhận các khoản nộp thêm tiền vào và/hoặc rút ra từ Thẻ tiết kiệm đã cấp. Phụ lục được đính kèm và là một phần không tách rời của Thẻ tiết kiệm.
9. **"Giao dịch tiền gửi tiết kiệm/Giao dịch TGTK":** 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.
10. **"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.

11. **"TGTK có kỳ hạn":** Là TGTK trong đó Người gửi tiền và VPBank thỏa thuận về thời hạn gửi tiền cụ thể.

12. **"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 cho đến ngày VPBank cam kết trả hết tiền gốc và lãi TGTK cho Khách hàng.

13. **"Ngày đến hạn"** (áp dụng với TGTK có kỳ hạn)**:** Là ngày kết thúc thời hạn gửi tiền.

14. **"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.

15. **"Giấy tờ xác minh thông tin/GTXMTT":** Là Giấy chứng minh nhân dân hoặc Thẻ căn cước công dân hoặc Hộ chiếu còn thời hạn hiệu lực hoặc Giấy khai sinh của cá nhân chưa đủ 14 tuổi.

16. **"Hư hỏng":** Là các trường hợp Thẻ tiết kiệm hoặc Phụ lục của Thẻ tiết kiệm bị nhàu nát/rách/nhòe chữ/hư hỏng đến mức không thể nhận dạng được thông tin chính xác và đầy đủ trên Thẻ tiết kiệm hoặc Phụ lục của Thẻ tiết kiệm.

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần F này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này; Phần P - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

Điều 2. Đặc điểm TGTK

1. Các Bên đồng ý rằng thông tin về số tiền gửi tiết kiệm, đồng tiền gửi tiết kiệm, loại hình tiết kiệm (loại sản phẩm tiết kiệm), ngày gửi tiền, ngày đến hạn và thời hạn gửi tiền (đối với TGTK có kỳ hạn) 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 Khách hàng gửi thêm tiền vào và/hoặc rút tiền ra nhiều lần từ Thẻ tiết kiệm đã cấp, các khoản tiền gửi thêm/rút bớt của Khách hàng sẽ được ghi nhận trên Phụ lục của Thẻ tiết kiệm.

2. **Lãi suất, phương pháp tính lãi, nguyên tắc làm tròn 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 TGTK), 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 BẰNG 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 VPBank 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 (=) ∑ (Số dư thực tế nhân (x) Số ngày duy trì số dư thực tế nhân (x) Lãi suất tính lãi) 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 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 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 đổi.
- Lãi suất tính lãi: Là mức lãi suất được quy định tại 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. 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. Trường hợp Khách hàng gửi tiền và rút tiền trong cùng Ngày làm việc thì Khách hàng không được hưởng lãi.

c) **Nguyên tắc làm tròn lãi:** Trường hợp lãi của TGTK là số lẻ, lãi được làm tròn theo nguyên tắc sau:

(i) Đối với TGTK bằng đồng Việt Nam (VND): 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 là tròn lên, nếu số đầu tiên của phần thập phân nhỏ hơn 5 thì làm tròn xuống. Ví dụ: 1.200.543,7 làm tròn thành 1.200.544; 1.200.543,3 làm tròn thành 1.200.543.

(ii) Đối với TGTK bằng đồng Đô la Mỹ (USD) và các ngoại tệ khác: Lấy phần thập phân 02 (hai) số lẻ và thực hiện theo nguyên tắc sau: Nếu số thứ ba của phần thập phân lớn hơn hoặc bằng 5 thì là tròn lên, nếu số thứ ba của phần thập phân nhỏ hơn 5 thì làm tròn xuống. Ví dụ: 1.000,237 làm tròn thành 1.000,24; 1.000,234 làm tròn thành 1.000,23.

d) **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, theo yêu cầu của KH, VPBank có thể 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 vào tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của chính KH.

(iii) VPBank không nhận một (01) khoản TGTK được gửi bằng cả 02 hình thức (i) tiền mặt và (ii) từ tài khoản thanh toán của 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, theo yêu cầu của KH, VPBank có thể chi trả gốc và lãi TGTK cho KH bằng tiền mặt hoặc vào tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ của chính KH.

(iii) Trường hợp KH gửi TGTK bằng tiền mặt và từ tài khoản thanh toán, VPBank chi trả gốc và lãi của TGTK cho KH bằng tiền mặt.

d) Đối với TGTK chung mà một trong số những Người gửi tiền thuộc trường hợp nêu tại Điểm b hoặc Điểm c Khoản này, VPBank sẽ chi trả gốc, lãi TGTK cho Người gửi tiền theo thỏa thuận tại Thỏa thuận gửi và sử dụng TGTK chung, quy định của VPBank và đảm bảo phù hợp với quy định tại Điểm b hoặc Điểm c Khoản này.

e) 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.

f) 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 (đối với TGTK có kỳ hạn) hoặc rút hết toàn bộ số dư TGTK (đối với tiền gửi không kỳ hạn) hoặc TGTK của Khách hàng được tái tục theo quy định tại 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, 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. Số tiền lãi sẽ được nhập gốc và được VPBank tiếp tục gửi tiết kiệm cho KH.

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 và thỏa thuận với Khách hàng) vào ngày tròn kỳ trả lãi.

(iii) Trường hợp thời hạn gửi tiền được tính theo tháng và tháng đến hạn của TGTK không có ngày giống như ngày gửi tiền 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 và số tiền lãi được tính tròn định kỳ trả lãi (số tiền lãi đối với những ngày nghỉ, ngày lễ được tính sang định kỳ trả lãi tiếp theo).

(v) Trường hợp Ngày đến hạn trùng với ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của pháp luật và của VPBank thì việc chi trả gốc, lãi TGTK được thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

7. Rút (tất toán) TGTK trước hạn áp dụng đối với TGTK có kỳ hạn

a) Khách hàng được yêu cầu chi trả (rút) trước hạn một phần hoặc toàn bộ TGTK trên Thẻ tiết kiệm. 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.

b) Trường hợp Khách hàng rút trước hạn một phần hoặc toàn bộ TGTK trên Thẻ tiết kiệm, 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) 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.

(ii) Trường hợp Khách hàng rút trước hạn toàn bộ TGTK trước khi kết thúc Thời hạn gửi tiền, toàn bộ TGTK 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.

(iii) Trường hợp Khách hàng rút trước hạn một phần gốc TGTK trước khi kết thúc Thời hạn gửi tiền:

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

(iv) 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.

(v) Khách hàng rút TGTK trước hạn có thể phải chịu một mức phí đối với TGTK rút trước hạn theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

8. Xử lý khi đến hạn TGTK áp dụng đối với TGTK có kỳ hạn

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.

Trong mọi trường hợp, việc xử lý TGTK phải đảm bảo phù hợp với hình thức chi trả gốc và lãi TGTK theo quy định tại 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) 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 sản phẩm tiết kiệm (loại hình tiết kiệm) của khoản tiền gửi được tái tục thực hiện theo đăng ký tại Giấy gửi tiền tiết kiệm. Thời hạn gửi tiền của khoản tiền gửi được tái tục bằng thời hạn gửi tiền ban đầu, trừ trường hợp trên Giấy gửi tiền tiết kiệm ghi nhận thời hạn gửi tiền cụ thể của khoản tiền gửi được tái tục

(ii) Trường hợp tại thời điểm tái tục, VPBank không còn huy động loại sản phẩm tiết kiệm mà KH đã đăng ký hoặc VPBank vẫn huy động loại sản phẩm tiết kiệm mà KH đã đăng ký nhưng không còn huy động thời hạn gửi tiền như ban đầu/thời hạn gửi tiền KH đã đăng ký, khoản tiền gửi của KH sẽ được tái tục theo sản phẩm Tiết kiệm Thường tại quầy

giao dịch của VPBank với 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 sản phẩm tiết kiệm và thời hạn gửi tiền của khoản tiền gửi mới.

(iv) Các nội dung khác liên quan đến khoản tiền gửi mới thực hiện theo quy định của VPBank áp dụng đối với loại sản phẩm tiết kiệm của khoản tiền gửi mới.

(v) Trường hợp Ngày đến hạn trùng với ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của VPBank và/hoặc pháp luật và giữa VPBank với KH không có thỏa thuận nào khác thì ngày kéo dài (tái tục) khoản tiền gửi vẫn là Ngày đến hạn của TGTK.

9. Gửi thêm tiền vào/rút tiền ra từ Thẻ tiết kiệm đã cấp:

a) Đối với TGTK không kỳ hạn, KH được gửi thêm vào/rút tiền ra từ Thẻ tiết kiệm đã cấp nhiều lần tùy theo nhu cầu, không hạn chế số lần giao dịch và số tiền giao dịch mỗi lần. Trường hợp KH chưa rút hết toàn bộ số dư TGTK, việc chi trả lãi TGTK vẫn được VPBank thực hiện theo quy định về chi trả lãi TGTK không kỳ hạn tại 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.

Đối với TGTK có kỳ hạn, 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. KH chỉ được rút TGTK có kỳ hạn theo quy định về rút (tất toán) TGTK trước hạn theo quy định tại Khoản 7 Điều này.

b) Trong trường hợp KH được gửi thêm tiền vào/rút tiền ra từ Thẻ tiết kiệm đã cấp, các quy định sau sẽ được áp dụng:

(i) KH chỉ được gửi thêm tiền vào/rút tiền ra từ Thẻ tiết kiệm đã cấp bằng cách trực tiếp đến địa điểm giao dịch của VPBank để gửi/rút tiền, trừ trường hợp VPBank và KH có thỏa thuận khác trên Giấy gửi tiền tiết kiệm.

(ii) Khi KH đến địa điểm giao dịch của VPBank để gửi/rút tiền, VPBank sẽ cấp cho KH một (01) Phụ lục của TTK. Phụ lục của TTK ghi nhận thông tin của tất cả các lần gửi thêm tiền vào/rút tiền ra từ TTK của KH và thay thế cho bất kỳ Phụ lục nào của TTK mà VPBank đã cấp trước đó cho KH. Trường hợp KH gửi/rút tiền mà không đến địa điểm giao dịch của VPBank theo phương thức nêu tại Giấy gửi tiền tiết kiệm, VPBank sẽ không cấp Phụ lục của TTK cho KH; tuy nhiên, khi KH đến địa điểm giao dịch của VPBank để gửi/rút tiền vào lần kế tiếp, VPBank sẽ cấp Phụ lục của TTK cho KH để ghi nhận tất cả các lần gửi thêm tiền vào/rút tiền ra từ TTK đã cấp.

(iii) Việc cấp Phụ lục của TTK không áp dụng đối với rút (tất toán) trước hạn TGTK có kỳ hạn, ngoại trừ trường hợp VPBank có quy định khác.

(iv) KH có trách nhiệm bảo quản Phụ lục của TTK mà VPBank cấp và xuất trình khi có nhu cầu gửi thêm tiền vào/rút tiền ra từ Thẻ tiết kiệm đã cấp, tất toán TGTK hoặc thực hiện các giao dịch khác liên quan đến TGTK.

(v) Trường hợp Phụ lục của TTK bị mất/bị hư hỏng, KH đồng ý rằng số dư tiền gửi tiết kiệm của KH sẽ được căn cứ trên thông tin, dữ liệu ghi nhận tại hệ thống của VPBank và KH đồng ý thực hiện các thủ tục theo yêu cầu của VPBank để khai báo và/hoặc xác nhận việc

Phụ lục của TGTK bị mất/bị hư hỏng.

(vi) Thời hạn tối thiểu mà KH phải thông báo trước cho VPBank về yêu cầu rút TGTK không kỳ hạn, rút trước hạn TGTK có kỳ hạn thực hiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

(vii) 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 (1) khoản tiền Người gửi tiền gửi thêm khi đến quầy giao dịch (trong lần này và các lần trước đó, nếu có) và (2) 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. 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 đề cập lại Thỏa thuận đồng sở hữu TGTK.

Điều 3. Uỷ quyền thực hiện Giao dịch TGTK

1. 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 và quy định có liên quan của VPBank từng thời kỳ. Đối với việc gửi TGTK lần đầu và gửi thêm tiền vào Thẻ tiết kiệm đã cấp, Người gửi tiền phải trực tiếp đến VPBank để thực hiện giao dịch, không được gửi tiền thông qua người ủy quyền, trừ trường hợp VPBank có quy định khác.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Trong thời gian ủy quyền, KH vẫn có toàn quyền thực hiện Giao dịch TGTK.

Điều 4. Giao Dịch Trong Trường Hợp TGTK Có Người Giám Hộ/Người Đại Diện Theo Pháp Luật

1. Người gửi tiền, Người giám hộ/Người đại diện theo pháp luật có trách nhiệm thực hiện theo các hướng dẫn, quy định, quy trình của VPBank liên quan đến việc thực hiện giao dịch TGTK thông qua Người giám hộ/Người đại diện theo pháp luật.
2. 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.

3. Trong trường hợp có sự thay đổi Người giám hộ/Người đại diện theo pháp luật, Người giám hộ/Người đại diện theo pháp luật có trách nhiệm thông báo với VPBank bằng văn bản về việc thay đổi này. Trường hợp VPBank không nhận được bất kỳ văn bản thông báo nào như nêu trên, VPBank được miễn trừ trách nhiệm nếu TGTK của KH bị lợi dụng.

4. Các trường hợp thay đổi/chấm dứt tư cách giám hộ/đại diện của Người giám hộ/Người đại diện theo pháp luật thực hiện theo quy định của pháp luật. Thủ tục thay đổi/chấm dứt thực hiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

Điều 5. 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; người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật và một trong những Người gửi tiền (trong trường hợp TGTK chung);

   c) Thẻ tiết kiệm bị mất/hư hỏng;

   d) TGTK không kỳ hạn;

   e) TGTK của KH có phương thức trả lãi là trả lãi trước;

   f) TGTK cho phép KH gửi thêm tiền nhiều lần vào Thẻ tiết kiệm đã cấp trong thời hạn gửi tiền;

   g) TGTK đang bị phong tỏa;

   h) KH và VPBank đã có thỏa thuận trước đó với tổ chức, cá nhân khác về việc hạn chế chuyển giao quyền sở hữu, hạn chế giao dịch đối với TGTK của KH;

   i) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

2. Thẻ tiết kiệm được chuyển giao quyền sở hữu phải còn nguyên vẹn, không bị Hư hỏng tại thời điểm chuyển giao quyền sở hữu.

3. VPBank chỉ thực hiện thủ tục để chuyển giao 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 giao quyền sở hữu TGTK 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. Số lần chuyển giao quyền sở hữu và số người nhận chuyển giao quyền sở hữu TGTK đối với một (01) TTK thực hiện theo quy định của VPBank tại thời điểm chuyển giao.

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 giao 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 giao quyền sở hữu TGTK; đồng thời tự thỏa thuận và chịu trách nhiệm thanh toán các khoản thuế, phí phát sinh từ việc chuyển giao quyền sở hữu TGTK theo quy định của pháp luật và VPBank tại thời điểm chuyển giao quyền sở hữu.

9. Khách hàng đồng ý thực hiện các thủ tục theo yêu cầu của VPBank liên quan đến việc chuyển giao quyền sở hữu TGTK.

Điều 6. 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) GTXMTT của KH; và
   b) Bản chính TTK; và
   c) Các tài liệu khác theo quy định của VPBank tại thời điểm KH đề nghị tra cứu.
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 7. Xử lý đối với trường hợp Hư hỏng/mất TTK/Phụ lục của TTK

1. Trường hợp Thẻ tiết kiệm bị Hư hỏng

a) Khi Thẻ tiết kiệm bị Hư hỏng, Khách hàng trực tiếp đến bất kỳ địa điểm giao dịch nào của VPBank thực hiện theo các thủ tục VPBank quy định từng thời kỳ để thông báo về việc Thẻ tiết kiệm bị Hư hỏng. Khách hàng có trách nhiệm lập giấy báo hư hỏng Thẻ tiết kiệm theo mẫu quy định của VPBank từng thời kỳ ("Giấy báo hư hỏng TTK") và nộp bản gốc TTK bị Hư hỏng.

b) VPBank sẽ kiểm tra, xác nhận trên Giấy báo hư hỏng TTK. Sau khi VPBank xác nhận, Khách hàng có thể rút TGTK ngay khi có nhu cầu tại bất kỳ địa điểm giao dịch nào của VPBank. VPBank giữ bản gốc TTK bị Hư hỏng và không cấp TTK mới cho Khách hàng.

c) Đối với Thẻ tiết kiệm bị Hư hỏng, Khách hàng được thực hiện các Giao dịch TGTK ngoại trừ các giao dịch sau:

(i) Cầm cố/thế chấp TGTK;

(ii) Chuyển giao quyền sở hữu TGTK;

(iii) Ủy quyền sử dụng Thẻ tiết kiệm (riêng đối với ủy quyền tất toán Thẻ tiết kiệm, KH vẫn được phép thực hiện);

(iv) Các giao dịch khác mà VPBank không cho phép thực hiện theo quy định từng thời kỳ.

Trong các Giao dịch TGTK được phép thực hiện, Giấy báo hư hỏng TTK sẽ được sử dụng để thay thế cho TTK đã bị Hư hỏng của KH.

d) 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.

2. 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 thực hiện theo các thủ tục VPBank quy định từng thời kỳ để thông báo về việc Thẻ tiết kiệm bị mất. KH có trách nhiệm lập giấy báo mất Thẻ tiết kiệm theo mẫu quy định của VPBank từng thời kỳ ("**Giấy báo mất TTK**").

b) VPBank sẽ kiểm tra, xác nhận trên Giấy báo mất TTK. Sau khi VPBank xác nhận, Khách hàng có thể rút TGTK ngay khi có nhu cầu tại bất kỳ địa điểm giao dịch nào của VPBank. Kể từ thời điểm VPBank xác nhận, TTK bị mất không còn hiệu lực và VPBank không cấp TTK mới cho Khách hàng.

c) Đối với Thẻ tiết kiệm bị mất, Khách hàng được thực hiện các Giao dịch TGTK ngoại trừ các giao dịch sau:

(i) Cầm cố/thế chấp TGTK;

(ii) Chuyển giao quyền sở hữu TGTK;

(iii) Ủy quyền sử dụng Thẻ tiết kiệm (bao gồm cả ủy quyền tất toán Thẻ tiết kiệm);

(iv) Các giao dịch khác mà VPBank không cho phép thực hiện theo quy định từng thời kỳ.

Trong các giao dịch được phép thực hiện, Giấy báo mất TTK sẽ được sử dụng để thay thế TTK đã bị mất của Khách hàng.

d) VPBank không chịu trách nhiệm đối với thiệt hại xảy ra do Khách hàng chưa kịp khai báo mất Thẻ tiết kiệm.

e) 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.

3. Trường hợp Phụ lục của Thẻ tiết kiệm bị Hư hỏng/mất

a) Khi Phụ lục của Thẻ tiết kiệm bị Hư hỏng/bị mất và Khách hàng có nhu cầu gửi thêm tiền vào/rút tiền ra từ Thẻ tiết kiệm đã cấp, Khách hàng thực hiện theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này và quy định có liên quan của VPBank.

b) Khi Phụ lục của Thẻ tiết kiệm bị Hư hỏng/bị mất và Khách hàng có nhu cầu tất toán TGTK, Khách hàng thực hiện như sau:

(i) Khách hàng xuất trình bản chính GTXMTT còn thời hạn hiệu lực và bản gốc TTK, lập giấy báo Hư hỏng/mất Phụ lục của TTK theo mẫu quy định của VPBank từng thời kỳ "***Giấy báo hư hỏng/mất Phụ lục của TTK***").

(ii) VPBank sẽ kiểm tra và xác nhận trên Giấy báo hư hỏng/mất Phụ lục của TTK.

(iii) Sau khi VPBank xác nhận trên Giấy báo hư hỏng/mất Phụ lục của TTK, Giấy báo hư hỏng/mất Phụ lục của TTK được sử dụng để thay thế cho Phụ lục của TTK bị Hư hỏng/mất. Khách hàng thực hiện các thủ tục tiếp theo để tất toán TGTK, Giấy báo hư hỏng/mất Phụ lục của TTK sẽ được lưu trong hồ sơ tất toán TGTK của Khách hàng.

Điều 8. 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) Được chuyển giao 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) 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) Các quyền khác theo Thỏa thuận gửi tiền, 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 nội dung/quy định tại Thỏa thuận gửi tiền 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) Tuân thủ quy định, quy trình, hướng dẫn của VPBank khi thực hiện các Giao dịch TGTK.

e) Thông báo trước về yêu cầu rút TGTK (đối với TGTK không kỳ hạn) hoặc rút TGTK trước hạn (đối với TGTK có kỳ hạn) theo quy định của VPBank.

f) Thông báo kịp thời cho VPBank về việc Thẻ tiết kiệm (bao gồm cả Phụ lục của TTK) bị Hư hỏng/mất và chịu mọi trách nhiệm thiệt hại (nếu có) do không thông báo kịp thời.

g) 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.

h) Bảo quản Thẻ tiết kiệm, Phụ lục của Thẻ tiết kiệm được VPBank cấp cho Khách hàng (nếu có) và xuất trình cho VPBank khi đến thực hiện Giao dịch TGTK.

i) Các nghĩa vụ khác theo Thỏa thuận gửi tiền, quy định của pháp luật và quy định khác có liên

quan của VPBank.

Điều 9. Quyền và trách nhiệm của VPBank

1. Quyền của VPBank

a) Được quyền từ chối việc nhận và chi trả TGTK nếu Khách hàng không thực hiện đúng và/hoặc không đáp ứng các quy định, điều kiện tại Thỏa thuận gửi tiền và các quy định, quy trình, hướng dẫn khác có liên quan của VPBank.

b) Được quyền từ chối việc chi trả TGTK đối với Thẻ tiết kiệm (bao gồm cả Phụ lục của Thẻ tiết kiệm) đã bị lợi dụng nhưng không phải do lỗi của VPBank.

c) Được 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, thông tin cá nhân,…. của Khách hàng theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này.

e) Các quyền khác theo khác theo Thỏa thuận gửi tiền, 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 các nội dung liên quan đến TGTK theo quy định của pháp luật.

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 Thỏa thuận gửi tiền, 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 KỲ HẠN TẠI QUẦY GIAO DỊCH CỦA VPBANK

(Thuộc 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)

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. **"Hợp Đồng"**: Trong Phần G này được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến dịch vụ tiền tiền gửi có kỳ hạn tại quầy giao dịch của VPBank. Trong Dịch vụ này, Hợp đồng là thoả thuận gửi tiền 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. **"Thoả thuận tiền gửi có kỳ hạn"**: Là thoả thuận giữa NH với KH về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ gửi tiền gửi có kỳ hạn tại Quầy giao dịch của VPBank. Thoả thuận này được tạo lập bởi (i) Hợp Đồng; (ii) Phần A - Các Điều Khoản Điều Và 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 và (iii) Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ FATCA dành cho KHCN (được đăng tải trên website của VPBank). Thoả thuận tiền gửi có kỳ hạn 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 Thỏa thuận tiền gửi có kỳ hạn.
3. **"Khoản tiền gửi"**: Là số tiền gửi được Khách hàng gửi tại VPBank theo 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 nhàu nát và/hoặc rách và/hoặc nhòe chữ và/hoặc hư hỏng đến mức không thể nhận dạng được thông tin chính xác và đầy đủ trên Hợp Đồng.
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 này; Phần P - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

Điều 2. Thỏa thuận về tiền gửi có kỳ hạn

1. Các Bên đồng ý rằng 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, loại sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn áp dụng, Tài khoản thanh toán dùng để gửi và nhận chi trả Khoản tiền gửi và các nội dung khác (nếu có) được Các Bên thỏa thuận tại Hợp Đồng.
2. Phương pháp tính lãi: Các Bên thống nhất về phương pháp tính lãi áp dụng đối với Khoản tiền gửi

theo Hợp Đồng 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.

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;
- Trường hợp Khách hàng rút tiền gửi trước hạn: Lãi suất tính lãi là lãi suất quy định tại Khoản 3 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 2 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 2 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.

3. Trừ khi có quy định khác tại Giấy gửi tiền, Hợp Đồng, 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, Hợp Đồng 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, Hợp Đồng 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, Hợp Đồng.

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, Hợp Đồng 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, 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 tất 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 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 hoặc thay đổi tình trạng, Các Bên đồng ý xử lý như sau:

   a) Trường hợp Tài khoản thanh toán bị đóng 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 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 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 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 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 Có Kỳ Hạn Bị Mất, Hư Hỏng

1. Khi Hợp Đồng 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 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 bị báo mất, Hư hỏng theo đề nghị của Khách hàng phù hợp với quy định của VPBank. Việc chi trả tiền gửi trong trường hợp Hợp Đồng 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 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 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, Hợp Đồng bị Hư hỏng theo quy định tại Hợp Đồng và quy định của VPBank.

4. Với trường hợp bị mất Hợp Đồng, sau khi đã báo mất mà Khách hàng tìm lại được Hợp Đồng, 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 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 bị Hư hỏng, bị mất chưa được quy định cụ thể tại Hợp Đồng thực hiện theo quy định tại Điều kiện Giao Dịch Chung này, 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 Thoả thuận tiền gửi có kỳ hạn;

   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 Thoả thuận tiền gửi có kỳ hạn, quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của VPBank.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng:

   a) Thực hiện đúng nội dung đã thỏa thuận, quy định tại Thoả thuận tiền gửi có kỳ hạn và các thỏa thuận đã cam 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.

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.

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) 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 Thoả thuận tiền gửi có kỳ hạn.

k) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Thoả thuận tiền gửi có kỳ hạn, 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 Thoả thuận tiền gửi có kỳ hạn nếu Khách hàng không thực hiện đúng và/hoặc không đáp ứng các quy định, điều kiện tại Thoả thuận tiền gửi có kỳ hạn và/hoặc các thỏa thuận với VPBank.

b) Được quyền từ chối chi trả Khoản tiền gửi theo Thoả thuận tiền gửi có kỳ hạn đối với trường hợp Thoả thuận tiền gửi có kỳ hạnđã 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 theo quy định của pháp luật và Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

e) Cung cấp thông tin liên quan đến Khoản tiền gửi của Khách hàng và thông tin của Khách hàng,... theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

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 Thoả thuận tiền gửi có kỳ hạn.

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 Thoả thuận tiền gửi có kỳ hạn), 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 hoặc quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

i) Được quyền tự động trích tiền từ Tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại VPBank, Khoản tiền gửi theo Hợp Đồng để thanh toán các khoản phí, chi phí mà Khách hàng phải thanh toán cho VPBank theo Hợp Đồng (nếu có).

j) Các quyền khác theo quy định tại Thoả thuận tiền gửi có kỳ hạn 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 Thoả thuận tiền gửi có kỳ hạn.

b) Giữ bí mật số dư tiền gửi của Khách hàng theo quy định của pháp luật và quy định của VPBank, ngoại trừ trường hợp được cung cấp theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

c) Đảm bảo an toàn tiền gửi cho Khách hàng.

d) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Thoả thuận tiền gửi có kỳ hạn, 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 KỲ HẠN BẰNG PHƯƠNG TIỆN ĐIỆN TỬ

(Thuộc 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)

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. **"Thỏa thuận tiền gửi":** Trong Phần H này Thỏa 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 tiền gửi có kỳ hạn bằng phương tiện điện tử tại VPBank. Trong Dịch vụ này, Thỏa thuận tiền gửi là Thỏa 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,* Thỏa 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. Thỏa thuận này được tạo lập bởi (i) Thoả thuận tiền gửi; (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần H – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Tiền Gửi Có Kỳ Hạn Bằng Phương Tiện Điện Tử và (iii) Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ FATCA dành cho KHCN (được đăng tải trên website của VPBank). Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày ký như ghi nhận tại Thỏa thuận tiền gửi cho đến khi VPBank và Khách hàng đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Thỏa 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 Thỏa 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 Thỏa 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 Deposite 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, vấn 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 H 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; Phần P - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng; 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 BẰNG 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 (=) ∑ (Số dư thực tế nhân (x) Số ngày duy trì số dư thực tế nhân (x) Lãi suất tính lãi) 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. Phí 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 gữa 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 tất 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 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 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 hoặc thay đổi tình trạng, Các Bên đồng ý xử lý như sau:

   a) Trường hợp Tài khoản thanh toán bị đóng 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 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 KH, 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 NHĐT, 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 và/hoặc không đáp ứng các quy định, điều kiện 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 thoả 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) KH 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 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/Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay"**: Là Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay được tạo lập bởi (i) Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng đã được chấp thuận bởi VPBank; (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần 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 Và Điều Kiện Chung; Phần P - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

Điều 2. Nội Dung Giao Dịch

1. Cặp đồng tiền giao dịch, Chiều giao dịch, Số lượng ngoại tệ giao dịch, Tỷ giá giao dịch, Giá trị giao dịch, Ngày giao dịch, Ngày thanh toán được các bên ghi nhận tại từng Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng.
2. Đối với trường hợp 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 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 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 Và 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 Và Điều Kiện Chung; Phần P - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng; 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 NGÂN HÀNG ƯU TIÊN

(Thuộc 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)

Điều 1. Dịch Vụ Ngân Hàng Ưu Tiên

1. Dịch vụ Ngân hàng ưu tiên là tổng hợp các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng được VPBank thiết kế riêng cho phân khúc Khách hàng ưu tiên của VPBank. Khi tham gia Dịch vụ Ngân hàng ưu tiên, Khách hàng sẽ được áp dụng các chính sách sản phẩm, dịch vụ riêng biệt với rất nhiều các quyền lợi, tiện ích ưu việt dành riêng cho phân khúc Khách hàng ưu tiên.
2. 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 cũng như được ràng buộc bởi các quy định dưới đây, quy định khác tại Bản điều kiện giao dịch chung và quy định có liên quan của VPBank.
3. VPBank được quyền điều chỉnh các quy định, chính sách liên quan đến Dịch vụ ngân hàng ưu tiên (như điều kiện định danh, thời gian định danh, các quyền lợi, ưu đãi dành cho Khách hàng ưu tiên, ...) theo quyết định của VPBank từng thời kỳ. Trường hợp nội dung điều chỉnh có liên quan đến việc chấm dứt định danh, chuyển hạng, chấm dứt quyền lợi, ưu đãi 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 Điều kiện giao dịch chung.

Điều 2. 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 sản phẩm, 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.

Điều 3. 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:
   a) Sử dụng các sản phẩm, dịch vụ riêng biệt với chính sách giá ưu đãi, thủ tục nhanh gọn;
   b) Được phục vụ với phong cách chuyên nghiệp, đẳng cấp thông qua một Chuyên viên quan hệ Khách hàng riêng*;*

c) Được sử dụng đường dây hotline/email hỗ trợ riêng 24/7*;*

d) Được tham gia các chương trình chăm sóc và dịch vụ chuyên biệt dành riêng cho khách hàng cao cấp*;*

e) Hưởng ưu đãi bên ngoài tại các đối tác liên kết của VPBank*;*

f) 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*;*

g) 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*;*

h) 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*;*

i) 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 4. 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:

1. Chấm dứt tư cách Khách hàng ưu tiên của Khách hàng; hoặc
2. Thay đổi hạng Khách hàng ưu tiên; hoặc
3. 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 Điều kiện giao dịch chung.

Điều 5. Chấm Dứt Quyền Lợi Dành Cho Khách Hàng Ưu Tiên

1. 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.
2. 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.

3. 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 Điều kiện giao dịch chung.

Điều 6. Bảo Mật Thông Tin

1. VPBank cam kết tôn trọng mọi thông tin liên quan đến Khách hàng.
2. VPBank sẽ chỉ cho phép nhân viên của mình 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.
3. Trong trường hợp phải hợp tác với bên thứ ba/sử dụng dịch vụ của bên 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 ĐĂNG KÝ SỐ HÓA VÀ THANH TOÁN THẺ GHI NỢ BẰNG THIẾT BỊ DI ĐỘNG

(Thuộc 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)

Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

1. **"Khách hàng/KH/Chủ thẻ":** Là chủ thẻ ghi nợ do VPBank phát hành.
2. **"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
3. **"Nhà cung cấp"**: Là đơn vị cung cấp, quản lý và/hoặc vận hành Ứng dụng di động. Nhà cung cấp được hiểu bao gồm cả VPBank.
4. **"Ứng dụng di động"**: Là ứng dụng được cài đặt trên Thiết bị di động, cho phép Khách hàng Số hóa Thẻ và sử dụng Thiết bị di động (đã thực hiện Số hóa Thẻ thành công trên đó) để thanh toán. Ứng dụng di động bao gồm nhưng không giới hạn bởi: các ứng dụng thanh toán như ứng dụng Samsung Pay, Google Pay, Apple Pay; các ứng dụng của VPBank; các ứng dụng của đơn vị chấp nhận thẻ, ứng dụng của sản thương mại điện tử và các ứng dụng của các đơn vị khác cho phép Khách hàng được mua bán hàng hóa, sử dụng dịch vụ và/hoặc thực hiện giao dịch thanh toán. VPBank được toàn quyết quyết định việc thêm, bớt các Ứng dụng di động mà không cần chấp thuận của KH.
5. **"Thiết bị chấp nhận Thẻ tại điểm bán/Thiết bị chấp nhận Thẻ"**: 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. Thiết bị chấp nhận Thẻ phải có hỗ trợ thanh toán thông qua các công nghệ như NFC, MST… và được VPBank/tổ chức thanh toán thẻ cho phép thanh toán qua tính năng này.
6. **"Thiết bị di động":** Là thiết bị di động của Khách hàng.
7. **"Activation code":** Là mã xác thực dùng để xác thực thông tin Thẻ, thông tin Khách hàng khi Khách hàng thực hiện Số hóa Thẻ vào Ứng dụng di động. Activation code được sử dụng cho mỗi giao dịch phát sinh.
8. **"Token"**: Là thông tin được 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 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).
9. **"Thẻ"**: Là thẻ ghi nợ do VPBank phát hành cho Chủ thẻ. Loại sản phẩm thẻ được đăng ký và thanh toán qua Thiết bị di động thực hiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
10. **"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 di động để sử dụng thay số Thẻ, thông tin Thẻ trong giao dịch thanh toán Thẻ qua Thiết bị di động.
11. **"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.

12. **"Đơn vị chấp nhận thẻ/ĐVCNT":** Là các cơ sở cung cấp hàng hóa, dịch vụ, các sàn giao dịch thương mại điện tử, 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.
13. **"NFC (Near - Field Communication)":** Là công nghệ kết nối không dây tầm ngắn (4cm) sử dụng cảm ứng từ trường để kết nối giữa hai thiết bị điện tử ở khoảng cách gần.
14. **"MST (Magnetic Secure Transmission)"**: Là công nghệ truyền dữ liệu an toàn qua từ tính.

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần L này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

Điều 2. Quy Định Chung

1. Đăng ký Số hóa và thanh toán Thẻ ghi nợ bằng Thiết bị di động theo Phần L này là tính năng cho phép KH được Số hóa Thẻ ghi nợ do VPBank phát hành vào Ứng dụng di động được cài đặt trên Thiết bị di động của chính KH và thực hiện các giao dịch Thẻ thông qua Thiết bị di động này mà không cần sử dụng đến Thẻ vật lý/thông tin Thẻ.
2. Ngoài việc tuân thủ các quy định 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 và các đơn vị liên kết liên quan đến việc sử dụng Ứng dụng di động/Thiết bị di động.

Điều 3. Đăng Ký Thanh Toán Thẻ Bằng Thiết Bị Di Động

1. KH đăng ký tính năng theo các quy trình được thiết lập, hướng dẫn trên Ứng dụng di động và các yêu cầu, hướng dẫn khác từ VPBank, Nhà cung cấp và các bên thứ ba có liên quan từng thời kỳ.
2. Trên cơ sở đăng ký của KH, thông tin Thẻ ghi nợ sẽ được Số hóa thành Token và thông tin Token được hiển thị trên Ứng dụng di động với 4 chữ số cuối (12 chữ số đầu tiên được hiển thị ẩn nhằm bảo mật thông tin Token). Mỗi Token tương ứng với 01 (một) Thẻ ghi nợ. Token được sử dụng cho giao dịch thanh toán Thẻ bằng Thiết bị di động thay cho số Thẻ và thông tin Thẻ.

Điều 4. Thực Hiện Thanh Toán Thẻ Bằng Thiết Bị Di Động

1. Việc thanh toán có thể được thực hiện theo các cách thức như sau:
    a. Trường hợp thanh toán tại Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán: KH chạm/đưa gần Thiết bị di động vào Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán. Ngoài ra, KH có thể được VPBank và/hoặc các bên liên quan yêu cầu phải thực hiện thêm các biện pháp khác bao gồm nhưng không giới hạn bởi: mở/truy cập vào Thiết bị di động/Ứng dụng di động, lựa chọn Token/Thẻ đã được số hóa để thanh toán, thực hiện đúng biện pháp xác thực của Ứng dụng di động (như sử dụng vân tay/ mống mắt/ gương mặt - Sinh trắc học/ mã bảo mật), nhập PIN thẻ hoặc ký chữ ký trực tiếp.
    b. Trường hợp thanh toán trực tuyến: Tùy thuộc vào cách thức vận hành của Ứng dụng di động, KH có thể được yêu cầu: mở/truy cập vào Ứng dụng di động, lựa chọn Token/Thẻ đã được số hóa để thanh toán, thực hiện đúng biện pháp xác thực của Ứng dụng di động (như sử dụng vân tay/ mống mắt/ gương mặt - Sinh trắc học/ mã bảo mật) và/hoặc thực hiện các thao tác/lựa chọn khác.
    c. Các cách thức thanh toán khác được VPBank triển khai từng thời kỳ và thông báo đến Khách

hàng theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

2. Khi KH thực hiện giao dịch thanh toán bằng Thiết bị di động, VPBank sẽ gửi thông báo liên quan đến giao dịch đó cho KH thông qua Thiết bị di động (trừ trường hợp quy định pháp luật yêu cầu phương thức gửi thông báo giao dịch Thẻ, VPBank sẽ gửi thông báo theo phương thức được yêu cầu).

3. Với tiện tích thanh toán của tính năng, Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản Thiết bị di động, đảm bảo Thiết bị di động 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 di động không bị thay đổi trái ngược với chính sách phần mềm và phần cứng của nhà sản xuất); đảm bảo rằng mật khẩu/thông tin truy cập vào Thiết bị di động/Ứng dụng 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 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 di động, thông tin truy cập vào Thiết bị di động/Ứng dụng di động 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 di động bị mất cắp, thất lạc hoặc thông tin truy cập vào Thiết bị di động/Ứng dụng di động bị đánh cắp, bị lộ hoặc nghi ngờ bị lộ, hay Thẻ của Chủ thẻ thực hiện giao dịch thanh toán bằng Thiết bị di động 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), địa điểm giao dịch gần nhất của VPBank hoặc các phương thức khác được VPBank thông báo đến Chủ thẻ từng thời kỳ. 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 di động 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 thanh toán bằng Thiết bị di động được thực hiện, 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).

6. 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 (tắt, ngừng) các phần cứng, phần mềm – đôi khi được biết đến như "Jailbreaking" – thì sẽ không được xem là Thiết bị di động hợp lệ để thực hiện thanh toán. Chủ thẻ thừa nhận rằng việc sử dụng thiết bị có chỉnh sửa để thực hiện giao dịch thanh toán là hoàn toàn bị cấm và là hành động vi phạm các điều khoản và điều kiện quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này, và là cơ sở để VPBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) chấm dứt quyền truy cập của Chủ thẻ vào Thẻ của mình qua Ứng dụng di động.

Điều 5. Tạm Dừng, Chấm Dứt Thanh Toán Thẻ Bằng Thiết Bị Di Động

1. Trong phạm vi pháp luật cho phép, vào bất kỳ thời điểm nào, VPBank có quyền (i) tạm dừng chấm dứt việc thanh toán Thẻ bằng Thiết bị 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 Thiết bị di động. Ngoại trừ quy định tại Khoản 2 Điều này, khi có các thay đổi nêu trên, VPBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ bằng một, một số phương thức thỏa thuận tại Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ.
2. VPBank có quyền tạm dừng hoặc chấm dứt việc thanh toán Thẻ bằng Thiết bị 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 Thiết bị di động là các giao dịch giả mạo/gian lận hoặc bị nghi ngờ là giả mạo/gian lận, hoặc Thiết bị di động/Ứng dụng 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. KH không đáp ứng được các điều kiện theo quy định của VPBank.
d. 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.

3. KH được chủ động tạm dừng hoặc chấm dứt việc thanh toán Thẻ bằng Thiết bị di động bằng việc thực hiện các thao tác theo hướng dẫn của Nhà cung cấp và/hoặc VPBank.

4. Việc tạm dừng hoặc chấm dứt thanh toán Thẻ bằng Thiết bị di động không làm ảnh hưởng đến hiệu lực của Thẻ của Chủ thẻ, Chủ thẻ vẫn có thể sử dụng Thẻ theo các phương thức khác quy định tại Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ.

Điều 6. Xác Nhận, Cam Kết và Trách Nhiệm Của Chủ Thẻ

1. Chủ thẻ cam kết 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, Đơn vị chấp nhận thẻ và các bên liên quan; cam kết tự trang bị, bảo trì, bảo đảm an toàn Thiết bị di động/Ứn dụng thanh toán di động và các biện pháp xác thực giao dịch Thẻ.

2. Chủ thẻ cam kết hiểu rõ và đồng ý rằng, nhằm phục vụ cho việc Chủ thẻ đăng ký và thực hiện thanh toán Thẻ bằng Thiết bị 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 và thực hiện thanh toán Thẻ bằng Thiết bị di động.

3. Trường hợp Thẻ được số hóa vào Ứng dụng di động của (các) Nhà cung cấp không phải là VPBank, Chủ thẻ thừa nhận rằng:

   a. VPBank không phải là một bên trong bản điều khoản và điều kiện về sử dụng Ứng dụng di động giữa Nhà cung cấp và Chủ thẻ.

   b. VPBank không sở hữu và cũng không chịu trách nhiệm cho Ứng dụng di động và các Thiết bị di động.

   c. VPBank không cung cấp bất kỳ bảo đảm nào cho Ứng dụng 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 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 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 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 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.

4. Chủ thẻ đồng ý rằng 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 di động của Chủ thẻ. Chủ thẻ chịu trách nhiệm cho việc lựa chọn Thiết bị di động và cho tất cả các vấn đề liên quan đến việc vận hành, hoạt động và các chi phí liên quan tới Thiết bị di động đó.

5. Chủ thẻ đồng ý rằng (i) Nhà cung cấp *hoặc* VPBank – trong trường hợp VPBank là bên sở hữu và vận hành Ứng dụng 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 thanh toán bằng Thiết bị di động của Chủ thẻ với các ĐVCNT, 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 và thực hiện thanh toán bằng Thiết bị 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 di động, hoặc các mạng thanh toán tương ứng trên Thẻ, hoặc các bên thứ ba tham gia hỗ trợ cho Ứng dụng 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 trừ trường hợp VPBank là bên sở hữu và vận hành Ứng dụng di động.

6. Chủ thẻ đồng ý rằng trường hợp Chủ thẻ tham gia các chương trình khuyến mại ("Ưu đãi") áp dụng tại ĐVCNT, ĐVCNT được quyền quy định các điều khoản, điều kiện của Ưu đãi và 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.

7. Chủ thẻ tuyên bố và bảo đảm với VPBank rằng: (i) Thẻ mà Chủ thẻ đăng ký/liên kết vào Ứng dụng 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 di động/Thiết bị 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 di động/Thiết bị di động.

Điều 7. 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 di động/Thiết bị 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 Thiết bị di động/Ứng dụng di động của Chủ thẻ.
    c. Thiết bị di động 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 Thiết bị di động/Ứng dụng di động giữa nhà cung cấp Thiết bị di động/Nhà cung cấp và Chủ thẻ gây ra ảnh hưởng tới việc sử dụng Thiết bị di động/Ứng dụng di động.
    e. Các lỗi phát sinh từ phía nhà cung cấp Thiết bị di động/Nhà cung cấp (không phải là VPBank) và các bên khác cùng tham gia cung cấp Thiết bị di động/Ứng dụng 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 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 di động/Ứng dụng di động bị mất cắp/lợi dụng và/hoặc nghi ngờ Thiết bị di động/Ứng dụng di động bị lợi dụng, lộ thông tin bảo mật ….
i. Việc Chủ thẻ để mất, mất cắp, lộ thông tin truy cập Thiết bị di động/Ứng dụng di động, mật khẩu, Activation code và/hoặc các yếu tố định danh khác mà VPBank hoặc Nhà cung cấp cung cấp dẫn đến người khác sử dụng các thông tin này để sử dụng Thiết bị di động/Ứng dụng di động hoặc tiếp cận những thông tin mà Thiết bị di động/Ứng dụng di động cung ứng.

2. Trường hợp Thẻ được số hóa vào Ứng dụng di động của (các) Nhà cung cấp không phải là VPBank,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 di động, bao gồm cả việc Chủ thẻ không thể thực hiện giao dịch thanh toán bằng Thiết bị 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 di động, thực hiện giao dịch thanh toán bằng Thiết bị di động; (iii) bất kỳ sự gián đoạn hay ngưng kết nối từ hoặc đến Ứng dụng di động; (iv) bất kỳ phần mềm gây hại, mã độc (virus, trojan, horses) hoặc các loại tương tự được truyền đến Ứng dụng di động hoặc qua Ứng dụng 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 di động.

Điều 8. 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 đăng ký và thực hiện thanh toán Thẻ bằng Thiết bị di động. Khi có các thay đổi về chính sách phí, VPBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ bằng một, một số các phương thức theo Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ. 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 di động/Thiết bị 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 di động, chấm dứt thực hiện giao dịch thanh toán Thẻ bằng Thiết bị 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 di động do Nhà cung cấp không phải VPBank và/hoặc bên thứ ba liên kết với Nhà cung cấp đó và/hoặc được Nhà cung cấp đó 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 di động/Thiết bị di động do Nhà cung cấp không phải VPBank 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 di động/Thiết bị di động.

PHẦN M – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN SINH TRẮC HỌC

(Thuộc 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)

Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

1. **Khách hàng/KH**: Là Khách hàng cá nhân hiện hữu của VPBank, là cá nhân Việt Nam, có nhu cầu đăng ký thông tin Sinh trắc học của chính mình tại VPBank.
2. **Sinh trắc học**: Là những thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học cá biệt và ổn định của một người để nhận diện, phân biệt người này với người khác. Hiện tại thông tin Sinh trắc học được chấp nhận tại VPBank là dữ liệu khuôn mặt của Khách hàng, các dấu hiệu Sinh trắc học khác như tĩnh mạch ngón tay hoặc bàn tay, vân tay, mống mắt, giọng nói, ADN,…sẽ được áp dụng căn cứ theo quy định của Ngân hàng nhà nước và VPBank trong từng thời kỳ. Dữ liệu Sinh trắc học phải đảm bảo có đầy đủ các yếu tố/tiêu chuẩn cần thiết giúp hệ thống nhận diện được chính xác KH trong các giao dịch với NH (VD: Đủ độ gần/xa, nhìn rõ các chi tiết khuôn mặt, không đeo khẩu trang,…). Các yếu tố/tiêu chuẩn này có thể thay đổi theo quy định của VPBank tại từng thời kỳ..

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 Kkhoản Và Điều Kiện Chung; Phần P - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng.

Điều 2. Tính Năng Đăng Ký Sinh Trắc Học, Mục Đích Và Phạm Vi Sử Dụng Thông Tin Sinh Trắc Học

1. Tính năng đăng ký Sinh trắc học

a) Tính năng đăng ký Sinh trắc học cho phép KH đăng ký, xác thực, lưu trữ thông tin Sinh trắc học của chính KH trên hệ thống của VPBank để phục vụ và sử dụng cho các giao dịch sau này của KH tại VPBank.

b) Thông tin Sinh trắc học được VPBank thu thập và kiểm tra đảm bảo khớp đúng với dữ liệu Sinh trắc học được lưu trong chip của Thẻ Căn cước công dân/ Thẻ Căn cước của Khách hàng đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp.

2. Mục đích và phạm vi sử dụng thông tin Sinh trắc học

a) Việc ứng dụng giải pháp đăng ký, thu thập, quản lý và sử dụng thông tin Sinh trắc học theo Điều kiện giao dịch chung này nhằm tăng cường khả năng xác minh chính xác KH, giúp KH 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, thông tin Sinh trắc học có thể được sử dụng để xác minh KH 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: Xác thực giao dịch có giá trị cao theo quy định của Ngân hàng nhà nước; Đăng nhập và thực hiện giao dịch lần đầu trên Ứng dụng NHĐT của VPBank hoặc trước khi thực hiện giao dịch trên thiết bị khác với thiết bị thực hiện giao dịch lần gần nhất; Sử dụng để xác thực, xác minh KH trong giao dịch đăng ký mở Thẻ (Thẻ ghi nợ, Thẻ tín dụng...) bằng phương tiện 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 thông tin Sinh trắc học trong từng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cụ thể sẽ được NH 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 Thông Tin Sinh Trắc Học

1. Thông tin Sinh trắc học 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 Sinh trắc học 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. Thông tin Sinh trắc học của KH sẽ được NH thu thập, lưu trữ và sử dụng để đối chiếu khớp đúng với hình ảnh khuôn mặt của KH 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

Thông tin Sinh trắc học 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 KH đề nghị.

Điều 5. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của KH

1. KH được quyền chủ động đăng ký Thông tin Sinh trắc học tại VPBank theo Điều kiện giao dịch chung này; đồng thời được huỷ và/hoặc cập nhật lại Thông tin Sinh trắc học 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 Thông tin Sinh trắc học đăng ký chính là Thông tin Sinh trắc học của KH, giấy tờ tuỳ thân KH sử dụng khi đăng ký thông tin Sinh trắc học (Thẻ căn cước công dân/Thẻ Căn cước) là của chính KH; 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 thông tin Sinh trắc học 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 thông tin Sinh trắc học 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 thông tin Sinh trắc học.

5. NH có trách nhiệm thanh toán các khoản phí liên quan cho NH khi đăng ký và sử dụng thông tin

Sinh trắc học 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 thông tin Sinh trắc học (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 thông tin Sinh trắc học của KH.

PHẦN N – ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ RÚT/CHUYỂN TIỀN TỪ TÀI KHOẢN THANH TOÁN VÀ NHẬN TIỀN MẶT TẠI ĐIỂM GIAO DỊCH VNPOST

(Thuộc 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)

Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

1. **VPBank:** 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.
2. **Khách hàng/KH:** Là các khách hàng cá nhân có nhu cầu đăng ký và sử dụng Dịch vụ rút tiền và/hoặc Dịch vụ chuyển tiền.
3. **VNPost:** Là Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam, mã số thuế: 0102595740, là đơn vị hợp tác với VPBank để cung cấp Dịch vụ rút tiền và Dịch vụ chuyển tiền.
4. **Điểm giao dịch VNPost:** Là các địa điểm giao dịch của VNPost, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: bưu điện, bưu cục.
5. **Tài khoản thanh toán/TKTT:** Là tài khoản thanh toán của KH mở tại VPBank.
6. **Dịch vụ rút tiền từ Tài khoản thanh toán và nhận tiền mặt tại Điểm giao dịch VNPost/Dịch vụ rút tiền:** Là dịch vụ VPBank hợp tác với VNPost để cung ứng cho Khách hàng có TKTT tại VPBank, qua đó Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ với VPBank và được nhận tiền mặt tại Điểm giao dịch VNPost.
7. **Dịch vụ chuyển tiền từ Tài khoản thanh toán và nhận tiền mặt tại Điểm giao dịch VNPost/Dịch vụ chuyển tiền:** Là dịch vụ VPBank hợp tác với VNPost để cung ứng cho Khách hàng có TKTT tại VPBank, qua đó, Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ với VPBank, khai báo thông tin Người nhận tiền và Người nhận tiền được nhận tiền mặt tại Điểm giao dịch của VNPost.
8. **Người nhận tiền** (trong Dịch vụ chuyển tiền): Là người thụ hưởng và nhận tiền mặt tại Điểm giao dịch VNPost.
9. **Mã số nhận tiền/Fund transfer code/FTC:** Là mã số nhận tiền được VPBank cung cấp cho KH khi KH đăng ký sử dụng Dịch vụ rút tiền hoặc Dịch vụ chuyển tiền thông qua VPBank NEO.
10. **Tiền giao dịch:** Là khoản tiền được Khách hàng đăng ký rút/chuyển tiền theo Dịch vụ rút tiền hoặc Dịch vụ chuyển tiền.
11. **Dịch vụ VPBank NEO/VPBank NEO:** Là dịch vụ ngân hàng trên Internet được VPBank cung cấp cho KH thông qua các thiết bị điện tử có kết nối Internet (như: máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại di động…). Dịch vụ VPBank 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.

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần N này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung; Phần P - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng; Văn bản, chứng từ, dữ liệu cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

Điều 2. Quy Định Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ

1. Để sử dụng Dịch vụ rút tiền hoặc Dịch vụ chuyển tiền, KH phải thực hiện đăng ký và được VPBank chấp thuận cung cấp dịch vụ.

2. Sau khi VPBank chấp thuận cung cấp dịch vụ:

   a) VPBank sẽ ghi Nợ số Tiền giao dịch (theo nhu cầu rút/chuyển tiền của KH) trên TKTT mà KH đăng ký.

   b) VPBank sẽ phát hành 01 (một) Mã số nhận tiền:

      (i) Mã số nhận tiền là duy nhất đối với mỗi giao dịch đăng ký Dịch vụ rút tiền hoặc Dịch vụ chuyển tiền.

      (ii) Mã số nhận tiền sẽ được VPBank thông báo ngay trên màn hình giao dịch thành công cho KH và đồng thời được gửi đến số điện thoại đăng ký VPBank NEO của KH. Đối với Dịch vụ chuyển tiền, KH có trách nhiệm bảo mật và chuyển Mã số nhận tiền đến cho Người nhận tiền.

      (iii) Thời hạn hiệu lực của Mã số nhận tiền: 15 ngày kể từ ngày VPBank chấp thuận cung cấp Dịch vụ rút tiền hoặc Dịch vụ chuyển tiền (thời điểm kết thúc hiệu lực là 23:59:59 ngày thứ 15). Sau khi hết thời hạn này, Tiền giao dịch được hoàn về TKTT đăng ký sử dụng Dịch vụ rút tiền hoặc Dịch vụ chuyển tiền của KH. Trường hợp tại thời điểm hoàn tiền, TKTT đăng ký sử dụng dịch vụ của KH ở trạng thái không hoạt động hoặc bất kỳ trạng thái nào dẫn đến không thể thực hiện được giao dịch ghi Có, VPBank sẽ liên hệ KH để hoàn tiền theo phương thức khác.

3. KH hoặc Người nhận tiền mang theo Mã số nhận tiền và giấy tờ tuỳ thân (Giấy chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước công dân) đến Điểm giao dịch VNPost để nhận tiền mặt. Thời gian giao dịch, quy trình/thủ tục nhận tiền mặt thực hiện theo các yêu cầu, hướng dẫn tại Điểm giao dịch VNPost.

   Trường hợp KH cung cấp sai Mã số nhận tiền tại Điểm giao dịch VNPost quá số lần theo quy định của VPBank và VNPost từng thời kỳ, Mã số nhận tiền sẽ bị vô hiệu và Tiền giao dịch được hoàn về TKTT của KH như quy định tại Tiết (iii) Điểm b Khoản 2 Điều này.

4. Để cung cấp Dịch vụ rút tiền và Dịch vụ chuyển tiền, KH đồng ý để VPBank cung cấp các thông tin liên quan về KH, Người nhận tiền và giao dịch đăng ký của KH cho VNPost để thực hiện dịch vụ.

Điều 3. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng

1. Quyền của Khách hàng

a) Được đăng ký và sử dụng Dịch vụ rút tiền, Dịch vụ chuyển tiền theo Điều kiện giao dịch chung này và các quy định, hướng dẫn, yêu cầu có liên quan của VPBank.

b) Được nhận hoàn trả các giao dịch chuyển tiền đã quá thời hạn hiệu lực của Mã số nhận tiền mà Người nhận tiền không tới nhận tại Điểm giao dịch VNPost hoặc Mã số nhận tiền bị vô hiệu theo quy định của VPBank và VNPost từng thời kỳ.

c) Các quyền khác theo các quy định có liên quan của VPBank và của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

a) Tuân thủ các quy định, hướng dẫn, yêu cầu của VPBank khi sử dụng Dịch vụ rút tiền và/hoặc Dịch vụ chuyển tiền (bao gồm cả quy định về thời gian, hạn mức giao dịch).

b) Thanh toán các khoản phí liên quan khi sử dụng Dịch vụ rút tiền và/hoặc Dịch vụ chuyển tiền theo biểu phí được VPBank công khai từng thời kỳ.

c) Không sử dụng thông tin giả mạo, không chính chủ để thực hiện các giao dịch rút tiền/chuyển tiền/nhận tiền mặt tại VPBank hoặc tại Điểm giao dịch VNPost.

d) Đối với Dịch vụ chuyển tiền, KH có trách nhiệm bảo mật và chuyểm Mã số nhận tiền đến cho Người nhận tiền; đồng thời miễn trừ cho VPBank khỏi mọi trách nhiệm liên quan đến các hành vi gian lận, giả mạo, lừa đảo, trục lợi do thông tin Mã số nhận tiền bị lộ/lọt.

e) Các nghĩa vụ khác theo các quy định có liên quan của VPBank và của pháp luật.

Điều 4. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank

1. Quyền của VPBank

a) Được miễn trách nhiệm trong các trường hợp: (i) hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc vì bất cứ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của VPBank gây ra sự chậm trễ, giao dịch không thành công, trừ tiền tại Tài khoản thanh toán VPBank nhưng không sinh ra Mã số nhận tiền hoặc KH/Người nhận tiền không nhận được tiền mặt tại Điểm giao dịch VNPost do không thực hiện đúng các yêu cầu/quy định/hướng dẫn tại Điểm giao dịch VNPost; (ii) các hành vi gian lận, giả mạo, lừa đảo, trục lợi do thông tin Mã số nhận tiền hoặc thông tin truy cập VPBank NEO của KH bị lộ, lọt không do lỗi của VPBank.

b) Được cung cấp các thông tin liên quan về KH, Người nhận tiền và giao dịch đăng ký của KH cho VNPost để thực hiện Dịch vụ rút tiền và Dịch vụ chuyển tiền.

c) Các quyền khác theo các quy định có liên quan của VPBank và của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của VPBank

a) Thực hiện cung cấp Dịch vụ theo đăng ký của KH và Điều kiện giao dịch chung này.

b) Các quyền khác theo các quy định có liên quan của VPBank và của pháp luật.

PHẦN O – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG GIA ĐÌNH ƯU TIÊN

(Thuộc 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)

Điều 1. Dịch Vụ Ngân Hàng Gia Đình Ưu Tiên

1. Dịch vụ Ngân hàng gia đình ưu tiên (Dịch vụ Family Banking) là tổng hợp các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng được VPBank thiết kế riêng cho các Khách hàng cá nhân trong cùng một gia đình. Khi tham gia Dịch vụ Family Banking, Khách hàng sẽ được áp dụng các chính sách sản phẩm, dịch vụ riêng biệt với rất nhiều các quyền lợi, tiện ích ưu việt của Dịch vụ Family Banking.
2. Khi Khách hàng được VPBank đồng ý cung cấp Dịch vụ Family Banking, Khách hàng sẽ được cung cấp đầy đủ các quyền lợi và ưu đãi của Dịch vụ Family Banking cũng như được ràng buộc bởi các quy định dưới đây, quy định khác tại Bản điều kiện giao dịch chung và quy định có liên quan của VPBank.
3. VPBank được quyền điều chỉnh các quy định, chính sách liên quan đến Dịch vụ Family Banking (như điều kiện định danh/tham gia, thời gian định danh/tham gia, các quyền lợi, ưu đãi dành cho Khách hàng, ...) theo quyết định của VPBank từng thời kỳ. Trường hợp nội dung điều chỉnh có liên quan đến việc chấm dứt định danh/sử dụng Dịch vụ Family Banking, chuyển hạng, chấm dứt quyền lợi, ưu đãi dành cho Khách hàng,...., 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 Điều kiện giao dịch chung.

Điều 2. Yêu Cầu Đối Với Thành Viên Tham Gia Dịch Vụ Ngân Hàng Gia Đình Ưu Tiên

1. Dịch vụ Ngân hàng gia đình ưu tiên chỉ được cung cấp cho các thành viên trong cùng một gia đình, trong đó bao gồm 1 thành viên chính và tối thiểu 1 thành viên phụ. Số lượng thành viên phụ trong một gia đình được tham gia Dịch vụ Ngân hàng gia đình ưu tiên thực hiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
2. Mọi thủ tục đăng ký sử dụng Dịch vụ Ngân hàng gia đình 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 hoặc thông qua hình thức khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
3. Tư cách thành viên chính, thành viên phụ của Khách hàng sẽ được duy trì trong suốt thời gian Khách hàng tham gia Dịch vụ Ngân hàng gia đình ưu tiên theo quy định của VPBank.
4. Khách hàng có thể ngưng sử dụng Dịch vụ Ngân hàng gia đình ưu tiên bằng hình thức thông báo trước cho VPBank bằng văn bản hoặc thông qua hình thức khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
5. Khi tham gia Dịch vụ Ngân hàng gia đình ưu tiên, Khách hàng sẽ được chăm sóc bởi một Chuyên viên quan hệ Khách hàng riêng tại Chi nhánh cung cấp Dịch vụ Ngân hàng gia đình ưu tiên cho Khách hàng.
6. Tùy vào chính sách phân hạng Dịch vụ Ngân hàng gia đình ưu tiên của VPBank trong từng thời kỳ, Dịch vụ Ngân hàng gia đình ưu tiên mà Khách hàng tham gia có thể được VPBank sắp xếp vào các phân hạng khác nhau và áp dụng các quy định, chính sách khác nhau theo quy định của VPBank.

Điều 3. Quyền Lợi Khách Hàng Khi Tham Gia Dịch Vụ Ngân Hàng Gia Đình Ưu Tiên

1. Tùy theo chính sách của VPBank từng thời kỳ, Khách hàng tham gia Dịch vụ Ngân hàng gia đình ưu tiên sẽ được hưởng các quyền lợi sau:
   a) Sử dụng các sản phẩm, dịch vụ riêng biệt với chính sách giá ưu đãi, thủ tục nhanh gọn;
   b) Hưởng ưu đãi bên ngoài tại các đối tác liên kết của VPBank;
   c) Các quyền lợi khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
2. Tùy thuộc vào phân hạng của Dịch vụ Ngân hàng gia đình ưu tiên mà Khách hàng tham gia, các quyền lợi áp dụng cho các Khách hàng có thể khác nhau.
3. Đối với các ưu đãi áp dụng chung cho tất cả các Thành viên trong gia đình, Thành viên chính là người được quyền đăng ký, lựa chọn ưu đãi áp dụng cho các Thành viên trong gia đình.

Điều 4. Kỳ Đánh Giá Và Quản Lý Phân Hạng Dịch Vụ Ngân Hàng Gia Đình Ưu Tiên

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

1. Chấm dứt Dịch vụ Ngân hàng gia đình ưu tiên; hoặc
2. Thay đổi hạng Dịch vụ Ngân hàng gia đình ưu tiên; hoặc
3. Gia hạn sử dụng Dịch vụ Ngân hàng gia đình 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 Điều kiện giao dịch chung.

Điều 5. Chấm Dứt Quyền Lợi Dành Cho Khách Hàng

1. VPBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) chấm dứt quyền lợi của Dịch vụ Ngân hàng gia đình ưu tiên của Khách hàng trong trường hợp Khách hàng không đáp ứng đủ điều kiện để được duy trì Dịch vụ Ngân hàng gia đình ưu tiên theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
2. Khi chấm dứt Dịch vụ Ngân hàng gia đình ưu tiên, Khách hàng sẽ không được hưởng các quyền lợi đãi dành cho thành viên sử dụng Dịch vụ Ngân hàng gia đình 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 sử dụng Dịch vụ Ngân hàng gia đình 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.
3. Khi chấm dứt quyền lợi do dừng cung cấp Dịch vụ Ngân hàng gia đình 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 Điều kiện giao dịch chung.

Điều 6. Bảo Mật Thông Tin

1. VPBank cam kết tôn trọng mọi thông tin liên quan đến Khách hàng.
2. VPBank sẽ chỉ cho phép nhân viên của mình 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.
3. Trong trường hợp phải hợp tác với bên thứ ba/sử dụng dịch vụ của bên 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 P – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA KHÁCH HÀNG

(Thuộc 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)

Điều 1. Cam Kết Của VPBank Về Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân

1. Các Điều khoản và Điều kiện tại Phần P này áp dụng đối với khách hàng cá nhân của VPBank và bất kỳ cá nhân nào có Dữ liệu cá nhân được VPBank xử lý (*sau đây gọi chung là "**KH**"*).
2. Các Điều khoản và Điều kiện tại Phần P này giải thích các chính sách sau đây của VPBank liên quan tới bảo vệ Dữ liệu cá nhân của KH:
   a. Loại Dữ liệu cá nhân mà VPBank thu thập và cách thức mà VPBank thu thập Dữ liệu cá nhân;
   b. Cách thức VPBank xử lý Dữ liệu cá nhân bao gồm nhưng không giới hạn các hoạt động như ghi, thiết lập, cấu trúc, lưu trữ, điều chỉnh hoặc sửa đổi, khôi phục, tra cứu, sử dụng, tiết lộ, đồng chỉnh hoặc kết hợp, hạn chế, xóa hoặc hủy thông tin cá nhân;
   c. Các bên nhận Dữ liệu cá nhân mà VPBank tiết lộ;
   d. Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân này cũng hướng dẫn Chủ thể dữ liệu cách thức thực hiện các quyền liên quan đến dữ liệu cá nhân của mình.
3. VPBank cam kết tuân thủ các nguyên tắc sau trong quá trình xử lý thông tin cá nhân:
   a. Dữ liệu cá nhân của KH và bất kỳ cá nhân nào có Dữ liệu cá nhân được VPBank xử lý được xử lý một cách hợp pháp, công bằng, minh bạch và phù hợp với quy định pháp luật áp dụng;
   b. Dữ liệu cá nhân của KH được thu thập với mục đích cụ thể, rõ ràng, hợp pháp và sẽ không được xử lý ngoài các mục đích đã nêu tại Chính sách này và phù hợp với quy định pháp luật áp dụng;
   c. Dữ liệu cá nhân của KH được lưu trữ một cách thích hợp và trong phạm vi cần thiết nhằm mục đích xử lý phù hợp với quy định pháp luật áp dụng;
   d. Dữ liệu cá nhân của KH là chính xác, được cập nhật và các dữ liệu không chính xác liên quan đến mục đích xử lý sẽ được xóa hoặc sửa kịp thời phù hợp với quy định pháp luật áp dụng;
   e. VPBank áp dụng các biện pháp kỹ thuật và tổ chức phù hợp với quy định pháp luật áp dụng nhằm đảm bảo tính an toàn của dữ liệu cá nhân ở mức thích hợp, bao gồm các biện pháp bảo vệ khỏi sự truy cập trái phép hoặc bất hợp pháp dữ liệu cá nhân và sự phá hủy, mất, thiệt hại ngoài ý muốn.
   f. VPBank cũng yêu cầu các đối tác của VPBank và các bên liên quan tuân thủ việc bảo vệ Dữ liệu cá nhân phù hợp trong các hợp đồng, văn bản ký kết với VPBank.
   g. Đối với các trường hợp pháp luật cho phép xử lý Dữ liệu cá nhân mà không cần sự đồng ý của chủ thể dữ liệu, VPBank được quyền chủ động thực hiện việc xử lý dữ liệu theo quy định pháp luật.
   h. Ngoài các nguyên tắc nêu trên, VPBank cam kết tuân thủ các nguyên tắc khác được pháp luật quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, đặc biệt là các quy định liên quan đến quyền của Chủ thể dữ liệu và các nghĩa vụ về chuyển giao dữ liệu xuyên biên giới.
   i. VPBank đảm bảm việc bảo vệ Dữ liệu cá nhân được thực hiện một cách đầy đủ theo Điều kiện

giao dịch chung nêu tại Phần P này và các văn kiện, thỏa thuận xác lập với KH.

Điều 2. Loại Dữ Liệu Cá Nhân Được VPBank Thu Thập Và Cách Thức VPBank Thu Thập

1. Loại Dữ liệu cá nhân được VPBank thu thập:

Để VPBank có thể xử lý các yêu cầu của KH, có thể cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho KH cũng như tuân thủ quy định pháp luật liên quan, VPBank có thể thu thập và xử lý các Dữ liệu cá nhân cơ bản và Dữ liệu cá nhân nhạy cảm sau đây của KH:

a. Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);

b. Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;

c. Giới tính;

d. Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ;

e. Quốc tịch;

f. Hình ảnh của cá nhân;

g. Số điện thoại, số chứng minh nhân dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe, số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế;

h. Tình trạng hôn nhân;

i. Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái);

j. Thông tin về tài khoản số của cá nhân; dữ liệu cá nhân phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng;

k. Các thông tin khác gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể.

l. Thông tin được thu thập tự động khi KH sử dụng website, ứng dụng di động và các phương tiện liên lạc khác của VPBank như thông tin địa chỉ IP, cookies, mã thiết bị ….

m. Quan điểm chính trị, quan điểm tôn giáo;

n. Tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án, không bao gồm thông tin về nhóm máu;

o. Thông tin liên quan đến nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;

p. Thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của cá nhân;

q. Thông tin về thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng của cá nhân;

r. Thông tin về đời sống tình dục, xu hướng tình dục của cá nhân;

s. Dữ liệu về tội phạm, hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật;

t. Thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác, gồm: thông tin định danh khách hàng theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;

u. Dữ liệu về vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị;

v. Dữ liệu cá nhân khác liên quan đến việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ của chúng tôi và phù hợp với quy định pháp luật liên quan.

2. **Cách thức thu thập và xử lý Dữ liệu cá nhân:**

a) VPBank với tư cách là Bên kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân và các Bên xử lý dữ liệu cá nhân mà VPBank sử dụng thông qua việc thành viên thuộc VPBank, những người đại diện của VPBank, các đơn vị, cá nhân có quan hệ hợp pháp với VPBank có thể thu thập những dữ liệu này từ KH khi KH yêu cầu, đăng ký, tìm hiểu sản phẩm, dịch vụ của VPBank hoặc trong quá trình VPBank cung cấp cho KH, những người có liên quan bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào của KH và từ nhiều nguồn đa dạng, bao gồm nhưng không giới hạn:

(i) Thông qua quan hệ giữa KH và chúng tôi, ví dụ thông tin mà KH cung cấp trong các văn bản đăng ký hoặc các tài liệu hỗ trợ giao dịch, khi KH sử dụng các sản phẩm hoặc dịch vụ của chúng tôi, khi tham gia các khảo sát, sự cạnh tranh và chương trình khuyến mại dành cho khách hàng, và trong quá trình đánh giá tài chính;

(ii) Thông qua liên hệ trao đổi bằng lời nói và văn bản của KH với chúng tôi và/hoặc các đại lý được ủy quyền của chúng tôi;

(iii) Từ các nhà cung cấp, bên cung cấp dịch vụ, đối tác, thương nhân và các bên thứ ba, bao gồm nhưng không giới hạn các bên tư vấn về khảo sát, truyền thông mạng xã hội, tiếp thị, tham chiếu tín dụng, ngăn ngừa gian lận, tập hợp dữ liệu; bên hỗ trợ cơ sở hạ tầng và phương tiện, và các bên thứ ba khác liên quan đến hoạt động kinh doanh của chúng tôi;

(iv) Từ các bên thứ ba có quan hệ với KH, như người sử dụng lao động, đồng sở hữu tài khoản, bên bảo lãnh, bên cung cấp biện pháp bảo đảm, đồng đối tác, đồng quản lý và đồng cổ đông;

(v) Từ bất kỳ bên cung cấp báo cáo tín dụng, bên cung cấp tham chiếu tín dụng và các cơ quan thuộc chính phủ, hoặc thông tin thu thập từ bất kỳ nguồn công cộng sẵn có, các hướng dẫn, hoặc cơ quan đăng ký nào;

(vi) Từ Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác tại Việt Nam hoặc ở nước ngoài;

(vii) Từ hoạt động phân tích KH sử dụng và quản lý (các) tài khoản/tiện ích của KH tại Ngân hàng, từ các giao dịch mà KH thực hiện và từ khoản thanh toán được thực hiện từ/đến (các) tài khoản/tiện ích của KH;

(viii) Thông qua các tập tin được tạo ra bởi trang mạng mà KH truy cập (cookie) hoặc các thiết bị/công cụ giám sát tương tự; và/hoặc

(ix) Từ những nguồn của bên thứ ba, mà KH đồng ý việc thu thập, hoặc những nguồn mà việc thu thập được pháp luật yêu cầu hoặc cho phép

b) Dữ liệu cá nhân của KH có thể được thu thập tại mạng lưới đơn vị kinh doanh thuộc VPBank, bởi đơn vị cá nhân thuộc VPBank và các hệ thống thông tin liên lạc bao gồm nhưng không giới hạn webiste, điện thoại, các hội thoại qua điện thoại cố định và điện thoại di động, thư điện tử, tin nhắn, phòng trò chuyện và các phương tiện trao đổi thông tin khác giữa KH.

c) Để làm rõ, thông tin KH có thể được thu thập thông qua các dữ liệu KH cung cấp, thông qua các yêu cầu của VPBank với KH (hoặc người đại diện của KH) hoặc do VPBank tự thu thập hoặc VPBank có thể được thu thập bởi các nguồn cung cấp thông tin (bao gồm cả thông tin được phổ biến rộng rãi), được khởi tạo hoặc tổng hợp cùng với các thông tin khác mà VPBank có được.

d) VPBank chỉ thực hiện những hoạt động thu thập Dữ liệu cá nhân trong phạm vi mà pháp luật cho phép nhằm phục vụ những mục đích hợp pháp hoặc những mục đích mà pháp luật yêu cầu.

VPBank thu thập Dữ liệu cá nhân này vì một số lý do bao gồm nhưng không giới hạn: (a) cho mục đích ghi chép lại; (b) tuân thủ với pháp luật và quy định áp dụng; (c) tuân thủ các quy định và chính sách nội bộ; (d) tạo điều kiện cho việc quản lý, hỗ trợ và phát triển sản phẩm, dịch vụ hợp pháp; (e) hỗ trợ mục đích bảo mật, phòng ngừa tội phạm và chống gian lận; và (f) điều tra hoặc phát hiện việc sử dụng trái phép, sử dụng phi pháp hoạc lạm dụng các dịch vụ, hệ thống hoặc tài liệu khác của VPBank.

e) Tùy thuộc vào mục đích xử lý Dữ liệu cá nhân, VPBank và các Bên xử lý dữ liệu mà VPBank sử dụng có thể áp dụng các cách thức xử lý phù hợp bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức xử lý dữ liệu cá nhân tự động, không tự động, các phương thức khác bảo đảm được yêu cầu về bảo vệ dữ liệu.

Điều 3. Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân

1. **Mục đích xử lý Dữ liệu cá nhân:** VPBank và các Bên xử lý dữ liệu mà VPBank sử dụng có thể xử lý Dữ liệu cá nhân về một hoặc nhiều mục đích dưới đây. Xử lý dữ liệu cá nhân được hiểu là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan:

   a) Để nhận biết, xác minh và duy trì thông tin chính xác về nhận biết KH (KYC); tìm kiếm, xác minh và tiến hành các hoạt động kiểm tra về phòng chống rửa tiền, tín dụng và các kiểm tra khác với KH theo yêu cầu;

   b) Để đánh giá, xác định, thẩm định và phê duyệt việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo các đơn đăng ký, yêu cầu của KH và/hoặc người liên quan của KH;

   c) Để thẩm tra, xây dựng và đánh giá độ tin cậy trong sử dụng sản phẩm, dịch vụ của KH.

   d) Để thực hiện các nghĩa vụ theo hợp đồng và cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho KH;

   e) Để VPBank cân nhắc việc cung cấp hoặc tiếp tục cung cấp bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào của VPBank với KH;

   f) Để phục vụ cho các dịch vụ về chăm sóc, giải quyết khiếu nại, khiếu kiện của KH;

   g) Để phục vụ cho mục đích liên hệ với KH; tiếp thị trực tiếp, gián tiếp sản phẩm, dịch vụ với KH; thực hiện các chương trình khuyến mại; đổi quà, trao thưởng, giao quà tặng;

   h) Để hiểu rõ hơn về các nhu cầu đầu tư, tình trạng tài chính hiện tại và tương lai của KH;

   i) Để nhập liệu, để kiểm tra tính đầy đủ và chính xác của các dữ liệu mà KH nhập cung cấp cho VPBank và/hoặc nhập vào hệ thống.

   j) Để cải thiện, tăng cường, cá nhân hóa, cá biệt hóa các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi bao gồm cả dịch vụ trực tuyến của VPBank và phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới.

   k) Để thực hiện các nghĩa vụ về báo cáo, tài chính, kế toán và thuế.

   l) Để thực hiện các hoạt động có mục đích kiểm toán, quản lý rủi ro và tuân thủ.

   m) Để 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;

   n) 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);

o) Để bảo vệ hoặc thực thi các quyền hợp pháp của VPBank, bao gồm quyền thu các khoản phí, thu hồi các khoản nợ mà KH đang nợ VPBank.

p) Để thực hiện tuân thủ với các thỏa thuận, hợp đồng giữa VPBank và các bên khác;

q) Để cung cấp cho các nhà cung cấp/các bên cung cấp dịch vụ, các bên bán của VPBank;

r) Để tạo dữ liệu, báo cáo và thống kê, phản hồi cho chúng tôi hoặc các bên thứ ba khác có liên quan của VPBank hoặc trên cơ sở yêu cầu của NHNN hoặc cơ quan có thẩm quyền;

s) Để tiến hành nghiên cứu thị trường, khảo sát và phân tích dữ liệu liên quan đến bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào của VPBank cung cấp tới KH;

t) Để đánh giá rủi ro, phân tích xu hướng, thống kê, lên kế hoạch, bao gồm phân tích xử lý dữ liệu về thống kê, tín dụng, rủi ro và phòng chống rửa tiền, để tạo lập và duy trì hệ thống chấm điểm tín dụng và để đánh giá và duy trì dữ liệu về lịch sử tín dụng của KH.

u) Để thực hiện các giao dịch như chuyển giao, định đoạt, sáp nhập hoặc mua bán nào đối với hoạt động của VPBank;

v) Để phát hiện, ngăn chặn và điều tra tội phạm, tấn công hoặc các vi phạm bao gồm gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, hối lộ, tham nhũng hoặc trốn thuế.

w) Để thực hiện trách nhiệm với cộng đồng;

x) Để thực hiện các nghĩa vụ theo theo quy định của pháp luật, các điều ước, cam kết quốc tế mà NH phải tuân thủ và yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;

y) Để bảo đảm 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 NH, các nhà cung cấp dịch vụ cho NH…;

z) Để thực hiện các hoạt động khác có liên quan đến việc cung cấp, vận hành và quản lý của VPBank đối với 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; và các mục đích khác mà chúng tôi cho là phù hợp tại từng thời điểm.

aa) Để nhằm phục vụ công việc cung ứng dịch vụ Thẻ cho KH hoặc xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật.

bb) Để nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thanh toán cho KH, xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật.

2. VPBank sẽ yêu cầu sự đồng ý của KH trước khi sử dụng Dữ liệu cá nhân của KH cho các mục đích khác ngoài các mục đích đã thỏa thuận với KH tại bất kỳ văn kiện nào có đề cập tới bảo vệ Dữ liệu cá nhân và KH đã xác nhận và Điều Kiện Giao Dịch Chung nêu tại Phần P này.

3. Tổ chức và cá nhân được xử lý Dữ liệu cá nhân và Tổ chức, cá nhân khác có liên quan: Để cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho KH, để quản lý và vận hành các sản phẩm, dịch vụ đó cũng như phục vụ các mục đích như đã tuyên bố ở trên, VPBank có thể cung cấp Dữ liệu cá nhân của KH hoặc dữ liệu cá nhân của các bên liên quan đến KH cho các Bên xử lý dữ liệu sau đây:

a) Các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật;

b) Các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng, đánh giá tín nhiệm, kiểm toán; các tổ chức xếp hạng, công ty bảo hiểm hoặc môi giới bảo hiểm hoặc nhà cung cấp các dịch vụ về tín dụng;

c) Bất kỳ thành viên nào thuộc VPBank; các công ty con, công ty liên kết, công ty thuộc cùng tập đoàn, hệ sinh thái thuộc VPBank được VPBank xác định;

d) Bất kỳ tòa án, trọng tài hoặc cơ quan có thẩm quyền nào, dù là chính phủ hay không thuộc chính phủ nhưng có thẩm quyền/được yêu cầu việc thực thi trách nhiệm từ VPBank.

e) Bất kỳ nhà thầu, đại lý, bên cung cấp dịch vụ, các nhà tư vấn hoặc các bên liên kết của VPBank (bao gồm cả các nhân viên, giám đốc và viên chức của họ); các tổ chức là bên bán, bên cung cấp, các đối tác, đại lý bao gồm nhưng không giới hạn các công ty cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cho hoạt động kinh doanh của VPBank như các tổ chức cung cấp dịch vụ về hành chính, bưu chính, tiếp thị qua điện thoại, bán hàng trực tiếp, cung cấp nhân sự, xử lý dữ liệu, công nghệ thông tin, máy tính, dịch vụ pháp lý, thu hồi nợ, tìm kiếm và xác minh khách hàng, lưu ký, nghiên cứu thị trường, mô hình hóa dữ liệu, lưu trữ hồ sơ, nhập liệu, gửi tin nhắn, gửi thư điện tử, định giá, các dịch vụ tư vấn, cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho các quy trình kinh doanh...;

f) 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…);

g) Các đối tác kinh doanh, đối tác liên quan có hợp tác với VPBank để phát triển, cung cấp hoặc liên quan tới việc phát triển, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của VPBank; hoặc liên quan đến việc cung cấp, phát triển các sản phẩm, dịch vụ của các đối tác đó cho Khách hàng.

h) Bất kỳ cá nhân, cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan quản lý hoặc bên thứ ba mà VPBank được phép hoặc bắt buộc phải tiết lộ theo quy định của bất kỳ quốc gia nào hoặc theo bất kỳ hợp đồng hoặc cam kết nào khác giữa bên thứ ba và VPBank.

i) Các bên liên quan khác mà VPBank thấy là cần thiết để đáp ứng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của KH;

j) Các cố vấn của KH bao gồm cả các kế toán viên, các kiểm toán viên, các luật sư, các cố vấn tài chính của KH.

k) Bất kỳ người nào được thông báo, ủy quyền, cho phép bởi KH là được phép để đưa ra các thông tin phục vụ giao dịch thay cho KH;

l) Công an hoặc bất kỳ nhân viên công vụ nào tiến hành điều tra liên quan đến bất kỳ vi phạm nào bao gồm các vi phạm bị nghi vấn.

m) Việc cung cấp Dữ liệu được thực hiện có chấp thuận của KH; hoặc

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

4. Ngoài VPBank, các công ty, tổ chức thành viên của VPBank, công ty con của VPBank, đối tác chiến lược của VPBank có thể liên hệ với KH về các sản phẩm, dịch vụ mà VPBank cho rằng KH có thể quan tâm hoặc mang lại ưu đãi, lợi ích tài chính cho KH.

5. Chuyển Dữ liệu cá nhân ra nước ngoài: Nhằm thực hiện các mục đích xử lý Dữ liệu các nhân như

thỏa thuận với KH tại Điều kiện giao dịch chung nêu tại Phần P này và các văn kiện, thỏa thuận đã xác lập với KH, VPBank có thể chia sẻ, chuyển Dữ liệu cá nhân của KH tới các bên thứ ba liên quan của VPBank và các bên thứ ba này có thể tại Việt Nam hoặc bất kỳ nơi nào khác. Khi thực hiện chuyển Dữ liệu cá nhân ra nước ngoài, VPBank sẽ yêu cầu bên nhận đảm bảo an toàn với Dữ liệu được chuyển giao. VPBank cam kết tuân thủ đầy đủ quy định, yêu cầu tuân thủ của pháp luật Việt Nam để bảo vệ an toàn cho Dữ liệu của KH.

6. **Thời gian xử lý Dữ liệu cá nhân:** Tùy thuộc từng hoạt động cụ thể, Dữ liệu có thể được VPBank xử lý sau khi được cung cấp, thu thập và kết thúc khi hoàn thành việc xử lý phù hợp với mục đích thực hiện hoặc cho đến khi KH có yêu cầu xóa Dữ liệu cá nhân đã cung cấp.

7. **Hậu quả, thiệt hại không mong muốn có thể xảy ra:** Việc xử lý Dữ liệu các nhân có thể gây rủi ro rò rỉ dữ liệu hoặc xử lý dữ liệu không phù hợp. VPBank luôn coi Dữ liệu cá nhân của KH là tài sản quý giá cần bảo mật do đó VPBank luôn coi trọng việc đảm bảo an toàn đối với Dữ liệu cá nhân của KH. VPBank cam kết áp dụng các biện pháp bảo vệ phù hợp và thường xuyên xem xét, cập nhật các biện pháp quản lý và kỹ thuật xử lý Dữ liệu cá nhân của KH.

Điều 4. Thông Báo Xử Lý Dữ Liệu

KH xác nhận rằng, bằng việc chấp nhận Điều kiện giao dịch chung nêu tại Phần P này, KH đã được VPBank thông báo, đã biết và đồng ý với toàn bộ các nội dung cần được thông báo trước khi VPBank xử lý dữ liệu, chi tiết như nêu tại Điều 3 của Điều kiện giao chung nêu tại Phần P này. Theo đó, VPBank không cần thực hiện lại các thông báo này trước khi xử lý Dữ liệu cá nhân của KH.

Điều 5. Quyền Và Nghĩa Vụ Của KH Trong Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân

1. **Quyền được biết và Quyền đồng ý:** VPBank tôn trọng quyền được biết và quyền đồng ý của KH đối với hoạt động xử lý dữ liệu. Các văn bản, thông điệp về bảo vệ dữ liệu cùng Điều kiện giao dịch chung nêu tại Phần P này được VPBank cung cấp và thông tin thông đầy đủ và thông tin tới KH để KH thể hiện sự đồng ý một cách rõ ràng, khẳng định việc cho phép VPBank xử lý dữ liệu.

2. **Quyền truy cập, cung cấp và chỉnh sửa Dữ liệu:**

   a) Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, KH có quyền yêu cầu VPBank cung cấp xác nhận về Dữ liệu cá nhân của KH và/hoặc yêu cầu chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân của KH do VPBank đang nắm giữ;

   b) Để bảo đảm an toàn, việc cung cấp, truy cập, chỉnh sửa Dữ liệu của KH có thể được yêu cầu thực hiện theo hình thức, quy trình và thủ tục phù hợp, KH vui lòng thực hiện đầy đủ yêu cầu về thủ tục, trình tự theo thông báo của VPBank để được hỗ trợ.

   c) VPBank bằng sự nỗ lực hợp lý, sẽ tuân thủ yêu cầu cung cấp hoặc chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân của KH trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu hoàn chỉnh, hợp lệ và phí xử lý liên quan (nếu có) từ KH.

   d) VPBank có quyền từ chối quyền truy cập trong một số trường hợp nhất định, ví dụ khi VPBank không thể xác thực được danh tính KH hoặc khi Dữ liệu được yêu cầu có tính chất thương mại, bí mật hoặc trong trường hợp VPBank nhận định có sự vi phạm, dấu hiệu vị phạm về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

   e) VPBank có quyền cho phép KH chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân theo yêu cầu hoặc yêu cầu KH cung cấp thêm hồ sơ, tài liệu chứng minh tính xác thực của dữ liệu mới.

3. **Quyền rút lại sự đồng ý, xóa dữ liệu, hạn chế xử lý dữ liệu và phản đối xử lý dữ liệu:**

a) KH có thể rút lại sự đồng ý của mình đối với bất kỳ hoặc tất cả hoạt động xử lý dữ liệu đã thỏa thuận với VPBank; có thể yêu cầu xóa dữ liệu, hạn chế xử lý dữ liệu cũng như phản đối việc xử lý dữ liệu;

b) Các yêu cầu của KH sẽ phải thực hiện theo mẫu văn bản đề nghị và tuân theo quy trình, thủ tục do VPBank quy định, các yêu cầu của KH được tiếp nhận tại các địa điểm kinh doanh của VPBank hoặc các phương thức khác do VPBank quy định từng thời kỳ.

c) Khi KH rút lại sự đồng ý của mình đối với bất kỳ hoặc tất cả các mục đích, yêu cầu xóa Dữ liệu, yêu cầu hạn chế xử lý dữ liệu hoặc phản đối xử lý dữ liệu**,** tùy thuộc vào yêu cầu của KH, việc thực hiện theo các yêu cầu này có thể làm cho việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ của VPBank bị giới hạn, hạn chế, tạm ngừng, hủy bỏ, ngăn cản hoặc bị cấm đoán, tùy từng trường hợp. Để làm rõ, VPBank có thể sẽ không cung cấp cho KH các sản phẩm, dịch vụ đầy đủ và chất lượng như thông thường hoặc tùy theo quyết định của mình có thể quyết định việc ngừng, không tiếp tục cung cấp các sản phẩm hoặc dịch vụ. VPBank sẽ không chịu trách nhiệm với KH cho bất kỳ tổn thất nào phát sinh và các quyền hợp pháp của VPBank sẽ được bảo lưu một cách rõ ràng đối với việc giới hạn, hạn chế, tạm ngừng, hủy bỏ hoặc ngăn cản, hoặc cấm đoán đó.

d) Trong những trường hợp mà Dữ liệu cá nhân do KH đã cung cấp là điều kiện tiên quyết cho việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ, các yêu cầu về thu hồi sự đồng ý, xóa dữ liệu, hạn chế xử lý dữ liệu hay xóa dữ liệu mà KH đưa ra có thể được VPBank xem là quyết định chấm dứt từ phía KH cho bất kỳ mối quan hệ hợp đồng nào mà KH có với VPBank.

e) Các yêu cầu của KH tại Khoản 3 này không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của các hoạt động xử lý Dữ liệu trước đó của VPBank.

4. **Quyền khiếu nại, phản hồi khi có sự cố hoặc yêu cầu phát sinh:**

a) KH có thể phản hồi, phản ánh, khiếu nại tới VPBank bất kỳ vi phạm hoặc sự kiện nghi ngờ vi phạm về bảo vệ dữ liệu mà KH nhận biết được. Thông tin phản hồi, phản ánh, khiếu nại của KH vui lòng chuyển đến VPBank theo các phương thức liên lạc, trao đổi thông tin đã thỏa thuận với KH tại Điều 4 và Điều 5 Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung

b) KH có quyền khiếu nại với cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp VPBank vi phạm pháp luật áp dụng hiện hành liên quan đến bảo vệ dữ liệu.

5. VPBank tôn trọng đầy đủ các quyền khác của KH liên quan tới bảo vệ Dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật.

6. **Nghĩa vụ của KH:** KH cần thực hiện đầy đủ nghĩa vụ về bảo mật dữ liệu theo quy định của pháp luật. Trong đó, KH lưu ý, VPBank dựa vào Dữ liệu cá nhân của KH để cung cấp các sản phẩm, dịch vụ đến KH và các bên liên quan của KH. Theo đó, KH cần bảo đảm rằng tại mọi thời điểm, thông tin, dữ liệu do KH cung cấp cho VPBank là đúng, chính xác và đầy đủ. KH cần cập nhật kịp thời tất cả các thay đổi đối với các Dữ liệu đã cung cấp cho VPBank.

7. **Cam kết của KH**

Trường hợp KH cung cấp thông tin của bất kỳ cá nhân nào cho VPBank thì KH cần bảo đảm rằng:

a. KH đã được Chủ thể dữ liệu cho phép KH đại diện Chủ thể dữ liệu (*thông qua việc ủy quyền theo quy định của pháp luật trong từng thời kỳ*) trong việc:

- Cung cấp thông tin của Chủ thể dữ liệu cho VPBank; và

- Cho phép VPBank được xử lý dữ liệu theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung tại Phần P này.

b. Chủ thể dữ liệu đã biết rõ và đồng ý rằng:

- Dữ liệu cá nhân được VPBank xử lý theo Điều kiện giao dịch chung tại Phần P này và quy định của pháp luật.
- Chủ thể dữ liệu đã được biết về hoạt động liên quan tới xử lý dữ liệu cá nhân của mình tại VPBank.
- Dữ liệu cá nhân chỉ được xử lý đúng với mục đích đã được nêu tại Điều kiện giao dịch chung thuộc Phần P này.
- Dữ liệu cá nhân được cập nhật, bổ sung phù hợp với mục đích xử lý.
- Dữ liệu cá nhân được áp dụng các biện pháp bảo vệ, bảo mật trong quá trình xử lý, bao gồm cả việc bảo vệ trước các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân và phòng, chống sự mất mát, phá hủy hoặc thiệt hại do sự cố, sử dụng các biện pháp kỹ thuật.
- Dữ liệu cá nhân được lưu trữ tại VPBank theo đúng quy định tại Điều kiện giao dịch chung thuộc Phần P này.

KH có trách nhiệm lưu trữ bằng chứng chứng minh sự đồng ý của Chủ thể dữ liệu đối với các nội dung nêu tại Điều này và cung cấp bằng chứng theo yêu cầu của VPBank. KH phải thanh toán cho VPBank các khoản thiệt hại về mặt vật chất mà VPBank phải gánh chịu khi KH thực hiện theo nội dung quy định tại Mục 7 này.

8. **Hạn chế khi thực hiện các quyền của Chủ thể dữ liệu**

a. KH đồng ý rằng việc thực hiện yêu cầu của Chủ thể dữ liệu phụ thuộc vào khả năng và hệ thống của VPBank.

b. Trong quá trình sử dụng sản phẩm, dịch vụ, KH chỉ được thay đổi quyết định (bao gồm việc hạn chế xử lý dữ liệu, thay đổi quyết định, rút lại sự đồng ý, phản đối việc xử lý dữ liệu, yêu cầu xoá dữ liệu…) khi:

- Đã chấm dứt việc sử dụng sản phẩm, dịch vụ bằng văn bản đề nghị chấm dứt sản phẩm, dịch vụ do KH gửi cho VPBank; và
- Toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh từ các Hợp đồng/văn bản do KH ký với VPBank đã được tất toán; và
- Nội dung thay đổi quyết định/rút lại quyết định/phản đối việc xử lý dữ liệu/yêu cầu xoá dữ liệu … không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc xử lý dữ liệu đã được đồng ý trước khi rút lại sự đồng ý và không thuộc trường hợp pháp luật không cho phép.

Điều 6. Lưu Trữ Vào Bảo Mật Dữ Liệu Cá Nhân

1. Dữ liệu cá nhân của KH do VPBank lưu trữ sẽ được bảo mật. VPBank sẽ áp dụng các biện pháp hợp lý để bảo vệ Dữ liệu cá nhân của KH. Trong phạm vi pháp luật cho phép, VPBank có thể lưu trữ Dữ liệu cá nhân của KH tại Việt Nam hoặc tại nước ngoài, kể cả giải pháp lưu trữ điện toán đám mây. Chúng tôi áp dụng các tiêu chuẩn toàn cầu về bảo mật Dữ liệu của VPBank, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

2. VPBank lưu trữ Dữ liệu cá nhân của KH trong khoảng thời gian cần thiết để hoàn thành các mục đích như thỏa thuận với KH tại Điều kiện giao dịch chung nêu tại Phần P này và các văn kiện xác lập với KH trừ khi thời gian lưu trữ lâu hơn được yêu cầu hoặc cho phép bởi các quy định pháp luật hiện hành.

Điều 7. Thông Tin Cá Nhân Của Trẻ Em

VPBank xử lý dữ liệu cá nhân của trẻ em luôn được thực hiện theo nguyên tắc bảo vệ các quyền và vì lợi ích tốt nhất của trẻ em và đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật trong từng thời kỳ.