

## MỤC LỤC TABLE OF CONTENTS

<b>ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG.....</b>	<b>2</b>
<b>GENERAL TRANSACTION CONDITIONS .....</b>	<b>2</b>
<b>PHẦN A - CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG.....</b>	<b>4</b>
<b>PART A - GENERAL TERMS AND CONDITIONS.....</b>	<b>4</b>
<b>PHẦN B – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN/ TÀI KHOẢN THANH TOÁN CHUNG KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC .....</b>	<b>22</b>
<b>PART B – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON OPENING AND USING CURRENT ACCOUNTS/JOINT CURRENT ACCOUNTS FOR CORPORATE CUSTOMERS .....</b>	<b>22</b>
<b>PHẦN C – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ (DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC) .....</b>	<b>59</b>
<b>PART C – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON THE ISSUANCE AND USE OF DEBIT CARDS (APPLICABLE TO CORPORATE CUSTOMERS).....</b>	<b>59</b>
<b>PHẦN D – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN.....</b>	<b>92</b>
<b>PART D – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON THE PROVISION AND USE OF INTERNET BANKING SERVICE .....</b>	<b>92</b>
<b>PHẦN E – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI CÓ KỶ HẠN .....</b>	<b>144</b>
<b>PART E – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF TERM DEPOSIT SERVICE .....</b>	<b>144</b>
<b>PHẦN F – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIAO DỊCH QUA FAX.....</b>	<b>155</b>
<b>PART F – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF FAX-BASED TRANSACTION SERVICE .....</b>	<b>155</b>
<b>PHẦN G – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIAO DỊCH QUA EMAIL.....</b>	<b>178</b>
<b>PART G – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF EMAIL-BASED TRANSACTION SERVICE .....</b>	<b>178</b>
<b>PHẦN H – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ MUA BÁN NGOẠI TỆ GIAO NGAY.....</b>	<b>204</b>
<b>PART H – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF FOREIGN EXCHANGE SPOT TRANSACTION SERVICE.....</b>	<b>204</b>
<b>PHẦN I – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ VÀ MUA BÁN NGOẠI TỆ.....</b>	<b>209</b>
<b>PART I – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF INTERNATIONAL MONEY TRANSFER AND FOREIGN EXCHANGE TRANSACTION SERVICES.....</b>	<b>209</b>
<b>PHẦN J – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN .....</b>	<b>214</b>
<b>PART J - GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PERSONAL DATA PROTECTION .....</b>	<b>214</b>

## ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

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

### GENERAL TRANSACTION CONDITIONS

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

(Áp dụng kể từ ngày 02/01/2025)

(Effective from 02/01/2025)

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

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

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

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

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

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

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

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

4. **Phần D – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến:** Áp dụng đối với Khách hàng tổ chức đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến.

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

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

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

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

fax tại VPBank.

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

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

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

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

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

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

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

10. **Phần J – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân:** Áp dụng đối với Khách hàng tổ chức sử dụng bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào tại VPBank.

**Part J - General Transaction Conditions On Personal Data Protection:** Apply to Corporate Customers using any products, services of VPBank.

Sau đây: (i) Phần A và Phần J được gọi chung là “**Phần Điều Khoản Và Điều Kiện Chung**”; (ii) Các dịch vụ được đề cập từ Phần B đến Phần I 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 được gọi riêng là “**Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng**”.

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

NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG

VIETNAM PROSPERITY JOINT-STOCK  
COMMERCIAL BANK

TỔNG GIÁM ĐỐC

CHIEF EXECUTIVE OFFICER

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

### PART A - GENERAL TERMS AND CONDITIONS

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

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

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

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

###### 1. Giải Thích Từ Ngữ:

###### Interpretation of Terms:

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

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

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

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

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

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

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

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

- e) **Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng:** Là bất kỳ văn bản, chứng từ nào được giao kết giữa VPBank và Khách hàng ghi nhận về việc cung cấp và sử dụng một hoặc một số Dịch vụ phi tín dụng cụ thể, được hiểu bao gồm cả các phụ lục đính

kèm của các văn bản, chứng từ này. Thông tin về Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với từng Dịch vụ phi tín dụng được đề cập tại từng Phần Điều Khoản và Điều Khoản Riêng của Dịch vụ phi tín dụng đó.

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

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

**Working days:** refer to days from Monday to Friday, excluding Saturday, Sunday, public and Lunar New Year holidays as prescribed by VPBank and the laws from time to time, unless otherwise provided for in the Separate Terms and Conditions.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

#### **1. Quyền của Khách hàng:**

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

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

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

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

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

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

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

#### **2. Nghĩa vụ của Khách hàng:**

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

- a) Thanh toán đầy đủ các khoản phí, nợ, tiền phạt, và các nghĩa vụ tài chính khác với VPBank;
- Make full payment of fees, debts, fines, and fulfill other financial obligations with VPBank;*

- b) Khách hàng có nghĩa vụ kê khai, cung cấp đầy đủ các tài liệu, thông tin theo yêu cầu của VPBank;

*Make declarations and provide sufficient documents and information as requested by*

VPBank;

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

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

### 3. Cam kết của Khách hàng:

#### *Commitments of the Customer:*

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

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

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

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

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

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

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

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

- e) Đối với thông báo các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại của VPBank (bao gồm cả thông tin quảng cáo, khuyến mại về các sản phẩm, dịch vụ, ưu đãi, chương trình, hoạt động,... của VPBank) Khách hàng đồng ý nhận thông qua tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi điện thoại và các phương tiện khác được VPBank triển khai từng thời kỳ. Nếu từ chối nhận các thông tin nêu trên, Khách hàng sẽ gọi đến hotline 1900 234 568 hoặc theo các phương thức khác được VPBank thông báo từng thời kỳ trên website chính thức của VPBank.

*For notices of VPBank's products, services, and promotions (including advertisements and promotions on VPBank's products, services, incentives, programs, activities, etc.), the Customer agrees to receive them via text messages, emails, phone calls and other means deployed by VPBank from time to time. The Customer shall call the hotline 1900 234 568 or contact via other means as announced by VPBank, from time to time, on its official website to refuse the receipt of the above information.*

- f) Khách hàng hiểu và đồng ý rằng, trong bất kỳ tài liệu giao dịch được xác lập giữa VPBank và Khách hàng, cụm từ “tạm khóa” được hiểu là “phong tỏa” theo quy định pháp luật hiện hành.

*Customer acknowledges and agrees that in any transaction documents established between VPBank and Customer, all phrases "temporarily lock" are adjusted to "freeze" as prescribed by applicable law.*

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

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

##### **1. Quyền của VPBank:**

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

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

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



- b) VPBank có thể thu thập và xác minh bất cứ thông tin nào liên quan đến Khách hàng (bao gồm cả cán bộ, nhân viên và các cá nhân liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ phi tín dụng của Khách hàng) từ bất cứ đơn vị nào mà VPBank cảm thấy phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn các tổ chức tín dụng nào hoặc bất cứ tổ chức hay công ty nào khác được thành lập với mục đích đánh giá thứ hạng tín dụng cho các cá nhân, từ các nhân viên của Khách hàng hoặc những nhân viên khác có liên quan và/hoặc VPBank hay tổ chức tín dụng tại Việt Nam hoặc bất cứ nơi nào khác);

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

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

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

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

của Khách hàng;

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

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

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

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

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

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

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

## 2. Nghĩa vụ của VPBank

### *Obligations of VPBank*

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

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

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

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

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

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

1. Khách hàng được quyền yêu cầu VPBank cung cấp thông tin cần thiết liên quan tới việc sử dụng Dịch vụ phi tín dụng của Khách hàng. Khách hàng có thể gửi đề nghị cung cấp thông tin trực tiếp tại các điểm giao dịch của VPBank hoặc thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+84) 2471 023 468/1900 234 568/số điện thoại khác theo thông báo của VPBank hoặc thông qua phương thức khác do VPBank triển khai từng thời kỳ. Khách hàng có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và thanh toán các khoản phí... của VPBank khi đề nghị VPBank cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của Khách hàng, VPBank sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho Khách hàng trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật. Việc cung cấp thông tin sẽ được VPBank thực hiện bằng phương thức do VPBank và Khách hàng thỏa thuận tại thời điểm Khách hàng yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật.

*The Customer shall have the right to request VPBank to provide the necessary information in relation to the Customer's use of the Non-credit Service. The Customer may directly submit a request for information at a transaction office of VPBank or call the hotline (+84) 2471 023 468/1900 234 568/another telephone number as announced by VPBank or other methods deployed by VPBank from time to time. The Customer shall have the obligation to comply with VPBank's regulations, requests, and pay the fees, etc., upon the request for information from VPBank. Upon receipt of a valid request from the Customer, VPBank shall provide the Customer with the information in accordance with the laws. The provision of information shall be conducted by VPBank via a method agreed upon by VPBank and the Customer at the time requested by the Customer in accordance with the laws.*

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

*In case the Customer and VPBank have signed agreements or documents (on banking*

*services via the Internet, telephone, email, etc.) which include arrangements on account balance notification service, transactions arising out of a current account, a card, etc., the notification shall be done by VPBank in accordance with the agreements or documents signed with the Customer.*

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

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



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

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

## **Điều 5. Tuân Thủ FATCA**

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

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

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

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

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

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

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



consider refusing to provide products and services to Customer.

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

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

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

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

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

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

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

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

- d) Cam kết tất cả các khoản tiền được sử dụng trong các giao dịch liên quan đến Dịch vụ phi tín dụng được hình thành từ các nguồn hợp pháp và không vi phạm bất kỳ các quy định nào của pháp luật, bao gồm cả các quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

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

- e) Khách hàng, các chi nhánh và công ty con (nếu có) của Khách hàng cam kết:

*The Customer, its branches and subsidiaries (if any) commit to:*

- 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;

*Undertake all production and business activities in full compliance with the sanctions and embargo policies established by the United Nations, the Office of Foreign Assets Control (OFAC) of the United States, and the European Union.*

- 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, các chi nhánh và công ty con (nếu có) 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);

*Strictly comply with all sanctions and embargo policies, trade control regulations, and other policies of any country and/or organization applicable to transactions requested by the Customer, its branches, and subsidiaries (if any) to be executed by VPBank (including but not limited to laws/regulations applicable to the sender/beneficiary, goods, banks, countries relevant to the transaction).*

- iii) Khách hàng, chi nhánh, công ty con (nếu có) của Khách hàng và các bên liên quan khác 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, chi nhánh, công ty con của Khách hàng và/hoặc VPBank 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.

*The Customer, its branches and subsidiaries (if any), and other related parties shall not engage, directly or indirectly, in any transactions or business activities that could potentially expose the Customer, its branches and subsidiaries, and/or Vietnam Prosperity Joint Stock Commercial Bank (VPBank) to the risk of being subjected to sanctions or restrictive measures imposed by any country or international organizations, including but not limited to the United Nations, the U.S. Office of Foreign Assets Control (OFAC) of the United States, and the European Union.*

- iv) Thông báo ngay cho VPBank khi Khách hàng phát hiện các giao dịch/hoạt động kinh doanh của Khách hàng, chi nhánh và công ty con của Khách hàng (nếu có) vi phạm các cam kết nêu trên.

*Promptly notify VPBank upon the detection of any transactions or business activities of the Customer, its branches, and subsidiaries (if any) fall within the circumstances described in above.*

### 3. Quyền của VPBank:

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

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

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

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

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

- Khách hàng từ chối cung cấp thông tin nhận biết khách hàng hoặc cung cấp thông tin nhận biết khách hàng không đầy đủ 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 và theo quy định của VPBank;

*The customer refuses to provide customer identification information, provides incomplete customer identification information, or when there is suspicion regarding the authenticity of the information and the purpose of the transaction, particularly for transactions that must be monitored according to the regulations of anti-money laundering laws and VPBank's regulations.*

- Khách hàng và/hoặc Chủ thẻ có thông tin trong danh sách đen, danh sách cảnh báo, danh sách cấm vận/trừng phạt, danh sách Phòng, chống rửa tiền khác do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành, khuyến nghị áp dụng và/hoặc được áp dụng tại VPBank hoặc khi VPBank nhận thấy có rủi ro cao về rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm cấm vận/trừng phạt nếu tiếp tục duy trì tài khoản/cung cấp dịch vụ cho Khách hàng;

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

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

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

- Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa VPBank và Khách hàng hoặc vi phạm các cam kết trong Điều kiện giao dịch chung;

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

- Các trường hợp khác theo quy định phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận trừng phạt, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, tuân thủ cấm vận/trừng phạt;

*In cases which are involved in the regulations on anti-money laundering, counter-terrorist financing, embargoes, sanctions, or counter-proliferation financing and to comply with embargoes/sanctions;*

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

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

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

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

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

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



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

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

1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan mà mỗi Bên hoặc các Bên trong Điều kiện giao dịch chung này không thể lường trước được và không thể khắc phục được để thực hiện các nghĩa vụ của mình theo Điều kiện giao dịch chung này, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Other cases as prescribed by the laws.*

3. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, VPBank trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho Khách hàng được biết, áp dụng tối đa các biện pháp để hạn chế, khắc phục sự cố, bảo đảm việc cung cấp Dịch vụ phi tín dụng cho Khách hàng một cách liên tục. Không phụ thuộc vào quy định tại Khoản này, việc một trong các Bên/các Bên bị tác động bởi sự kiện



bất khả kháng dẫn đến không thực hiện được nghĩa vụ của mình theo Điều kiện giao dịch chung này sẽ không bị coi là vi phạm nghĩa vụ theo Điều kiện giao dịch chung này và cũng không phải là cơ sở để Bên còn lại yêu cầu bồi thường, phạt vi phạm và các quyền khác theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này.

*If force majeure occurs, VPBank shall, to the possible extent, notify the Customer and take measures, at the maximum extent, to mitigate and remedy the problem, thereby ensuring the uninterrupted delivery of Non-credit Services for the Customer. Notwithstanding provisions mentioned in this Article, the fact that one Party/all Parties is/are affected by force majeure, leading to the failure to fulfill their obligations under the General Transaction Conditions, shall not constitute a breach of obligations under the General Transaction Conditions and not serve as the grounds for which the other Party requests a compensation or fine or exercises other rights under the General Transaction Conditions.*

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Điều 9. Điều Khoản Thi Hành**

**Article 9. Term of Enforcement**

1. Điều kiện giao dịch chung có hiệu lực kể từ ngày áp dụng nêu tại phần đầu Điều kiện giao dịch chung này và thay thế Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng các dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với khách hàng tổ chức tại VPBank (Áp dụng kể từ ngày 01/10/2024).

*The General Transaction Conditions shall be effective from the application date specified at the beginning hereof and shall replace the General Transaction Conditions On Provision And Use Of Non-Credit Services Applicable To Corporate Customers At VPBank (Effective from 01/10/2024).*

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

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

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

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

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

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

5. Ngoại trừ trường hợp có thỏa thuận khác giữa VPBank và Khách hàng, Điều kiện giao dịch chung này áp dụng cho tất cả các Khách hàng sử dụng Dịch vụ phi tín dụng tại VPBank kể từ ngày Điều kiện giao dịch chung này được áp dụng (được hiểu bao gồm cả các Khách hàng đã được VPBank cung cấp Dịch vụ phi tín dụng trước thời điểm có hiệu lực của Điều kiện giao dịch chung này theo phương thức giao kết Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch

vụ phi tín dụng và chấp thuận điều kiện giao dịch chung tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể hoặc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng các dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với khách hàng tổ chức tại VPBank áp dụng kể từ ngày 05/06/2023).

*Unless otherwise agreed between VPBank and the Customer, the General Transaction Conditions shall apply to all Customers who use Non-credit Services at VPBank from the application date of the General Terms and Conditions (including Customers who have been using Non-credit Services of VPBank before the effective date of these General Terms and Conditions by signing the Documents on Providing and Using Non-credit Services and accepting the general transaction conditions corresponding to each specific Non-credit Service or the General Transaction Conditions On Provision And Use Of Non-Credit Services Applicable To Corporate Customers At VPBank which taking effect from June 5, 2023).*

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

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

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

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

**Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

**Article 1. Interpretation of Terms**

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

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

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

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

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

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

4. **Hợp đồng mở và sử dụng TKTT (Thỏa thuận mở và sử dụng TKTT)**: Là Hợp đồng mở và sử dụng Tài khoản thanh toán được tạo lập bởi (i) Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng; (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần B – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Mở Và Sử Dụng Tài Khoản Thanh Toán/ Tài Khoản Thanh Toán Chung Khách Hàng Tổ Chức này của Điều kiện giao dịch chung; và (iii) Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ đạo luật FATCA dành cho Khách hàng tổ chức trên website của VPBank. Hợp đồng mở và sử

dụng TKTT có hiệu lực kể từ ngày Đại diện VPBank ký Giấy đề nghị kèm Hợp đồng cho đến khi VPBank và Khách hàng thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng mở và sử dụng TKTT.

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

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

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

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

**Legal Representative, Authorized Person for Account Use:** The Legal Representative or Authorized Representative of the Account Holder, the person authorized to use the Payment Account on behalf of the Account Holder to carry out transactions related to the Payment Account within the scope of their representation. The name and other information of the Legal Representative or the person authorized to use the account are recorded in the application forms cum contracts entered into between the Customer and VPBank.

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

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

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

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

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

**Available Balance:** refers to the amount that the Customer can use to make transactions by the Current Account. The Available Balance is determined by the Available Amount in the



*Current Account (+) plus the Overdraft Limit (if any) (-) minus the Frozen Amount (-) other fees and financial obligations to be paid or fulfilled by the Customer at the discretion of VPBank and State competent authorities.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Phạm vi sử dụng TKTT: *Scope of the Current Account usage:*

- a) Khách hàng được yêu cầu VPBank thực hiện cung ứng các Dịch vụ tài khoản trong phạm vi Số dư khả dụng của (các) TKTT và phải phù hợp với Điều 17 (sử dụng tài khoản thanh toán) của Thông tư quy định việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán số 17/2024/TT-NHNN và các văn bản hướng dẫn, sửa đổi, bổ sung từng thời kỳ ("**Thông tư mở và sử dụng TKTT**").

*The customer may request VPBank to provide account services within the scope of the available balance of the Payment Account(s) and in accordance with Article 17 (Use of Payment Accounts) of Circular No. 17/2024/TT-NHNN on the opening and use of payment accounts at payment service providers and the guiding, amending, and supplementing documents as updated from time to time ("**Circular on Opening and Using Payment Accounts**").*

- b) Trường hợp đáp ứng các điều kiện về vay thấu chi qua tài khoản và được VPBank phê duyệt cho vay, Khách hàng có thể sử dụng Tài khoản thanh toán để nhận và sử dụng vốn

vay thấu chi được VPBank cấp. Trong mọi trường hợp, khi Khách hàng đã sử dụng vốn vay được VPBank cấp qua Tài khoản thanh toán, Khách hàng cam kết sử dụng hạn mức thấu chi, thực hiện nghĩa vụ trả nợ và các nghĩa vụ khác theo đúng thỏa thuận với VPBank và quy định của pháp luật.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Phạm vi, Hạn mức giao dịch trên TKTT khi thực hiện thanh toán: Theo quy định của VPBank từng thời kỳ và trong phạm vi Số dư khả dụng của TKTT của Khách hàng.

*Scope and Transaction Limits on the Payment Account When Making Payments: As per VPBank's regulations from time to time and within the available balance of the Customer's*

*Payment Account*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. Việc cung cấp thông tin và hình thức thông báo cho Khách hàng biết về số dư và các giao dịch phát sinh trên TKTT, việc TKTT bị phong tỏa và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng TKTT sẽ được VPBank thực hiện phù hợp với quy định về thông báo tại Phần

A – Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này.

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

9. **Việc quản lý và sử dụng TKTT chung:** Bên cạnh việc áp dụng các quy định tại Điều này, đối với TKTT chung cần thực hiện thêm các quy định sau:

***Management and Use to the Joint Current Account:*** *In addition to the application of provisions of this Article, the following additional regulations shall be applied to the Joint Current Account:*

- a) Tên TKTT chung, mục đích sử dụng, nguyên tắc quản lý, sử dụng TKTT chung được thực hiện theo đề nghị của Khách hàng tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng và theo quy định tại Phần B này và phải tuân theo các nguyên tắc nêu tại Khoản 4 Điều 17 Thông tư mở và sử dụng TKTT.

*The Joint Current Account Holder, purposes of usage, principles of managing and using the Joint Current Account shall be carried out as requested by the Customer in the Proposal cum Contract and in accordance with provisions in Part B herein and must comply with the principles outlined in Clause 4, Article 17 of the Circular on Opening and Using Payment Accounts.*

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

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

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

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

- Giao dịch sửa đổi thông tin TKTT chung;

*Transaction documents on modifying the Joint Current Account’s details;*

- Các chứng từ giao dịch liên quan đến việc sử dụng TKTT chung phải được đóng dấu và ký bởi tất cả các Chủ tài khoản đã liệt kê tại Phần B này;

*All transaction documents related to the use of a joint Payment Account must be stamped and signed by all Account Holders listed in this Section B ;*

- Các giao dịch mà VPBank xét thấy cần thiết phải được ký bởi tất cả các Chủ tài khoản để bảo đảm an toàn cho các giao dịch liên quan đến TKTT chung của Khách hàng hoặc các giao dịch khác theo quy định của Thông tư mở, sử dụng TKTT, quy định pháp luật có liên quan.

*Transactions that VPBank deems necessary must be signed by all Account Holders to ensure the safety of transactions related to the Customer's joint Payment Account or other transactions in accordance with the Circular on Opening and Using Payment Accounts and relevant legal regulations*

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

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

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

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

- a) Không được hưởng lãi theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn trên số dư còn lại này;  
*Not earn interest of the demand deposit on the remaining balance:*
- b) Không được thực hiện các yêu cầu rút tiền mặt, chuyển khoản, các lệnh thanh toán hoặc các giao dịch tài khoản khác từ/thông qua TKTT này;  
*Not make any request for cash withdrawals, money transfers, payment orders or other transactions from/via this Current Account;*
- c) Tiếp tục thanh toán các loại phí và chi phí phát sinh trong quá trình VPBank quản lý TKTT cho đến khi số dư trên TKTT của Khách hàng về bằng 0 (không);  
*Continue to pay fees and costs arising out of VPBank's management of the Current Account until its balance turns to 0 (zero);*
- d) Không được sử dụng các dịch vụ giá trị gia tăng khác cho TKTT này theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.  
*Not use other value-added services for this Current Account as prescribed by VPBank from time to time.*

2. Quản lý TKTT:

*Management of Current Account:*

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

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



*Customer as prescribed in Article 10 of Part B herein.*

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

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

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

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

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

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

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

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

*The Deliverer should, upon doing business at VPBank, present his/her identity document (valid ID Card/Passport/Citizen Card registered at VPBank) and the*

*document proving the Customer's designation. The Customer undertakes that the content, signatures, and seals on the documents provided by the Deliverer for VPBank are accurate, authentic, valid, and signed and sealed by competent authorities (the Statutory Agent, Chief Account/Person in charge of Accounting, authorized person of the Chief Accountant/Person in charge of Accounting) and VPBank shall be exempt from all responsibilities if VPBank makes transactions related to the Current Account on the grounds that relevant documents are provided by the Deliverer.*

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

### 3. Ủy quyền trong sử dụng TKTT:

*Authorization in the Use of Payment Accounts:*

- a) Chủ tài khoản được ủy quyền trong sử dụng TKTT. Việc ủy quyền phải thực hiện bằng văn bản, phù hợp với quy định VPBank, quy định pháp luật về ủy quyền và quy định của Thông tư mở, sử dụng TKTT.

*Riêng đối với TKTT chung, từng chủ tài khoản thanh toán chung có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ tài khoản thanh toán chung còn lại) thay mặt mình sử dụng TKTT chung nhưng phải đáp ứng các điều kiện sau: (i) phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ TKTT chung còn lại; (ii) được lập thành văn bản; (iii) phù hợp với nguyên tắc ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và (iv) thực hiện theo thủ tục, quy định do VPBank quy định từng thời kỳ.*

*The Account Holder is allowed to authorize the use of the Payment Account. The authorization must be in writing and comply with VPBank's regulations, legal provisions on authorization, and the Circular on Opening and Using Payment Accounts.*

*For joint Payment Accounts, each joint account holder may authorize another person (including the other joint account holder) to use the joint Payment Account on their behalf, provided the following conditions are met: (i) written consent is obtained from all other joint account holders; (ii) the authorization is documented in writing; (iii) it aligns with the principles outlined in the application form cum contract; and (iv) it is carried out according to the procedures and regulations set by VPBank from time to time.*

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

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

- (i) Các Hợp đồng, văn bản, chứng từ (bao gồm các văn bản/phụ lục sửa đổi, bổ sung, hủy

bỏ) phát sinh từ và/hoặc liên quan đến việc sử dụng, quản lý TKTT bao gồm nhưng không giới hạn:

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

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

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

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

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

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

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

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

*Contracts and documents (including amended, supplemented, annulled texts/annexes)*

*to apply for and use Products/Services developed by VPBank from time to time, including but not limited to:*

- Các Hợp đồng, văn bản, chứng từ theo yêu cầu của VPBank để tham gia, sử dụng các Sản phẩm/Dịch vụ liên quan đến Tài trợ thương mại do VPBank cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn Sản phẩm/Dịch vụ thư tín dụng (L/C trả ngay, L/C trả chậm, L/C UPAS, L/C xuất khẩu... và các loại L/C khác), Nhờ thu xuất/nhập khẩu;  
*Contracts and documents required by VPBank to apply for and use Products/Services related to Trade Finance provided by VPBank, including but not limited to Letters of Credit (At-sight L/C, Deferred L/C, UPAS L/C, Export L/C, and other types of L/C), Import/Export Collection;*
- Các Hợp đồng, văn bản, chứng từ (bao gồm các văn bản/phụ lục sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ liên quan đến các Hợp đồng, văn bản, chứng từ này) theo quy định của VPBank để tham gia, sử dụng các Sản phẩm/Dịch vụ Tiền gửi, Chứng chỉ tiền gửi, Kỳ phiếu, Trái phiếu, mua bán Giấy tờ có giá, Ngoại hối (giao dịch ngoại tệ, hoán đổi lãi suất, phái sinh lãi suất, vàng...), Giao dịch qua fax, Giao dịch qua email, Dịch vụ thu hộ, Dịch vụ chi hộ;  
*Contracts and documents (including amended, supplemented, annulled texts/annexes related to these Contracts and documents) as prescribed by VPBank to apply for and use Products/Services on Deposits, Certificates of Deposit, Promissory Notes, Bonds, Valuable Papers Trading, Foreign Exchange (foreign currency transactions, interest rate swaps, interest rate derivatives, gold, etc.), Fax- or Email-based Transactions, Cash Collection/Payment;*
- Các Hợp đồng, văn bản, chứng từ (bao gồm các văn bản/phụ lục sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ) để tham gia, sử dụng các Sản phẩm/Dịch vụ khác do VPBank phát triển từng thời kỳ.  
*Contracts and documents (including amended, supplemented, annulled texts/annexes) to apply for and use other Products/Services developed by VPBank from time to time.*

## **Điều 5. Lãi, Phí (Loại Phí, Mức Phí, Cách Thức Thu Phí, Điều Chỉnh Phí)**

### **Article 5. Interest, Fees (Types of Fees, Fee Rates, Fee Collection Methods, Fee Adjustments)**

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

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



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

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

*Method of calculating the interest on demand deposit:*

a) Yếu tố tính lãi:

*Components for interest calculation:*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

4. Các loại phí liên quan đến TKTT (bao gồm nhưng không giới hạn phí quản lý, phí giao dịch và các khoản phí liên quan khác), mức phí thực hiện theo biểu phí do VPBank công bố và niêm yết công khai trong từng thời kỳ hoặc theo các thỏa thuận cụ thể giữa VPBank và Khách hàng (nếu có). Khách hàng có trách nhiệm thanh toán phí liên quan đến TKTT ngay cả khi Khách hàng không sử dụng TKTT. Cách thức thu phí: thực hiện theo Điều 6 Điều kiện giao dịch chung này.

Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ Tài khoản có sự điều chỉnh, thay đổi, VPBank sẽ thực hiện thông báo cho Khách hàng theo các phương thức quy định tại Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này. Biểu phí dịch vụ mới được áp dụng kể từ ngày VPBank thông báo, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí mới cho VPBank.

*Types of fees related to the Payment Account (including but not limited to management fees, transaction fees, and other related fees) are subject to the fee schedule published and publicly displayed by VPBank from time to time or according to specific agreements between VPBank and the Customer (if any). The Customer is responsible for paying fees related to*

*the Payment Account even if the Payment Account is not used. Fee collection methods are governed by Article 6 of these General Transaction Terms.*

*In the event of adjustments or changes to the service fee schedule, VPBank will notify the Customer through the methods specified in Section A - General Terms and Conditions of these General Transaction Terms. The new fee schedule will take effect from the date of VPBank's notification, and the Customer is responsible for paying according to the new fee schedule.*

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

*Fees and costs related to VPBank's separate account services (if any) are governed by the regulations for those separate account services as set by VPBank from time to time.*

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

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

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

*Automatic Debit from the Payment Account: Notwithstanding any provisions of these General Transaction Terms, the Customer and VPBank agree that VPBank has the right to proactively debit (charge) funds from the Customer's Payment Account in the following cases:*

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

*To collect amounts that the Customer/ all parties or any party belonging to the Customer (in the case of a joint Payment Account) are obligated to pay to VPBank, including but not limited to: due debts, overdue debts, interest on debts, overdue interest, incurred costs, service fees, penalties for exceeding the account balance or violating payment regulations, and other financial obligations of the Customer to VPBank;*

- b) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật.

*Based on a written request from an authorized authority for the enforcement of administrative penalty decisions, court judgments, tax collection decisions, or other payment obligations as stipulated by law*

- c) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai (bao gồm cả hạch toán nhầm), hạch toán không đúng bản chất theo nhận định của VPBank hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng TKTT theo quy định pháp luật;

*To adjust items that were incorrectly recorded (including mispostings), inaccurately*

*accounted for according to VPBank's assessment, or not in accordance with the intended use of the Payment Account as per legal regulations;*

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

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

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

*When VPBank discovers that a credit (increasing the account balance) was mistakenly made to the Customer's account or upon a request to cancel a credit transaction from a payment service provider due to errors or discrepancies compared to the payment order issued by the remitter;*

- f) Tài khoản thanh toán/ chủ tài khoản/ Đại diện hợp pháp/ Người được ủy quyền sử dụng TK liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền.

*The Payment Account/Account Holder/Legal Representative/Authorized Person in connection with fraud or deceit, upon a conclusion by an authorized authority*

- g) Các trường hợp khác theo Thông tư mở, sử dụng TKTT, quy định của pháp luật liên quan hoặc theo thỏa thuận giữa VPBank với Khách hàng không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

*Other cases as per the Circular on Opening and Using Payment Accounts, relevant legal regulations, or agreements between VPBank and the Customer that do not conflict with current legal provisions..*

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

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

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

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

- b) TKTT của Khách hàng bị lợi dụng, thiệt hại do Khách hàng để lộ thông tin tài khoản hoặc do KH không thực hiện theo các cảnh báo, hướng dẫn từ VPBank liên quan đến đảm bảo, an toàn bảo mật trong quá trình sử dụng TKTT hoặc do Khách hàng bị lừa đảo dẫn đến bị chiếm quyền điều khiển phương tiện điện tử/ TKTT ... ;

*The Customer's Payment Account is exploited or suffers damage due to the Customer's disclosure of account information or failure to follow VPBank's warnings and guidelines regarding security and privacy during the use of the Payment Account, or if the Customer*

*is deceived, leading to the control of electronic means/Payment Account being compromised*

- c) Các lỗi khác của Khách hàng;

*Other errors by the Customer*

- d) Chủ tài khoản hoặc một trong các Chủ tài khoản, và/hoặc những người có thẩm quyền giao dịch TKTT của Khách hàng sử dụng TKTT không đúng mục đích, phạm vi hoặc có hành vi/ dấu hiệu nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật trong việc mở, sử dụng TKTT;

*The Account Holder or one of the Account Holders, and/or authorized persons using the Customer's Payment Account, use the Payment Account for purposes not intended, beyond the authorized scope, or exhibit suspicious behavior or signs of fraud, forgery, or legal violations in the opening or use of the Payment Account.;*

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

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

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

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

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

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

## **Điều 7. Phong Tỏa và Đóng TKTT**

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

1. TKTT bị phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên TKTT trong các trường hợp sau:

*The Current Account is partially or completely frozen of the fund in the following cases:*

- a) Theo thỏa thuận sau đây của VPBank và Khách hàng, theo đó Khách hàng đồng ý rằng VPBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên TKTT của Khách hàng trong các trường hợp sau đây:

*According to the following agreement between VPBank and Customer, the Customer agrees that VPBank shall have the right (but no obligation) to freeze part or the entire fund in the Current Account of the Customer in the following cases:*

- (i) Khi VPBank nghi ngờ có sự nhầm lẫn, sai sót trong việc thực hiện các giao dịch liên quan đến TKTT hoặc phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng TKTT;

*When VPBank suspects there may be errors or mistakes in executing transactions related to the Payment Account or detects discrepancies or unusual signs in the process of opening and using the Payment Account;*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*When VPBank suspects or discovers signs of fraud, forgery, or legal violations related to the Payment Account or the Account Holder;*

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

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

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

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

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



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

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

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

- (xi) Khi Khách hàng thực hiện lệnh chuyển tiền đến TKTT được VPBank nhận định là Tài khoản cảnh báo/ có gian lận/ nghi ngờ gian lận/ có lừa đảo/ nghi ngờ lừa đảo theo quy định của VPBank hoặc của các Tổ chức tín dụng khác trong từng thời kỳ;

*The Customer transfers order to an account identified by VPBank as a warning/fraudulent/ suspected of fraudulent account according to VPBank's regulations or other credit institutions in each period;*

- (xii) Khi TKTT 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 VPBank từng thời kỳ;

*The current account is identified as belonging to the list of warning/fraud/ suspected of fraudulent accounts according to VPBank's regulations in each period;*

- (xiii) Khi VPBank phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong các thông tin nhận biết Khách hàng với các hồ sơ, hình ảnh, yếu tố sinh trắc học của Khách hàng trong quá trình mở và sử dụng TKTT áp dụng đối với TKTT mở bằng phương tiện điện tử;

*VPBank detects any discrepancies or unusual signs in the Customer identification information with the Customer's records, images, and biometric factors during the process of opening and using the current account, applicable to the current account. open by electronic means;*

- (xiv) Trong các trường hợp mà VPBank và Khách hàng có thỏa thuận về việc VPBank được quyền quản lý, giữ, kiểm soát và/hoặc quyền trích các khoản tiền trên tài khoản của Khách hàng cho các mục đích cụ thể phát sinh trong quá trình Khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tại VPBank (VD: quản lý số tiền tạm ứng trong các giao dịch bảo lãnh, quản lý số tiền chấp nhận thanh toán trong các giao dịch về L/C ...);

*In cases where VPBank and Customer have an agreement that VPBank has the right to manager, hold, control and/or to debit the Customer's account for specific purposes arising during the Customer's use of products and services at VPBank (For example, to hold the advance amounts in guarantee transactions or the payment acceptance amounts in L/C transactions...);*

- (xv) Trong các trường hợp khác mà VPBank và Khách hàng đã có thỏa thuận về việc

VPBank “tạm khóa” tài khoản. Để làm rõ, Các Bên đồng ý rằng tất cả các cụm từ “tạm khóa” được ghi nhận trong bất kỳ tài liệu giao dịch đã được xác lập giữa VPBank và Khách hàng trước đây được điều chỉnh thành “phong tỏa”;

*In other cases where VPBank and the Customer have agreed on VPBank to "temporarily lock" account. To clarify, the Parties agree that all phrases "temporarily lock" in any transaction documents established between VPBank and Customer are adjusted to "freeze".*

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

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

- b) Theo yêu cầu bằng văn bản của Chủ tài khoản, yêu cầu này phải được lập theo mẫu hoặc đáp ứng các yêu cầu về nội dung, hình thức theo quy định của VPBank.

*Upon a written request of the Account Holder, this request must be made in accordance with the form or requirements on content and form, as specified by VPBank.*

- c) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

*There is a decision or written request from a competent state agency in accordance with the law.*

- d) Khi VPBank phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi có nhầm vào TKTT của Khách hàng hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào TKTT của Khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.

*VPBank detects a mistake or error when crediting to the Customer's Current Account or comply with the refund request of the payment service provider due to a mistake or error against the payment order of the remitter after crediting to the Customer's current account; The amount of fund frozen on the current account must not exceed the amount of error.*

- e) Theo yêu cầu phong tỏa bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung, trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa VPBank và các chủ tài khoản thanh toán chung.

*There is a request for account freeze from one of the joint payment account holders unless there is a prior written agreement between VPBank and the joint payment account holders.*

- f) Theo quy định pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

*In accordance with legal regulations on counter-terrorism and the prevention of the proliferation of weapons of mass destruction*

2. VPBank có quyền từ chối yêu cầu phong tỏa của Chủ tài khoản/ các Chủ tài khoản (trong trường hợp TKTT chung) khi Chủ tài khoản hoặc một trong các Chủ tài khoản (trong trường hợp TKTT chung) chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ

quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho VPBank hoặc chưa thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT hoặc các trường hợp khác theo quy định của VPBank và của pháp luật;

*VPBank has the right to refuse a freeze request from the Account Holder or any of the Account Holders (in the case of a joint Payment Account) if the Account Holder or one of the Account Holders (in the case of a joint Payment Account) has not fulfilled payment obligations according to a coercive decision by an authorized state agency, has not settled outstanding debts owed to VPBank, or has not fully met obligations related to the Payment Account, or in other cases as stipulated by VPBank and the law*

3. Sau khi thực hiện phong tỏa tài khoản, VPBank sẽ thông báo cho Khách hàng biết về lý do và phạm vi phong tỏa TKTT (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu VPBank không thông báo cho Khách hàng về việc phong tỏa tài khoản thanh toán). Việc cung cấp thông tin và hình thức thông báo cho Khách hàng sẽ được VPBank thực hiện phù hợp với quy định về thông báo tại Phần A – Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này. Để làm rõ, việc Khách hàng có nhận được hay không nhận được thông báo từ VPBank sẽ không ảnh hưởng tới việc VPBank phong tỏa TKTT của Khách hàng. Số tiền phong tỏa được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa và hưởng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn theo quy định của VPBank. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường;

*After implementing a freeze on the account, VPBank will inform the Customer about the reason and scope of the Payment Account freeze (except in cases where an authorized agency has issued a written request for VPBank not to notify the Customer about the account freeze). The provision of information and the form of notification to the Customer will be carried out by VPBank in accordance with the notification regulations in Section A – General Terms and Conditions of these General Transaction Terms. To clarify, whether or not the Customer receives notification from VPBank does not affect VPBank's decision to freeze the Customer's Payment Account. The frozen amount will be preserved and strictly controlled according to the details of the freeze and will accrue interest at the rate for non-term deposits as specified by VPBank. In cases where only part of the account is frozen, the unfrozen portion of the funds may still be used normally.*

4. Việc chấm dứt phong tỏa TKTT được thực hiện:
  - a) Khi sự kiện dẫn đến phong tỏa TKTT đã bị chấm dứt theo đánh giá/ nhận định của VPBank đối với các trường hợp phong tỏa theo thỏa thuận giữa VPBank và Khách hàng nêu tại Điểm a) Khoản 1 Điều này;

*When the event caused the Current Account freeze has ended, at VPBank's judgment; for cases according to the following agreement between VPBank and Customer specified in Item (i), Point a, Clause 1 of this Article.*
  - b) Theo yêu cầu của Chủ tài khoản đối với trường hợp phong tỏa theo yêu cầu của Chủ tài khoản quy định tại Điểm b) Khoản 1 Điều này;

*Account Holder specified in Point b, Clause 1 of this Article.*
  - c) Khi VPBank nhận được quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật đối với trường hợp phong tỏa nêu tại Điểm c) Khoản 1 Điều này;

*VPBank receives a decision from a competent authority for the termination of the Current Account freeze according to the provisions of law for case specified in Point c, Clause 1 of this Article.*

- d) Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền đối với trường hợp phong tỏa theo quy định tại Điểm d) Khoản 1 Điều này;

*VPBank has remedied the mistakes or errors in money transfers payments for case specified in Point d, Clause 1 of this Article.*

- e) Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các Chủ tài khoản thanh toán chung hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản giữa VPBank và các Chủ tài khoản thanh toán chung đối với trường hợp phong tỏa nêu tại Điểm e Khoản 1 Điều này;

*There is a request for freeze termination of the Current Account from all of the joint payment account holders or according to the prior written agreement between VPBank and the joint payment account holders for case specified in Point e, Clause 1 of this Article.*

- f) Theo quy định pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

*In accordance with legal regulations on counter-terrorism and the prevention of the proliferation of weapons of mass destruction*

5. Hồ sơ, thủ tục liên quan đến phong tỏa, chấm dứt phong tỏa TKTT được thực hiện theo quy định của VPBank và quy định của pháp luật liên quan trong từng thời kỳ.

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

6. Các trường hợp đóng TKTT và xử lý số dư còn lại khi đóng TKTT:

*Cases for Closing a Payment Account and Handling the Remaining Balance Upon Closure:*

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

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

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

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

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

*The Account Holder or one of the Account Holders (in case of the Joint Current*

*Account) terminates its operations in accordance with the laws;*

- (iii) Chủ tài khoản hoặc một trong các Chủ tài khoản vi phạm một trong các điều kiện được thỏa thuận tại Hợp đồng mở và sử dụng TKTT, quy định về mở và sử dụng TKTT của VPBank từng thời kỳ hoặc vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán theo quy định tại khoản 5, khoản 8 Điều 8 Nghị định 52/2024/NĐ-CP ban hành ngày 15/05/2024 quy định về thanh toán không dùng tiền mặt (“**Nghị định 52/2024/NĐ-CP**”);

*The Account Holder or one of the Account Holders violates one of the conditions agreed upon in the Contract for Opening and Using a Current Account, VPBank's regulations on opening and using Current Accounts from time to time, or violating prohibited acts regarding payment accounts as prescribed in Clauses 5 and 8, Article 8 of Decree 52/2024/ND-CP issued on May 15, 2024 regulating non-cash payments (“**Decree 52/2024/ND-CP**”);*

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

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

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

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

- (vi) Xảy ra bất kỳ trường hợp nào thuộc trường hợp phong tỏa TKTT nêu tại Điểm a) Khoản 1 Điều này và theo quy định của VPBank;

*Any case of of account freezing case specified in Point a, Clause 1 of this Article and prescribed by VPBank*

- (vii) Trường hợp phát hiện Chủ tài khoản sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng TKTT cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;

*In cases where it is discovered that the Account Holder has used counterfeit documents or impersonation to open or use the Payment Account for fraudulent, deceitful purposes, or other illegal activities*

- (viii) Các trường hợp khác phù hợp quy định pháp luật hoặc các trường hợp khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

*Other cases as per legal regulations or other cases according to VPBank's policies from time to time.*

- b) Xử lý số dư khi đóng TKTT:

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

*Handling of the balance when closing the Current Account: The balance (amount) when closing the Current Account shall be used to fulfill due financial obligations of the Account*



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

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

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

- c) Hồ sơ, thủ tục liên quan tới việc đóng TKTT được thực hiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

*The documentation and procedures related to closing a Payment Account will be carried out in accordance with VPBank's regulations from time to time..*

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

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

1. Khách hàng có các quyền sau:

*The Customer shall have the rights to:*

- a) Sử dụng số tiền trên tài khoản thanh toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ;

*Use the funds in their Payment Account to carry out lawful and valid payment orders*

- b) Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán tại VPBank phù hợp với quy định của VPBank từng thời kỳ;

*Choose and agree on the use of payment instruments, services, and payment facilities at VPBank in accordance with VPBank's regulations from time to time*

- c) Ủy quyền trong sử dụng TKTT theo quy định tại Phần B này;

*Authorize the use of the Payment Account according to the provisions in Section B*

- d) Yêu cầu VPBank thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về số dư và các giao dịch phát sinh trên TKTT của Khách hàng phù hợp với quy định, quy trình về cung cấp thông tin của VPBank;

*Request VPBank to execute lawful and valid payment orders and to provide information about the balance and transactions on the Customer's Payment Account in accordance with VPBank's regulations and procedures for information provision.*

- e) Yêu cầu VPBank thực hiện việc phong tỏa, chấm dứt phong tỏa theo quy định tại điểm a khoản 1, điểm a khoản 2 Điều 11 Nghị định số 52/2024/NĐ-CP, đóng TKTT; được gửi thông báo cho VPBank về việc phát sinh tranh chấp về TKTT chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung;

*Request VPBank to implement account freezing, lifting of the freeze according to point a, clause 1, and point a, clause 2, Article 11 of Decree No. 52/2024/ND-CP, and to close the*

*Payment Account. The Customer may also notify VPBank of any disputes arising regarding the joint Payment Account between the joint account holders*

- f) Yêu cầu VPBank 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 phù hợp với quy định tại Hợp đồng mở và sử dụng TKTT;

*Request VPBank to provide guidance on the safe management and use of the Payment Account, and to address and resolve any questions or complaints during the opening and use of the Payment Account in accordance with the terms specified in the Payment Account opening and usage agreement*

- g) Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận tại Hợp đồng mở và sử dụng TKTT không trái với quy định của pháp luật.

*Other rights as stipulated by law or agreed upon in the Payment Account opening and usage agreement, provided they do not conflict with legal regulations.*

2. Khách hàng có các nghĩa vụ sau:

*The Customer shall have the obligations to:*

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

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

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

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

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

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

- d) Kịp thời thông báo ngay tới VPBank khi phát hiện thấy những sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ TKTT bị lợi dụng;

*Promptly notify VPBank immediately upon discovering any errors or discrepancies in their account or suspecting that the Payment Account is being misused;*

- e) Hoàn trả hoặc phối hợp với VPBank hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TKTT hoặc do VPBank/ tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho bên chuyển tiền chuyên thừa, chuyên nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của VPBank/ tổ chức cung ứng dịch vụ cho bên chuyển tiền);

*Refund or cooperate with VPBank to refund amounts erroneously credited to the Payment Account or transferred incorrectly by VPBank/payment service providers (including operational errors or system issues of VPBank/payment service providers);*

- f) Cung cấp, đăng ký đầy đủ, rõ ràng, chính xác và cập nhật kịp thời cho VPBank các thông

tin trong hồ sơ TKTT và các thông tin bổ sung theo yêu cầu của VPBank (riêng đối với Giấy tờ tùy thân của Đại diện hợp pháp, Người được ủy quyền sử dụng TK: Khách hàng sẽ phải cập nhật và đăng ký thay đổi lại với VPBank chậm nhất trước hạn hết hiệu lực/hết hạn sử dụng của Giấy tờ tùy thân này). Trình tự thủ tục đăng ký thay đổi, cập nhật thực hiện theo quy định, hướng dẫn của VPBank từng thời kỳ.

Khách hàng chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra.

*Provide, register, and update fully, clearly, accurately, and promptly any information in the Payment Account file and any additional information as required by VPBank. For identification documents of the Legal Representative and Authorized Users of the Account: The Customer must update and re-register any changes with VPBank no later than before the expiration date of these identification documents. The procedures for updating and registering changes will follow VPBank's regulations and guidelines from time to time.*

*The Customer is responsible for any risks arising from the failure to provide, update information fully, accurately, and promptly, as well as for any damages caused by their errors;*

- g) Duy trì số dư tối thiểu trên TKTT theo quy định của VPBank và quy định tại Phần B này;  
*Maintain the Minimum Balance of the Current Account as specified by VPBank and Part B herein;*
- h) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ TKTT do lỗi của mình;  
*Take responsibility for damages due to errors or acts of exploitation, fraud occurring while using the Current Account services as a result of the Customer's fault;*
- i) Không được cho người khác sử dụng TKTT, chuyển nhượng TKTT cho người khác, cầm cố/thế chấp TKTT cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào;  
*Not allow others to use the Current Account, transfer the Current Account to another person, pledge/mortgage the Current Account to any organization or individual;*
- j) Không được cho thuê, cho mượn TKTT của mình;  
*Not lease or lend the Current Account to another person;*
- k) Tuân thủ các hướng dẫn của VPBank về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng các phương tiện thanh toán, thực hiện các giao dịch thanh toán qua tài khoản, sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch, đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán;  
*Follow VPBank's instructions on making payment orders and using payment means; making payment transactions via the account; use, forward, and store transaction documents; and ensure security in payment;*
- l) Tự quản lý con dấu, các chứng từ có giá trị giao dịch tài khoản (séc, ủy nhiệm chi, giấy nộp/lĩnh tiền mặt...) và chịu trách nhiệm trong trường hợp con dấu, chứng từ có giá trị giao dịch tài khoản bị mất hoặc bị lợi dụng, tài liệu, hồ sơ mở và sử dụng tài khoản bị giả

mạo hoặc có phát sinh tranh chấp với bên thứ ba;

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

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

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

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

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

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

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

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

*For e-payment transactions, the Customer is fully aware of possible risks when using the service and undertakes that the activities taking place due to their electronic certificates are made in accordance with the regulations, and shall take responsibility for any damages that may occur due to unintentionally or intentionally disclosing the e-signature, transaction name, or password, leading to being taken advantage of by another person;*

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

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

- r) Không được thực hiện các hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán quy định tại Điều 8 Nghị định số 52/2024/NĐ-CP.

*Do not engage in prohibited actions regarding the opening and use of Payment Accounts as specified in Article 8 of Decree No. 52/2024/ND-CP*

- s) Thực hiện theo các yêu cầu của VPBank trong trường hợp VPBank phải xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng trong quá trình sử dụng TKTT;

*Comply with VPBank's requests if VPBank needs to verify customer identification information during the use of the Payment Account*

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

*Other obligations as stipulated in the Account Opening and Usage Agreement, legal regulations, and agreements with VPBank.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Article 9. Rights and Obligations of VPBank**

1. VPBank có các quyền sau:

*VPBank shall have the rights to:*

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



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

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

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

- (i) Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;  
*Unlawful or invalid payment orders*
- (ii) Khách hàng không thực hiện đúng hoặc đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở TKTT hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận giữa Khách hàng với VPBank;  
*The Customer fails to properly or fully comply with payment procedure requirements or the elements on the payment order, or if the payment order does not match the details registered in the Payment Account opening file or is inconsistent with the agreements between the Customer and VPBank;*
- (iii) TKTT không có đủ số dư khả dụng hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán;  
*The Current Account does not have enough available balance or exceeds the overdraft limit to execute payment orders;*
- (iv) TKTT đang bị phong tỏa toàn bộ hoặc TKTT đang bị đóng hoặc bị phong tỏa một phần mà phần không bị phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán;  
*The Current Account is frozen entirely or is closed or partially frozen and the unaffected amount in the Account is insufficient (except for the case of overdraft) or exceeds the overdraft limit to execute payment orders;*
- (v) TKTT đang có tranh chấp;  
*There is a dispute over the Current Account;*
- (vi) Khách hàng vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định pháp luật về thanh toán không dùng tiền mặt (Điều 8 Nghị định 52/2024/NĐ-CP, bao gồm cả các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế Nghị định này) và/hoặc các quy định pháp luật có liên quan khác;  
*The Customer violates prohibited acts according to the law regulations on non-cash payment (Article 8 Decree 52/2024/ND-CP, including any amendment, supplement, replacement to this Decree) and/or other relevant laws;*
- (vii) Khi TKTT của bên thụ hưởng được VPBank nhận định là Tài khoản cảnh báo/ có gian lận/ nghi ngờ gian lận/ có dấu hiệu liên quan đến gian lận/ có lừa đảo/ nghi ngờ lừa đảo/ có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo hoặc được sử dụng để phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí của VPBank hoặc của các Tổ chức tín dụng khác trong từng thời kỳ;  
*When the beneficiary's Payment Account is identified by VPBank as a warning account, or suspected of fraud, showing signs of fraud, being used for fraudulent purposes, or involved in illegal activities according to VPBank's criteria or those of other credit institutions at the time.*

- (viii) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

*When there is a written request from a competent state authority in accordance with legal regulations*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- g) Được quy định về Số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên TKTT và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để Khách hàng biết;

*Regulations on the minimum balance, scope of use, method of use, transaction limits on the Payment Account, and public notifications or specific guidelines to inform the Customer;*

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

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

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

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

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

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

- k) Được quyền áp dụng (các) biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán của VPBank khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc Khách hàng, TKTT của khách hàng liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật, bao gồm cả việc thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp này;

*Have the right to apply risk management measures according to VPBank's internal regulations for opening and using Payment Accounts when receiving written notifications from competent authorities regarding the Customer or the Customer's Payment Account related to fraud, deceit, or legal violations, including complying with the authority's requirements for handling such cases*

- l) Có quyền cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thanh toán cho khách hàng hoặc để xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật phù hợp với quy định về cung cấp thông tin tại Phần A;

*Have the right to provide information to third parties for the purpose of delivering payment services to the customer or handling cases of suspected fraud, impersonation, or legal violations, in accordance with the information provision regulations in Section A*

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

*Exercise other rights as stipulated in the Payment Account opening and usage agreement, VPBank's regulations, in compliance with legal provisions, or as agreed between the Customer and VPBank, provided they do not conflict with current legal regulations.*

2. VPBank có các nghĩa vụ sau:

*VPBank shall have the obligations to:*

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

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

- b) Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của Khách hàng, Kế toán trưởng/người phụ trách kế toán và những người được ủy quyền của Khách hàng đã đăng ký với VPBank để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình Khách hàng sử dụng TKTT;

*Maintain and regularly update the signature samples and seals (if any) of the Customer, the Chief Accountant/accountant in charge, and any authorized persons as registered by the Customer with VPBank for verification and comparison during the Customer's use of the current account ;*

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

Guide the Customer to comply with the regulations of the law and VPBank when preparing account opening documents, transaction vouchers, payment orders, withdrawing or depositing cash into the account, and other related regulations in the use of the current account ;

- d) Kịp thời ghi Có vào TKTT các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với TKTT; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào TKTT theo đề nghị của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập;

*Timely credit the current account (TKTT) for incoming payment orders and cash deposits; promptly reverse any erroneous debits to the TKTT; and coordinate the return of funds mistakenly credited to the TKTT as requested by the bank or foreign bank branch serving the payer, due to errors in the payment order created by the payer;*

- e) Thông tin đầy đủ, kịp thời cho Khách hàng thông tin về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên tài TKTT và việc phong tỏa TKTT phù hợp với quy định tại Hợp đồng mở, sử dụng TKTT và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp

*Provide the Customer with complete and timely information regarding the balance, transactions, and vouchers related to the transactions on the current account (TKTT), as well as any account freezes, in accordance with the terms of the Agreement for opening and using the TKTT, and be responsible for the accuracy of the information provided;*

- f) Cập nhật thông tin Khách hàng định kỳ hoặc khi Khách hàng thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở TKTT và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết Khách hàng khi xác định Khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do VPBank quy định. Bảo quản lưu trữ hồ sơ tài khoản thanh toán và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật;

*Periodically update the Customer's information or when the Customer notifies of any changes in the current account (TKTT) registration. Promptly update and verify the Customer's identification information if the Customer is determined to have a high-risk level based on VPBank's criteria. Safeguard and store payment account records and transaction documents in accordance with legal regulations;*

- g) Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân do Khách hàng cung cấp, các thông tin liên quan đến TKTT và các giao dịch trên TKTT theo quy định của pháp luật;

*Safeguard the personal information and data provided by the Customer, as well as information related to the current account (TKTT) and its transactions, in accordance with legal regulations;*

- h) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng mở và sử dụng TKTT, Thông tư mở và sử dụng TKTT và quy định của pháp luật có liên quan.

*Fulfill other obligations as stipulated in the Agreement for opening and using the current account (TKTT), the Circular on opening and using the TKTT, and relevant legal*

regulations.

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

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

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

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

- a) Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch TKTT, Khách hàng có thể trực tiếp đến các điểm giao dịch của VPBank hoặc liên hệ với VPBank thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+84) 2471 023 468/1900 234 568/số điện thoại khác theo thông báo của VPBank hoặc thông qua phương thức khác do VPBank triển khai và thông báo cho Khách hàng từng thời kỳ. Khách hàng cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của VPBank khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật. Trường hợp Khách hàng đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại/kênh trực tuyến, Khách hàng có trách nhiệm cung cấp các thông tin cần thiết theo yêu cầu của VPBank để VPBank xác minh khách hàng. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng thực hiện theo quy định của VPBank và quy định của pháp luật về ủy quyền.

*When there is a need to inquire or file a complaint regarding account transactions, the Customer can directly visit VPBank's transaction points or contact VPBank via the hotline at (+84) 2471 023 468/1900 234 568/other phone numbers as notified by VPBank, or through other methods implemented and notified to the Customer by VPBank from time to time. The Customer must fully comply with VPBank's regulations, requirements, and procedures when making inquiries or complaints in accordance with the law. If the Customer requests an inquiry or complaint via the hotline/online channel, the Customer is responsible for providing the necessary information as requested by VPBank for customer verification. In case of authorizing another person to request an inquiry or complaint, the Customer must follow VPBank's regulations and legal provisions on authorization.*

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

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

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

VPBank sẽ thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng dịch vụ khi khách hàng đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất



*VPBank's processing time for requests for investigation and complaints: Within a maximum of 30 working days from the date of receiving the customer's initial request for investigation or complaint, VPBank will process the customer's request for investigation or complaint.*

*VPBank will immediately take measures to temporarily suspend the provision of services when the Customer requests it due to suspected fraud or loss.*

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

### ***Handling the Results:***

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

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

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

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

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

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

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

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

- d) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VPBank sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ thanh toán, cơ quan thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại trong trường hợp này sẽ phụ thuộc vào kết quả giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, VPBank và Khách hàng sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả

tra soát, khiếu nại.

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

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

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

### **Điều 11. Thực Hiện Các Biện Pháp Quản Lý Rủi Ro, Đảm Bảo An Toàn Và Bảo Mật Trong Quá Trình Sử Dụng TKTT; Cung Cấp Thông Tin**

*Article 11. Implementing Risk Management Measures, Ensuring Safety and Security in the Use of the Current Account (TKTT); Providing Information*

1. Việc thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro: Theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán của VPBank từng thời kỳ. Theo đó, Khách hàng đồng ý rằng, tùy theo quyết định của VPBank, để đảm bảo quản lý rủi ro trong quá trình mở, sử dụng TKTT, VPBank có quyền áp dụng các biện pháp xử lý rủi ro tương ứng sau đây phù hợp với quy định tại Thông tư mở và sử dụng TKTT:

*Implementing Risk Management Measures: In accordance with VPBank's internal regulations on risk management for opening and using payment accounts at each time. Accordingly, the Customer agrees that, depending on VPBank's decision, to ensure risk management during the opening and use of the current account (TKTT), VPBank has the right to apply corresponding risk management measures in accordance with the provisions of the Circular on opening and using the TKTT*

- a) Cập nhật, xác minh lại thông tin nhận biết Khách hàng;  
*Update and re-verify the Customer's identification information*
- b) Từ chối thực hiện các giao dịch hoặc tạm dừng các giao dịch thanh toán, rút tiền trên TKTT của Khách hàng  
*Refuse to process transactions or temporarily suspend payment and withdrawal transactions on the Customer's current account (TKTT)*
- c) Các biện pháp quản lý, xử lý rủi ro khác.  
*Other risk management and mitigation measures*

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

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

- a) Tự bảo vệ các bí mật thông tin tài khoản, giao dịch của Khách hàng để đảm bảo an toàn, bảo mật trong mở, sử dụng TKTT, không chuyển giao thông tin của Khách hàng cho bên thứ ba trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Điều kiện giao dịch chung này.

*Protect the confidentiality of the Customer's account information and transactions to ensure safety and security in the opening and use of the current account (TKTT).*

*Do not transfer the Customer's information to third parties except when required by authorized state agencies and/or as specifically provided in these General Terms and Conditions.*

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

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

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

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

- d) Khách hàng có trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống của VPBank và thực hiện các giao dịch tài khoản (máy tính, điện thoại, ...), Khách

hàng không nên rời thiết bị mà Khách hàng dùng để giao dịch vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi Khách hàng đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Khi các thông tin về TKTT, các thông tin về yếu tố bảo mật TKTT bị lộ, bị lợi dụng, Khách hàng phải báo ngay cho VPBank theo số ĐT (+84) 2471 023 468/1900 234 568/số điện

thoại khác theo thông báo của VPBank từng thời kỳ hoặc điểm giao dịch VPBank gần nhất. Bằng việc chấp thuận áp dụng Phần B của Điều kiện giao dịch chung này, Khách hàng đồng ý và đề nghị VPBank thực hiện phong tỏa TKTT ngay khi nhận được thông báo của Khách hàng hoặc áp dụng các biện pháp phòng ngừa rủi ro khác đồng thời phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra.

*If information about the Current Account and its authentication factors are disclosed and taken advantage of, the Customer must immediately notify VPBank by calling (+84) 2471 023 468/1900 234 568/another telephone number specified by VPBank from time to time, or coming to the nearest VPBank's transaction office. By accepting the application of Part B under the General Transaction Conditions, the Customer agrees and requests VPBank to freeze the Current Account upon the receipt of the Customer's notice or take other risk prevention measures and work with relevant parties to take other necessary professional measures to prevent possible damages.*

5. Việc cung cấp thông tin và hình thức thông báo cho Chủ tài khoản 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: Thực hiện theo quy định về cung cấp thông tin tại Điều 4 - Phần A và các điều khoản khác nêu tại Phần B này.

*The provision of information and the method of notifying the Account Holder regarding the following: balance and transactions arising on the payment account; the freezing or closure of the payment account; the expiration date of identification documents in the payment account opening file; and other necessary information during the use of the payment account shall be carried out in accordance with the information provision regulations stated in Article 4 - Section A and other terms mentioned in Section B of this document*



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

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

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

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

**Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

**Article 1. Interpretation of terms**

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

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

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

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

3. **Thẻ ghi nợ/Thẻ:** Là Thẻ ghi nợ do VPBank phát hành cho Khách hàng theo đề nghị của

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

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

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

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

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

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

- Chủ thẻ chính (Khách hàng):** Là tổ chức đứng tên thực hiện giao kết Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ với VPBank và có thông tin cụ thể nêu tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các khoản chi tiêu và phí phát sinh và chịu tất cả trách nhiệm liên quan đến sử dụng Thẻ của Người sử dụng thẻ chính và các Chủ thẻ phụ.

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

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

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

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

**Supplementary Cardholder:** Is an officer or employee of the Customer who is authorized by the Customer to use the Supplementary Card and who is committed by the Primary Cardholder to perform all obligations arising related to the use of the supplementary card according to regulations, specified in the Debit Card Issuance and Use Agreement. The Supplementary Cardholder is responsible for using the Supplementary Card with the Customer. Detailed information about the Supplementary Cardholder is recorded in the Application cum Contract.

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

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

10. **Thời hạn sử dụng Thẻ/ Thời hạn hiệu lực Thẻ:** Là khoảng thời gian mà Thẻ có thể được sử dụng theo quy định của VPBank trên cơ sở phù hợp với quy định của Thông tư quy định về hoạt động thẻ ngân hàng.

**Time Limit of Card Use/Card Validity Period:** Is the period of time during which the Card can be used according to VPBank's regulations in accordance with the provisions of the Circular regulating Bank card operations.

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

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

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

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

13. **Hạn mức thẻ (Hạn mức giao dịch thẻ):** Bao gồm hạn mức thanh toán, hạn mức rút tiền mặt (bao gồm cả hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài), hạn mức chuyển khoản, hạn mức thấu chi (nếu có) và các hạn mức khác trong việc sử dụng thẻ đối với chủ thẻ phù hợp với quy định của VPBank, quy định của Thông tư quy định về hoạt động thẻ ngân hàng của Ngân hàng nhà nước, quy định của pháp luật hiện hành về quản lý ngoại hối và quy định pháp luật có liên quan

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

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

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

15. **TCTQT:** Là Tổ chức thẻ quốc tế.

*International Card Organization: Is International Card Organization (such as Mastercard).*

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

*Napas: Is National Payment Corporation of Vietnam.*

17. **Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):** Là Đơn vị chấp nhận thanh toán chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ.

*Card Acceptor: Is an organization or individual that accepts card payment for goods and services.*

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

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

19. **Thông tư quy định về hoạt động thẻ Ngân hàng:** Thông tư 18/2024/TT-NHNN và các Thông tư sửa đổi, bổ sung, thay thế Thông tư này.

*Circular regulating Bank card operations: Circular 18/2024/TT-NHNN and Circulars amending, supplementing and replacing this Circular.*

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

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

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

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

#### **1. Quyền của Khách hàng:**

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

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

*Use the Card to deposit, withdraw cash, pay for goods and services and perform other services provided by VPBank, Card payment organizations in accordance with the law within the scope of the account balance. payment amount linked to the Card and overdraft limit (if any and to the extent permitted by law) on the payment account at VPBank and within the scope of card use as stipulated in Article 5 of this Part C.*



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Be informed by VPBank about all Card transactions via SMS message or email using*



*the contact details registered by the Customer in the Proposal cum Contract.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) Chủ thẻ phải cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các thông tin, tài liệu, dữ liệu cần thiết theo yêu cầu của VPBank nhằm: (i) xác minh, nhận biết khách hàng trước khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ; và (ii) để cập nhật, kiểm tra, rà soát, đối chiếu và nhận biết khách hàng trong quá trình sử dụng thẻ. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin, tài liệu, dữ liệu mà mình cung cấp và đảm bảo các thông tin, tài liệu, dữ liệu này phải còn thời hạn và hiệu lực sử dụng trong suốt quá trình phát hành và sử dụng thẻ<sup>1</sup>. Khách hàng đồng ý rằng đối với các thông tin, tài liệu, dữ liệu bằng tiếng nước ngoài, việc dịch hay không dịch ra tiếng Việt thực hiện theo yêu cầu, quy định của VPBank từng thời kỳ.

*The cardholder must provide complete, accurate, and timely information, documents, and data as required by VPBank to: (i) verify and identify customers before entering into a development contract. Card issuance and use; and (ii) to update, check, review, compare and identify customers during card use. The cardholder must be responsible for the truthfulness of the information, documents, and data they provide and ensure that this information, documents, and data are valid and valid throughout the process. card issuance and use. Customer agrees that for information, documents, and data in foreign languages, translation or non-translation into Vietnamese shall comply with VPBank's requirements and regulations from time to time.*

- b) Khi sử dụng thẻ ghi nợ được thấu chi, Chủ thẻ phải sử dụng tiền đúng mục đích đã cam kết và thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho VPBank các khoản nợ gốc và lãi, phí phát sinh

<sup>1</sup> K5, K7, D15; D9

từ việc sử dụng thẻ theo hợp đồng đã giao kết với VPBank.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*The Customer shall refund VPBank immediately and unconditionally any amounts which the Cardholder overdraws or withdraws/pays over the Card Transaction Limits, any amounts mistakenly credited to the current account of the Customer, and other amounts mistakenly transacted of which the Cardholder fails to prove legal ownership and agrees to let VPBank debit them from the current account of the Customer by default without any need to notify the Customer;*

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

### 3. Cam kết của Khách hàng:

#### **Customer commitment:**

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

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

- b) Khách hàng hiểu và đồng ý rằng trường hợp Khách hàng lập 01 (một) bản gốc Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, VPBank sẽ giữ 01 (một) bản gốc và gửi lại cho Khách hàng 01 (một) bản sao, trường hợp Khách hàng lập 02 (hai) bản gốc Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, VPBank sẽ giữ 01 (một) bản gốc và gửi lại cho Khách hàng 01 (một) bản gốc.

*The Customer hereby confirms that if Customer forms 01 (one) the original of this Application cum Contract, VPBank shall keep 01 (one) original and send Customer 01 (one) copy; and if Customer forms 02 (two) the original of this Application cum Contract, VPBank shall keep 01 (one) original and send Customer 01 (one) original.*



**Điều 3. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank****Article 3. Rights and Obligations of VPBank****1. Quyền của VPBank*****Rights of VPBank***

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

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

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

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

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

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

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

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

- e) Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh

toán bằng Thẻ. VPBank không tham gia giải quyết các tranh chấp giữa Chủ thẻ và Đơn vị chấp nhận thẻ và được quyền ghi nợ vào tài khoản liên kết với Thẻ giá trị hàng hóa, dịch vụ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không.

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

- f) Cung cấp cho các bên có thẩm quyền thông tin về Chủ thẻ/Khách hàng, tài khoản giao dịch phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại các giao dịch Thẻ theo quy định của pháp luật hoặc cung cấp thông tin (bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin của Khách hàng, thông tin từ các văn bản, tài liệu do Khách hàng cung cấp và thông tin các giao dịch của Khách hàng tại Bên Ngân hàng) 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.

*Provide competent parties with information about the Cardholder/Customer and transaction account to serve the purpose of checking and complaining about Card transactions in accordance with the law or providing information (including but not limited to Customer information, information from documents and materials provided by the Customer and information about Customer transactions at the Bank) to third parties to serve the provision of services. card services for cardholders or handle cases of suspected fraud, forgery, or violations of legal regulations.*

- g) Chấm dứt việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ bằng việc huỷ hoặc thu hồi Thẻ nếu Chủ thẻ vi phạm quy định của Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và/hoặc vi phạm quy định của VPBank, vi phạm quy định pháp luật và/hoặc sử dụng Thẻ giả mạo và/hoặc Thẻ bị nghi ngờ là gian lận, giả mạo và/hoặc các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ.

*Terminate the service use of the Cardholder by canceling or seizing the Card if the Cardholder violates the terms and conditions of Card use specified in the Contract on debit card issuance and use and/or by VPBank, or uses a confirmed and/or suspected counterfeit card.*

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

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

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

*Temporarily freeze and deduct from any account (the current account, the term deposit*

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

- j) Thay đổi các Hạn mức Thẻ phù hợp với chính sách của VPBank trong từng thời kỳ.  
*Change the Card Transaction Limits in line with policy issued by VPBank from time to time.*
- k) VPBank có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp các tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh lại thông tin nhận biết Khách hàng và áp dụng các biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền và Bản điều kiện giao dịch chung này trong các trường hợp dưới đây:
- Khách hàng/ chủ thẻ có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
  - VPBank có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của tài liệu, thông tin, dữ liệu của Khách hàng/ Chủ thẻ đã thu thập khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ;
  - Thông tin của chủ thẻ có trong 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);
  - Thông tin về thẻ, chủ thẻ sai lệch, không phù hợp thông tin, dữ liệu của cơ quan chức năng.
- VPBank has the right to request Customers to provide documents, information, and data to verify Customer identification information and apply measures according to the law on prevention and combat of money laundering and the Articles of Association. This general transaction condition in the following cases:*
- *Customers/cardholders have suspicious signs according to the provisions of the Law on Prevention and Combat of Money Laundering;*
  - *VPBank has grounds to doubt the legality and validity of documents, information, and data of the Customer/Cardholder collected when entering into the card issuance and use contract and during the card use process;*
  - *Cardholder information is included in the list of suspected fraud or fraud of the State Bank's Information System to support management, monitoring and prevention of fraud risks in payment activities or customer list. Related goods suspected of fraud, deceit, or violation of law have been provided by the Ministry of Public Security and other authorities (if any);*
  - *Information about the card and cardholder is incorrect or does not match the information and data of the authorities.*
- l) VPBank có các quyền khác theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và theo quy định của pháp luật.

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

## 2. Nghĩa vụ của VPBank

### *Obligations of VPBank*

- a) Tôn trọng quyền và lợi ích của Chủ thẻ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ.  
*Respect the rights and interests of the Cardholder per the Contract on debit card issuance and use.*
- b) Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ trừ các trường hợp pháp luật hoặc Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ có quy định khác.  
*Keep information relating to the Cardholder confidential, unless otherwise prescribed by law or the Contract on debit card issuance and use.*
- c) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của VPBank, của pháp luật, các Tổ chức thẻ.  
*Address the trace requests and complaints filed by the Cardholder on card use as prescribed by VPBank, by law, and by Card Organizations.*
- d) Công bố đầy đủ thông tin cho Chủ thẻ về các loại phí mà Chủ thẻ phải trả.  
*Disclose to the Cardholder all types of fees and charges which the Cardholder must cover.*
- e) Đảm bảo an toàn trong sử dụng thẻ như quy định tại Điều 9 Phần C này.  
*Ensure the security of card use as prescribed in Article 9 of this Part C.*
- f) Hỗ trợ cung cấp các dịch vụ kèm theo liên quan đến hoạt động sử dụng thẻ trong phạm vi hoạt động của VPBank trên cơ sở phù hợp quy định pháp luật.  
*Provide additional services relating to card use within the scope of VPBank's operations and in line with the law.*
- g) Các nghĩa vụ khác theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và quy định của pháp luật.  
*Fulfill other obligations as prescribed in the Contract on debit card issuance and use and by law.*

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

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

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

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

successfully.

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

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

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

*Depending on the policy issued by VPBank from time to time, the Customer may be entitled to one or many discounted fees when the Card is opened or during a certain period of Card use. When the discount expires or the Customer/Cardholder fails to meet the criteria to be granted the discount, VPBank shall collect the fees per the normal fee schedule and the Customer shall fully pay VPBank applicable service fees*

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

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

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

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

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

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

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

*The Primary Card User/Supplementary Cardholders may use the Card to pay for legal goods and services offered by Card Acceptors or on the Internet, and/or withdraw cash from ATMs or other cash withdrawal locations developed by VPBank from time to time and/or bearing the logo of an international card organization (in case of an international*



*Debit Card/Napas (in case of a domestic Debit Card), and pay for other services provided by VPBank (if any) as long as they do not exceed the balance and the overdraft limit (if any, within the limit allowed by the law) of the current account linked to the Card of the Customer. The Cardholder agrees that when conducting Card transactions, depending on the transaction and the requirement of VPBank and/or the International Card Organization/Napas and/or Card Acceptors, a card transaction may be authenticated by one of the following means:*

- Thẻ và Chủ thẻ phải hiện diện tại ĐVCNT; hoặc  
*The Card and Cardholder must be present physically before the Card Acceptor; or*
- Chữ ký của Chủ thẻ trên hóa đơn giao dịch thẻ; hoặc  
*The signature of the Cardholder must be provided on the invoice/receipt of the transaction; or*
- Nhập mã Pin khi giao dịch; hoặc  
*The PIN must be provided when the transaction is conducted; or*
- Các thông tin thẻ (Tên thẻ/Số thẻ/mã CVV/CVC....) được cung cấp bằng phương tiện điện tử (qua email, điện thoại, internet...); hoặc  
*Card information (Card name/Card number/CVV/CVC, etc.) must be provided via email, telephone, the Internet, or others; or*
- Giải pháp xác thực 3D Secure cho việc thanh toán thẻ trực tuyến; hoặc  
*The 3D Secure solution is applied to online card payments; or*
- Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà Chủ thẻ đăng ký với VPBank; hoặc  
*Any other means of authentication is applied as registered by the Cardholder with VPBank; or*
- Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà VPBank, Napas/Tổ chức thẻ quốc tế và ĐVCNT quy định.  
*Any other means of authentication is applied as prescribed by VPBank, Napas/the International Card Organization, and Card Acceptors.*

- b) Chủ thẻ hiểu và nhận thức đầy đủ rằng: (i) khi Chủ thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán thẻ mà Thẻ và/hoặc Chủ thẻ không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT (VD: Giao dịch MOTO; giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử...) và khi Chủ thẻ không bảo mật các thông tin về Thẻ, Thẻ của Chủ thẻ có thể bị lợi dụng cho các giao dịch thanh toán mà không cần Thẻ và/hoặc Chủ thẻ không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT. Bằng việc ký vào Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, Khách hàng/Chủ thẻ xác nhận và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro này; (ii) Từ ngày 1/1/2025 hoặc một thời hạn khác (nếu có) theo quy định của Thông tư quy định về hoạt động thẻ Ngân hàng, 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 theo đúng quy định tại Khoản 6, Điều 16, Thông tư quy định về hoạt động thẻ Ngân hàng.

*The Cardholder understands and is fully aware that when it conducts card transactions without the Card and/or the Cardholder present physically before the Card Acceptor (e.g., MOTO transactions; online payments, etc.) and when the Cardholder fails to keep*

*its Card information secure, the Card of the Cardholder may be misused in payments where the physical presence of the Card and/or its Holder before the Card Acceptor is not required. By signing the Proposal cum Contract, the Customer/Cardholder hereby confirms their knowledge and fully accepts these risks; (ii) From January 1, 2025 or another period (if any) as prescribed in the Circular regulating Bank card activities, the Card may only be used to conduct card transactions by electronic means after completing the verification to ensure that the identity documents and biometric information of the cardholder match in accordance with the provisions of Clause 6, Article 16, Circular regulating Bank card activities.*

- c) Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm thanh toán cho VPBank đối với tất cả các giao dịch phát sinh và được xác thực bằng bất kỳ phương thức nào nêu tại Điểm a) Khoản 1 này. Chủ thẻ đồng ý rằng, Sao kê tài khoản sẽ là bằng chứng xác nhận các giao dịch, phí, lãi (nếu có) và các khoản ghi nợ, ghi có trong Sao kê là đúng và có hiệu lực và Chủ thẻ sẽ thực hiện thanh toán tất cả các giao dịch, phí, lãi thể hiện trên Sao kê đúng thời hạn quy định trong Sao kê, trừ trường hợp do lỗi hạch toán nhầm của VPBank.

*The Customer commits to pay VPBank for all transactions arising from and authenticated by any of the means mentioned in point a) of this Clause 1. The Cardholder agrees that Account Statements shall be evidence of transactions, fees, and interests (if any) and that all the debits and credits included in the Statements are correct and valid, and that the Cardholder shall pay for all transactions, fees, and interests shown on the Statements before the deadline specified in the Statements, unless there is any accounting error committed by VPBank.*

## **2. Hạn mức sử dụng Thẻ và thay đổi Hạn mức sử dụng Thẻ:**

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

- a) Chủ thẻ sử dụng Thẻ trong phạm vi các Hạn mức Thẻ. Hạn mức Thẻ bao gồm hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ, hạn mức rút tiền mặt (bao gồm cả hạn mức rút ngoại tệ 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, Thông tư quy định về hoạt động thẻ Ngân hàng và quy định pháp luật có liên quan.

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

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

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

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

**Article 6. Card Reissuance, Card Payment Refusal, and Card Seizure****1. Phát hành lại Thẻ:*****Reissue a Card***

- a) Trường hợp Thẻ bị mất/bị đánh cắp, Thẻ hết hạn sử dụng, thay đổi hạng Thẻ hoặc yêu cầu phát hành Thẻ mới thay thế thẻ cũ, thẻ hỏng, Khách hàng có quyền đề nghị VPBank phát hành lại Thẻ.

*In case the Card is lost or stolen, the Card expires, the class of the Card changes, or the Card is too old or damaged, the Customer may request VPBank to reissue a Card*

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

*The Customer shall pay the costs of reissuing a Card as prescribed by VPBank*

- c) VPBank chủ động phát hành lại thẻ cho Khách hàng trong trường hợp Thẻ không đáp ứng tiêu chuẩn theo quy định/ yêu cầu của TCTQT, quy định pháp luật hoặc trong các trường hợp khác mà VPBank thấy cần thiết và VPBank sẽ thông báo cho Khách hàng theo một trong các phương thức phù hợp nêu tại Phần A Điều kiện giao dịch chung này. Khách hàng đồng ý phối hợp và thực hiện theo yêu cầu, hướng dẫn phát hành lại thẻ của VPBank theo thông báo của VPBank.

*VPBank proactively reissues a Card to the Customer in case the Card does not meet the standards according to the regulations/requirements of the International Card Organization, legal regulations or in other cases that VPBank finds necessary and VPBank shall notify the Customer by one of the methods consistent with Part A of these General Transactions Conditions. The Customer agrees to coordinate and comply with VPBank's requests and instructions for reissuing a Card according to VPBank's notice.*

**2. Từ chối thanh toán Thẻ:** Thẻ sẽ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:***Refuse a Card payment:*** *A Card payment may be refused in the following cases:*

- a) Sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán không tại Đơn vị chấp nhận thẻ và các giao dịch thẻ bị cấm, hành vi bị cấm theo quy định tại Nghị định quy định về thanh toán không dùng tiền mặt và quy định của VPBank;

*Using the card to make fraud payment transactions at card acceptance units and prohibited card transactions, prohibited acts according to the provisions of the Decree regulating non-cash payments and regulations of the Government. VPBank;*

- b) Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo mất và VPBank đã xác nhận việc nhận được thông báo này;

*The Card has been reported by the Cardholder as lost with confirmation on receiving such report sent by VPBank;*

- c) Thẻ hết Thời hạn sử dụng Thẻ;

*The Card has expired;*

- d) Thẻ bị khóa;

*The Card has been locked;*

- e) Số dư tài khoản thanh toán liên kết với thẻ, hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán;  
*The payment amount has exceeded the balance of the current account linked to the Card and the overdraft limit (if any);*
- f) Thẻ bị liệt kê trong danh sách Thẻ đen;  
*The Card has been blacklisted;*
- g) Thẻ giả hoặc Thẻ có liên quan đến giao dịch giả mạo;  
*The Card is counterfeit or involved in a case of forgery;*
- h) Chủ thẻ vi phạm cam kết, quy định tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ, Hợp đồng mở và sử dụng Tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ và/hoặc các quy định của VPBank về việc sử dụng Thẻ, Tài khoản thanh toán trong từng thời kỳ;  
*The Cardholder violates the commitments and regulations in the Debit Card Issuance and Use Contract, the Contract for Opening and Using a Payment Account linked to the Card and/or VPBank's regulations on Card use, Payment account from time to time;*
- i) Khách hàng/Chủ thẻ vi phạm quy định thanh toán Thẻ của TCTQT/Napas và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;  
*The Customer/Cardholder violates the Card payment regulations of the International Card Organization/Napas or the State Bank of Vietnam;*
- j) Thẻ hỏng, xước, cong vênh;  
*The Card is damaged, scratched, or warped;*
- k) Chủ thẻ không thực hiện đúng các quy định của VPBank về việc sử dụng Thẻ;  
*The Cardholder fails to comply with VPBank's regulations on Card use;*
- l) Chủ thẻ không thanh toán đủ các khoản phí và/hoặc các nghĩa vụ tài chính khác theo biểu phí và/hoặc quy định được công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank;  
*The Cardholder fails to fully pay the fees and/or financial obligations per the fee schedule and/or as disclosed on the official website of VPBank and/or at VPBank's transaction locations;*
- m) Chủ thẻ vi phạm các quy định của Ngân hàng trong các thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng mà theo đó Thẻ bị từ chối thanh toán;  
*The Cardholder violates the regulations of the Bank specified in the agreements between the Bank and the Customer based on which a Card payment can be refused;*
- n) Khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền;  
*When there is doubt about the cardholder's honesty or transaction purpose according to the law on money laundering prevention and combat;*
- o) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank, TCTQT/Napas và của Pháp luật có liên quan.  
*Other cases specified by VPBank, the International Card Organization/Napas, and*

*relevant laws.*

### 3. **Đổi Thẻ, Các Trường Hợp Thu hồi Thẻ:**

#### ***Card Exchange and Card Seizure***

- a) Các Thẻ bị hư hỏng trong quá trình sử dụng có thể được đổi Thẻ mới theo yêu cầu của Chủ thẻ.

*Damaged Cards can be exchanged for a new one at the request of the Cardholder.*

- b) Thẻ bị thu hồi trong các trường hợp sau:

*The Card shall be seized in the following cases:*

- Thẻ nằm trong danh sách thẻ đen, thẻ giả, thẻ hết Thời hạn sử dụng Thẻ;

*The Card is blacklisted, is counterfeit, or has expired;*

- Thẻ sử dụng trái phép;

*The Card is used illicitly;*

- Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;

*For the purposes of criminal investigation and handling as prescribed by law;*

- Theo yêu cầu của Khách hàng;

*At the Customer's request;*

- VPBank phát hiện Khách hàng sử dụng giấy tờ giả để mạo danh phát hành thẻ hoặc sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;

*VPBank detects that the Customer used fake documents to impersonate the card issuer or used the card for fraud, fraud or other illegal activities;*

- Các trường hợp khác theo yêu cầu, quy định của VPBank, của TCTQT/Napas và của Pháp luật.

*Other cases as requested and specified by VPBank, the International Card Organization/Napas, and relevant laws.*

- c) VPBank được miễn trách đối với bất kỳ sự phương hại nào tới danh dự, uy tín của Khách hàng/Chủ thẻ trong việc thu hồi Thẻ nêu trên.

*VPBank is exempt from liability regarding any harm caused to the honor and reputation of the Customer/Cardholder by the request of Card seizure.*

### **Điều 7. Tạm Khóa, Tạm Dừng Giao Dịch Thẻ, Chấm Dứt Sử Dụng Thẻ (Hủy Hiệu Lực Của Thẻ)**

#### ***Article 7. Card Locking and Card Service Termination***

##### **1. Tạm khóa, Tạm Dừng Giao Dịch Thẻ**

###### ***Lock a Card***

VPBank có quyền tạm khóa Thẻ, tạm dừng giao dịch thẻ của Khách hàng trong các trường hợp sau:

*VPBank may temporarily lock the Card (or temporarily suspend the card service) provided the Customer in the following cases:*



- a) Chủ thẻ vi phạm các điều khoản thỏa thuận theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ, các quy định của TCTQT/Napas và của pháp luật liên quan đến việc sử dụng Thẻ.  
*The Cardholder violates the terms specified in the Contract on debit card issuance and use, regulations of the International Card Organization/Napas, and the laws on Card use.*
- b) Tài khoản liên kết với Thẻ bị đóng.  
*The account linked to the Card is closed.*
- c) Người sử dụng thẻ chính/ Chủ thẻ phụ bị chết hoặc bị Tòa án tuyên bố là đã chết; bị Tòa án tuyên bố mất tích, bị mất năng lực hành vi.  
*The primary card user/Supplementary card holder dies or is declared dead by the Court; declared missing and incapacitated by the Court.*
- d) Khách hàng thực hiện thay đổi lớn bộ máy quản trị, điều hành, thay đổi cơ cấu sở hữu hoặc dùng phần lớn tài sản của mình để góp vốn, liên doanh, mua cổ phần; thực hiện việc chia, tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi, tạm ngừng kinh doanh, giải thể, phá sản, bị tuyên bố giải thể, phá sản.  
*The Customer drastically changes the governance or management structure, drastically changes the ownership structure, or uses most of its assets to contribute capital into another business, engage in a joint venture, or acquire stocks; separates, consolidates, merges, transforms, suspends, or dissolves its business, or goes bankrupt, or is declared dissolved or bankrupt.*
- e) Thẻ, Chủ thẻ có liên quan đến những trường hợp gian lận, giả mạo.  
*The Card and Cardholder are involved in fraud or forgery.*
- f) Theo yêu cầu của Khách hàng, bao gồm cả trường hợp Khách hàng đề nghị khóa thẻ do ghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất.  
*At the Customer's request, including cases where the Customer requests to block the card due to suspected fraud or loss.*
- g) Khách hàng không duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.  
*The Customer fails to maintain the minimum balance on the account linked to the Card as specified by VPBank from time to time.*
- h) VPBank phát hiện Chủ thẻ sử dụng Thẻ tại nước ngoài bất hợp pháp, không phù hợp với quy định tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và các quy định của pháp luật.  
*VPBank finds out that the Cardholder uses the Card overseas in an illegal way or against the provisions specified in the Contract on debit card issuance and use and the laws.*
- i) Chủ thẻ không thực hiện kích hoạt Thẻ theo quy định của VPBank.  
*The Cardholder fails to activate the Card as required by VPBank.*
- j) Thẻ không đáp ứng tiêu chuẩn theo quy định/ yêu cầu của TCTQT, quy định pháp luật và VPBank sẽ thông báo cho Khách hàng theo một trong các phương thức phù hợp nêu tại Phần A Điều kiện giao dịch chung này khi xảy ra trường hợp này.  
*The Card does not meet the standards according to the regulations/requirements of the*

*International Card Organization and the provisions of the laws and VPBank shall notify the Customer by one of the methods in accordance with Part A of these General Transactions Conditions.*

- k) Theo yêu cầu của TCTQT/Napas/ cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

*At the request of International Card Organization/Napas/competent state agency;*

- l) Chủ thẻ vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định tại Nghị định quy định về thanh toán không dùng tiền mặt.

*The cardholder violates prohibited acts as prescribed in the Decree regulating non-cash payments.*

- m) Các trường hợp VPBank thấy cần thiết hoặc các trường hợp khác theo quy định của VPBank, của TCTQT/Napas, của Thông tư quy định về hoạt động thẻ ngân hàng của Ngân hàng nhà nước và Pháp luật liên quan khác.

*Other cases specified by VPBank, the International Card Organization/Napas and relevant laws.*

Đối với thẻ bị tạm khóa, tạm dừng sử dụng thẻ, khi Khách hàng đáp ứng các điều kiện theo quy định của VPBank và của pháp luật (đối với các trường hợp tạm dừng theo quy định pháp luật) và Khách hàng có nhu cầu, VPBank sẽ thực hiện mở lại thẻ tạm thời bị khóa/ bị tạm dừng sử dụng cho Khách hàng. Người đại diện theo pháp luật của Khách hàng/người được ủy quyền hợp lệ có thể đến bất kỳ quầy giao dịch nào của VPBank hoặc gọi điện đến P.CS&DVKH 24/7 của VPBank theo số (+84) 2471 023 468 hoặc 1900234568 hoặc số điện thoại khác được VPBank thông báo, để VPBank hỗ trợ mở thẻ cho Khách hàng theo quy định của VPBank.

*Regarding temporarily locked or suspended cards, when the Customer meets the criteria specified by VPBank and when the Customer makes a service request, VPBank shall unlock them. The legal representative of the Customer/the authorized person may visit any transaction counter of VPBank or contact the Customer Care and Service hotline (+84) 2471 023 468 or 1900234568, or other telephone numbers specified by VPBank so that VPBank can help the Customer unlock the Card as prescribed by VPBank.*

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

### *Card Service Termination (Card Deactivation)*

- a) VPBank có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ (hủy hiệu lực Thẻ) trong các trường hợp sau:

*VPBank is entitled to terminate the Card service (deactivate the Card) in the following cases:*

- Chủ thẻ vi phạm quy định về sử dụng thẻ của VPBank, của TCTQT/Napas hoặc vi phạm quy định pháp luật về sử dụng Thẻ.

*The Cardholder violates regulations of VPBank, regulations of the International Card Organization/Napas, or provisions of law on Card use.*

- VPBank phát hiện các tài liệu, thông tin, dữ liệu do Chủ thẻ cung cấp là không chính xác, không trung thực và sai sự thật.

*VPBank finds out that the materials and information provided by the Cardholder is*

*inaccurate, untruthful, and false.*

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

*In cases involving fraudulent transactions and risk management, and/or per regulations anti-money laundering, counter-terrorist financing, embargoes, sanctions, or counter-proliferation financing.*

- Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc TCTQT/Napas.

*At the request of a competent state authority or the International Card Organization/Napas.*

- Các trường hợp VPBank thấy cần thiết.

*In cases where VP deems necessary to do so.*

- Theo yêu cầu của Khách hàng.

*At the Customer's request.*

- Tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ bị đóng theo quy định của VPBank và của pháp luật.

*The current account linked to the Card has been closed as prescribed by VPBank and the law.*

- Khách hàng không còn là khách hàng/thành viên của Tổ chức liên kết, hợp tác phát hành thẻ hoặc không đáp ứng các điều kiện khác để được tiếp tục sử dụng Thẻ ghi nợ theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

*The Customer is no longer a customer/member of the Card Issuance Partner or no longer meets other criteria to continue using the Debit Card as specified by VPBank from time to time.*

- Khách hàng có tên trong danh sách ngừng hoạt động/tạm ngừng kinh doanh/chấm dứt hoạt động trên website của Tổng cục thuế.

*The Customer is listed as ceased operation/temporarily suspended business/terminated business on the website of the General Department of Taxation.*

- Hết thời hạn hiệu lực Thẻ nhưng Khách hàng không có yêu cầu gia hạn thời hạn hiệu lực Thẻ hoặc có yêu cầu nhưng không đáp ứng được các điều kiện gia hạn theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

*The Card validity period has expired but the Customer does not request to extend the Card validity period or requests but does not meet the extension conditions according to VPBank's regulations from time to time.*

- Chủ thẻ vi phạm các thỏa thuận với VPBank tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ.

*The Cardholder violates the agreements made with VPBank in the Contract on debit card issuance and use.*

- Khách hàng không phát sinh giao dịch Thẻ (đối với Thẻ ghi nợ nội địa) trong khoảng thời gian liên tục từ 12 tháng trở lên.

*The Customer does not conduct any Card transactions (in case of a domestic Debit Card) in a continuous period of 12 months or more.*

- Xảy ra các trường hợp Thẻ bị thu hồi;  
*Cases where the Card is revoked;*
- Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ, quy định của VPBank và pháp luật.  
*Other cases as prescribed in the Contract on debit card issuance and use, as prescribed by VPBank, and as prescribed by law.*

b) Khách hàng có thể yêu cầu VPBank chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi:

*The Customer can request VPBank to terminate the Card service when:*

- Thẻ chưa hết Thời hạn sử dụng Thẻ nhưng Khách hàng không có nhu cầu sử dụng Thẻ. Việc yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ phải được thông báo cho VPBank bằng văn bản theo mẫu quy định từng thời kỳ. Đề nghị chấm dứt sử dụng thẻ của Khách hàng chỉ được VPBank chấp thuận sau khi Khách hàng hoàn thành mọi nghĩa vụ thanh toán với VPBank.

*The Card has not expired but the Customer no longer needs to use the Card. The request to terminate the Card service must be made to VPBank in writing using the template specified from time to time. The request to terminate the Card service made by the Customer shall only be approved by VPBank once the Customer has fulfilled all payment obligations with VPBank.*

- Khách hàng có yêu cầu ngừng hoặc chấm dứt sử dụng thẻ của Người sử dụng thẻ chính/Chủ thẻ phụ;

*The Customer wishes to suspend or terminate the Card service provided to the Primary Card User/Supplementary Cardholders.*

- Khách hàng có nhu cầu thay đổi Người sử dụng Thẻ chính/Chủ thẻ phụ.

*The Customer wishes to change the Primary Card User/Supplementary Cardholders.*

- Thẻ hết thời hạn hiệu lực mà Khách hàng không có yêu cầu gia hạn Thẻ.

*The Card has expired but the Customer does not wish to extend its validity.*

- Thẻ bị mất cắp, thất lạc và Khách hàng không có nhu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ.

*The Card is stolen or lost, and the Customer does not wish to continue using the Card.*

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

*The Card service shall only be terminated as requested by the Customer when VPBank provides its approval and the Customer/Cardholder has fulfilled all obligations and responsibilities with VPBank as follows:*

- Khi chấm dứt sử dụng thẻ, Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán cho VPBank toàn bộ các khoản phí phát sinh (nếu có) và các nghĩa vụ tài chính liên quan tới việc mở và sử dụng Thẻ.

*When the Card service is terminated, the Cardholder shall pay VPBank all the fees arising (if any) and financial obligations relevant to Card opening and use.*

- Chủ thẻ phải trả lại Thẻ cho VPBank và chấm dứt việc sử dụng Thẻ để thanh toán các giao dịch mua bán hàng hóa/dịch vụ thông qua phương tiện điện tử hoặc thư tín. Không kể việc chấm dứt đó, bất kỳ giao dịch nào được thực hiện bằng Thẻ hoặc mã PIN (dù là bởi Chủ thẻ hay không) trước khi Thẻ được trả lại cho VPBank vẫn sẽ được coi là do Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch Thẻ, Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán đối với các giao dịch phát sinh đó cho VPBank.

*The Cardholder shall return the Card to VPBank and stop using the Card to pay for goods and/or services purchased via the Internet, phone or mail. Regardless of the Card service termination, any transactions conducted using the Card or PIN (whether by the Cardholder or not) before the Card is returned to VPBank shall be considered ones conducted by the Cardholder, and the Cardholder shall pay VPBank for such transactions.*

- Trường hợp Chủ thẻ không nộp lại Thẻ, Chủ thẻ sẽ phải thanh toán cho VPBank khoản phí thất lạc thẻ (nếu có) theo quy định của VPBank.

*In case the Cardholder does not return the Card, the Cardholder shall pay VPBank the card loss fee (if any) as specified by VPBank.*

3. Việc tạm khóa, tạm dừng giao dịch Thẻ hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ của Khách hàng không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ của Khách hàng trước và sau khi Thẻ bị tạm khóa hoặc chấm dứt với VPBank. VPBank được miễn trách đối với bất kỳ sự phung phí nào tới danh dự, uy tín của Chủ thẻ trong việc yêu cầu tạm khóa/chấm dứt sử dụng Thẻ.

*That the Card is locked or the Card service is terminated does not affect the obligations of the Customer arising before and after the Card is locked or the Card service terminated. VPBank is exempt from liability regarding any harm caused to the honor and reputation of the Cardholder by the request to lock the Card/terminate the Card service.*

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

### **Article 8. Information sharing and Refund**

1. Khách hàng được quyền yêu cầu VPBank cung cấp thông tin về việc phát hành thẻ, số dư tài khoản liên kết với Thẻ, lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan tới việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ. Việc cung cấp thông tin và hình thức thông báo của VPBank cho Chủ thẻ về việc phát hành thẻ và các thông tin khác như nêu tại khoản 1 này được thực hiện phù hợp với quy định tại Phần A – Các Điều Khoản Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này.

*The Customer may ask VPBank to share information on the balance of the account linked to Card, the history of Card transactions, and other information as necessary regarding Card use and Cardholder. Information shall be shared by VPBank with the Customer in a way in line with the provisions of Part A - General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions.*

2. Do Thẻ được phát hành gắn với Tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại VPBank, trong mọi trường hợp, tiền của Khách hàng sẽ được quản lý trong tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ. Tiền sẽ được hoàn trả cho Khách hàng khi đóng Tài khoản thanh toán phù hợp với thỏa thuận giữa VPBank và Khách hàng trong hợp đồng, thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản



thanh toán đó và quy định của pháp luật có liên quan.

*Since the Card issued is linked to the Current Account opened by the Customer at VPBank, the Customer's money shall always be managed in the current account linked to the Card. Money shall be refunded to the Customer when the Current Account is closed in a proper way in line with the agreement made between VPBank and the Customer in the contract/agreement on current account opening and use and with relevant provisions of law.*

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

### **Article 9. Security and Confidentiality in Card Use**

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

*To ensure security and confidentiality in card use, the Customer/Cardholder shall:*

- a) Bảo quản Thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận chủ thẻ khác, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin thẻ, tài khoản thẻ,....

*Keep the Card, PIN, other cardholder identification numbers, card information, and transaction information secure and not disclose card information, the account linked to the Card, etc.*

- b) Không được cho người khác sử dụng Thẻ, chuyển nhượng Thẻ cho người khác, cầm cố/thẻ chấp Thẻ cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào.

*Not let someone else use the Card, transfer the Card to someone else, register the Card as a pledged asset/mortgage with any organization or individual.*

- c) Không thực hiện giao dịch nhập thông tin số thẻ tại các ĐVCNT không tín nhiệm, hạn chế mở tính năng thanh toán qua mạng khi không cần thiết; thực hiện đổi PIN, mật khẩu truy cập liên tục để tránh rủi ro phát sinh.

*Not conduct transactions where the card number is required with untrustworthy Card Acceptors and not open the online payment feature when not necessary; change the PIN and password regularly to mitigate the risk.*

- d) Tuân thủ các hướng dẫn, quy trình bảo mật mà VPBank và/hoặc các tổ chức liên quan (Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức chuyển mạch thẻ, ĐVCNT, ...) cung cấp, thiết lập hoặc yêu cầu khi Chủ thẻ thực hiện các giao dịch Thẻ. Tùy từng giao dịch, dịch vụ mà Chủ thẻ thực hiện, Chủ thẻ có thể được yêu cầu sử dụng một hoặc một số các yếu tố bảo mật tương ứng với phương thức xác thực Chủ thẻ mà giao dịch, dịch vụ đó yêu cầu bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về số thẻ, mật khẩu, tên đăng nhập, OTP, câu hỏi bảo mật, mã số bảo mật, số điện thoại, email mà Khách hàng đã đăng ký với VPBank, ... Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật các yếu tố bảo mật nêu trên, đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố bảo mật nêu trên. Chủ thẻ/Khách hàng chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do các yếu tố bảo mật bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng, ... phù hợp với quy định tại Khoản 3 Điều này.

*Adhere to the security guidelines and process provided, established or required to be followed by VPBank and/or relevant organizations (Card Payment Organizations, Card Switch Organizations, Card Acceptors, etc.) when the Cardholder conducts card transactions. Depending on the transaction or service conducted by the Cardholder, the Cardholder may be requested to provide one or multiple security factors corresponding*

*to the authentication method required of that transaction or service, including but not limited to the card number, password, user name, OTP, security question, security code, telephone number, and email address registered by the Customer with VPBank. The Cardholder shall keep the aforementioned security factors confidential and take reasonable measures to prevent their unauthorized use. The Cardholder/Customer shall assume responsibility for the losses incurred because the security factors are leaked, stolen, taken advantage of, etc., in line with Clause 3 of this Article.*

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

*The Cardholder shall keep the electronic devices used to connect to VPBank's system and conduct Card transactions (computers, mobile phones, etc.) secure. The Cardholder should never leave their devices used to conduct transactions unattended or let anyone else use those devices until the Cardholder has logged out of the system and the transaction interface.*

- f) Thông báo và phối hợp kịp thời với VPBank để xử lý các vấn đề liên quan tới việc bảo đảm an toàn và bảo mật Thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ. Để đảm bảo an toàn tài sản và giao dịch của Chủ thẻ, Khách hàng đề nghị VPBank thực hiện các biện pháp thích hợp như khóa hoặc tạm khóa Thẻ, từ chối giao dịch Thẻ khi các yếu tố bảo mật của Chủ thẻ được hệ thống kiểm tra và phản hồi là không chính xác sau một số lần truy cập nhất định.

*Promptly report to and coordinate with VPBank to handle matters relating to Card security and confidentiality during Card use. To secure their assets and transactions, the Customer may request VPBank to take appropriate measures such as locking the Card and reject a Card transaction when security factors of the Cardholder are checked by the system and confirmed incorrect after a certain number of attempts.*

- g) Không thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định pháp luật về thanh toán không dùng tiền mặt.

*Do not perform prohibited acts according to the law on non-cash payments.*

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

*Adhere to other obligations and responsibilities as prescribed by law on information security and confidentiality in Card use.*

2. Để đảm bảo an toàn và bảo mật Thẻ, VPBank có trách nhiệm:

*To ensure that the Card is safe and secure, VPBank shall:*

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

*Take security and risk management measures for Card transactions in line with principles and provisions of law.*

- b) Bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động Thẻ; đảm bảo hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ

thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán Thẻ vận hành an toàn và thông suốt.

*Keep the information regarding Card activities confidential; ensure that the physical and technical infrastructures which support Card issuance and payment operate securely and smoothly.*

- c) Thiết lập, duy trì tổng đài điện thoại 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh từ Chủ thẻ.

*Establish and maintain a 24/7 hotline to receive and process promptly feedback from the Cardholders.*

- d) Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin trong phát hành và thanh toán Thẻ.

*Adhere to other obligations and responsibilities as prescribed by law on information security and confidentiality in Card issuance and payment.*

3. Khi thẻ bị mất, thất lạc hoặc phát hiện PIN, các yếu tố bảo mật Thẻ bị lộ, bị lợi dụng, Khách hàng /Người sử dụng thẻ chính/Chủ thẻ phụ phải đổi số PIN và báo ngay cho VPBank theo số ĐT (+84) 2471 023 468 /1900234568 /số điện thoại khác theo thông báo của VPBank từng thời kỳ hoặc Điểm giao dịch gần nhất và ngay sau đó chính thức xác nhận thông báo này bằng văn bản cho VPBank. Trường hợp Thẻ bị lợi dụng do bị mất, thất lạc, lộ PIN, các gian lận/giả mạo khác trước khi VPBank có thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc VPBank đã xử lý thông báo mất Thẻ từ Chủ thẻ, Khách hàng phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại đối với tất cả các giao dịch của Thẻ do việc Thẻ bị lợi dụng gây ra, trừ trường hợp do lỗi của VPBank. VPBank sẽ thực hiện khóa Thẻ ngay khi nhận được thông báo của Chủ thẻ và hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với Thẻ có BIN do NHNN cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ theo quy định tại Khoản này.

*When the Card is stolen or lost or the PIN or security factors are leaked or taken advantage of, the Enterprise/Primary Card User/Supplementary Cardholders must immediately change the PIN; report verbally to VPBank via (+84) 2471 023 468 or 1900234568 or other telephone number specified by VPBank from time to time, or the nearest transaction location; and report in writing to VPBank officially right after. In case the Card is taken advantage of due to stolen, lost or leaked PIN, and frauds/forgeries are committed before VPBank confirms in writing or via legally valid data message that VPBank has addressed the lost Card report from the Cardholder, the Customer must fully bear the loss and compensate for all Card transactions which happen due to the Card being taken advantage of, unless VPBank is at fault. VPBank shall lock the Card immediately after receiving the report from the Cardholder and address the matter stated in the report within 05 working days in case of a Card with a BIN issued by the State Bank of Vietnam or within 10 working days in case of a Card with a BIN issued by the International Card Organization from the date of receiving the report from the Cardholder as prescribed in this clause.*

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

### **Article 10. Tracing and Complaint Handling in Card Use**

1. Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, Chủ thẻ có quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với VPBank. Thời hạn Chủ thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại

cho VPBank thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*When detecting or suspecting an error in a card transaction, the Cardholder may file a trace request or a complaint with VPBank. The time limit within which the Cardholder has the right to file a trace request or a complaint shall be specified by VPBank from time to time.*

2. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ:

*How VPBank receives trace requests and complaints from Cardholders:*

- a) Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch Thẻ, Khách hàng/Chủ thẻ có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của VPBank hoặc liên hệ với VPBank thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+84) 2471 023 468 /1900234568 /số điện thoại khác theo thông báo của VPBank hoặc thông qua phương thức khác do VPBank triển khai và thông báo cho Khách hàng/Chủ thẻ từng thời kỳ. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại hoặc kênh trực tuyến, VPBank có quyền yêu cầu và Chủ thẻ có nghĩa vụ cung cấp các thông tin cần thiết theo quy định của VPBank để xác minh Chủ thẻ làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền. Khách hàng/Chủ thẻ cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của VPBank khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật.

*When there is a need to check or complain about Card transactions, Customers/Cardholders can go directly to VPBank's transaction points or contact VPBank through the hotline number (+84. ) 2471 023 468 /1900234568 /other phone number as notified by VPBank or through other methods deployed by VPBank and notified to Customers/Cardholders from time to time. In case of receiving information via telephone switchboard or online channel, VPBank has the right to request and the Cardholder has the obligation to provide necessary information according to VPBank's regulations to verify the Cardholder as a basis for processing. investigation and complaint. In case of authorizing another person to request a review or complaint, the Cardholder shall comply with the provisions of law on authorization. Customers/Cardholders need to fully comply with regulations, requirements and procedures according to VPBank's regulations when conducting investigations and complaints in accordance with the provisions of law.*

- b) Trường hợp Khách hàng/Chủ thẻ thông báo cho VPBank về việc nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất, để kịp thời hạn chế các tổn thất phát sinh, Khách hàng/Chủ thẻ đồng ý cho VPBank thực hiện xem xét khóa thẻ. Trường hợp khóa thẻ, VPBank sẽ thông báo cho Khách hàng/Chủ thẻ được biết và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Khách hàng/Chủ thẻ do việc sử dụng Thẻ sau thời điểm khóa Thẻ.

*In case the Customer/Cardholder reports to VPBank a suspected fraud or loss, to promptly minimize the losses incurred, the Customer/Cardholder shall agree to allow VPBank to consider locking the Card. In case the Card is locked, VPBank shall let the Customer/Cardholder know and assume responsibility for all financial losses incurred by the Customer/Cardholder due to using the Card after the Card is locked.*

3. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của VPBank:

*Time limit for VPBank to address a trace request or a complaint:*

Tùy thuộc vào từng loại Thẻ (Thẻ có BIN do VPBank nhà nước cấp, Thẻ có BIN do Tổ



chức thẻ quốc tế cấp) và vào từng loại hình giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ thực hiện (giao dịch Thẻ trong nội mạng VPBank, giao dịch Thẻ liên ngân hàng, giao dịch thanh toán, giao dịch rút tiền mặt tại ATM, ...), VPBank sẽ giải quyết và trả lời các đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ trong thời hạn tương ứng với tính chất của từng giao dịch trên cơ sở tuân thủ thời gian xử lý tra soát, khiếu nại tối đa của pháp luật. Thời hạn giải quyết và trả lời đề nghị tra soát, khiếu nại thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*Depending on the Card type (a Card with a BIN issued by the State Bank of Vietnam, a Card with a BIN issued by the International Card Organization) and the type of card transaction conducted by the Cardholder (a transaction within VPBank, an interbank transaction, a payment transaction, a cash withdrawal transaction from an ATM, etc.), VPBank shall address and respond to the trace requests and complaints of Cardholders within the time limit required of each transaction and not exceeding the maximum time limit prescribed by law for addressing a trace request or a complaint. The time limit within which a trace request or a complaint is addressed shall be specified by VPBank from time to time.*

4. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

*Addressing the result of tracing or complaint processing:*

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

*The result of tracing or complaint processing shall be addressed by VPBank within the time limit prescribed by law and follow the following principles:*

- a) Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định không do lỗi của Khách hàng/Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng/Chủ thẻ, VPBank sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho Khách hàng theo thỏa thuận giữa VPBank và Khách hàng và quy định của pháp luật hiện hành. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức chuyển mạch thẻ, Tổ chức thẻ quốc tế, ĐVCNT, ...), bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho VPBank theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật.

*In case loss is incurred and the cause is determined not the fault of the Customer/Cardholder and/or not force majeure specified in the Contract on debit card issuance and use, within 05 working days after the result of tracing or complaint processing is released to the Customer/Cardholder, VPBank shall compensate the Customer based on the agreement made between VPBank and the Customer and based on the prevailing law. In case loss is incurred due to the fault of relevant stakeholders (Card Payment Organizations, the Card Switch Organizations, International Card Organizations, Card Acceptors, etc.), the party at fault shall make compensation to VPBank based on the agreement made between parties in accordance with the law.*

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

*In case loss is incurred and the cause is determined the fault of the Customer/Cardholder: VPBank shall not be obliged to compensate the Customer/Cardholder for the loss.*



- c) Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Bản Điều kiện giao dịch chung này mà chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi của Bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, VPBank và Khách hàng sẽ thỏa thuận bằng văn bản về phương án xử lý phù hợp với quy định pháp luật hoặc thỏa thuận về việc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.

*In case the cause or the party at fault is not found within the time limit for addressing a trace request or a complaint specified in these General Transaction Conditions, within the next 15 working days, VPBank and the Customer shall reach an agreement in writing on how it should be addressed in accordance with the law or on making a temporary compensation for the loss incurred by the Customer until a conclusion is reached by a competent authority on who is at fault and the responsibilities of all parties.*

- d) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VPBank sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo VPBank Nhà nước (Vụ Thanh toán, ngân hàng nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách hàng/Chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, VPBank và Khách hàng sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại theo quy định về xử lý tra soát, khiếu nại của VPBank.

*In case of signs of crime, VPBank shall report to a competent state authority in accordance with the law on criminal proceedings and to the State Bank of Vietnam (the Payment Department, the branches of the State Bank in relevant provinces and cities), while informing in writing to the Customer/Cardholder on the status of processing his/her trace request or complaint. The competent state authority shall address the result of tracing or complaint processing. In case the competent state authority confirms that no criminal element is involved, within 15 working days after the conclusion of the competent state authority is released, VPBank and the Customer shall reach an agreement on how to address the result of tracing or complaint processing in accordance with the regulations of VPBank on addressing trace requests and complaints.*

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

*In case VPBank, the Customer and relevant parties fail to reach an agreement and/or disagree with how the trace request or complaint is processed, the dispute shall be resolved in accordance with the law.*

## **Điều 11. Thẻ Chính Và Thẻ Phụ**

### **Article 11. Primary Card and Supplementary Card**

1. Chủ thẻ chính, chủ thẻ phụ chỉ được chi tiêu trong phạm vi hạn mức do Khách hàng chỉ định hoặc theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ. Một cá nhân không được đồng thời là Người sử dụng Thẻ chính và Chủ thẻ phụ của Khách hàng.

*The Primary Cardholder and Supplementary Cardholders shall only spend within the limits*

*designated by the Customer or specified by VPBank from time to time. An individual cannot be a Primary Card User and a Supplementary Cardholder of the Customer at the same time.*

2. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu phát hành Thẻ phụ cho người được mình ủy quyền sử dụng với số lượng tối đa theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ. Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ cùng sử dụng chung một tài khoản mà VPBank cấp cho Chủ thẻ chính.

*The Primary Cardholder may request the issuance of Supplementary Cards to ones authorized by him/her with the maximum quantity specified by VPBank from time to time. The Primary Cardholder and Supplementary Cardholders shall share the account provided by VPBank to the Primary Cardholder.*

3. Chủ thẻ chính có thể xem được toàn bộ các giao dịch Thẻ thực hiện bởi Người sử dụng Thẻ chính và Chủ thẻ phụ. Tuy nhiên, Chủ thẻ phụ chỉ có thể xem được giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ phụ thực hiện.

*The Primary Cardholder can view all Card transactions conducted by the Primary Card User and Supplementary Cardholders. However, the Supplementary Cardholders can only view the Card transactions conducted by him/herself.*

4. Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến các giao dịch thực hiện bằng Thẻ chính và thẻ phụ.

*The Primary Cardholder shall fulfill all obligations arising from transactions conducted using the Primary Card and the Supplementary Cards.*

5. Chủ thẻ chính có quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ phụ và chịu trách nhiệm với các yêu cầu này. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu tạm khóa, chấm dứt sử dụng thẻ của Người sử dụng thẻ chính/Chủ thẻ phụ. Chủ thẻ phụ có quyền yêu cầu VPBank chấm dứt việc sử dụng thẻ phụ được cấp cho mình bằng cách thông báo bằng văn bản tới VPBank. Nếu Chủ thẻ chính chính thức chấm dứt Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ thì Chủ thẻ phụ cũng bắt buộc chấm dứt sử dụng thẻ cùng lúc với Chủ thẻ chính. Tuy nhiên việc tạm khóa/ tạm dừng sử dụng thẻ hoặc chấm dứt thẻ phụ thì không làm ảnh hưởng đến Thẻ chính.

*The Primary Cardholder may set requirements regarding how the Supplementary Cardholders use the Cards and shall assume responsibility for such requirements. The Primary Cardholder may request VPBank to suspend or terminate the Card service provided to the Primary Card User/Supplementary Cardholders. The Supplementary Cardholders may request VPBank to terminate the card service granted to themselves by reporting in writing to VPBank. If the Primary Cardholder officially terminates the Contract on debit card issuance and use, the Supplementary Cardholders shall stop using the card at the same time as the Primary Cardholder. However, that a supplementary card is locked/suspended or terminated shall not affect the Primary Card.*

6. Việc thay đổi thông tin về thẻ, hạn mức giao dịch/hạn mức sử dụng của từng thẻ (Thẻ chính và Thẻ phụ) sẽ được thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*The card information and transaction/card use limits for each card (Primary Card and Supplementary Card) shall be changed in accordance with the policy specified by VPBank from time to time.*

## **Điều 12. Thời Hạn Sử Dụng Thẻ**

### **Article 12. Card validity period**

1. Thời hạn sử dụng Thẻ theo quy định của VPBank và được ghi nhận trên Thẻ. Thời hạn sử dụng Thẻ cụ thể được dập nổi trên mặt trước của Thẻ. Hết thời hạn sử dụng Thẻ, nếu còn nhu cầu sử dụng, Khách hàng thực hiện thủ tục gia hạn Thẻ theo quy định của VPBank để VPBank xem xét.

*The card validity period shall be specified by VPBank and recorded on the Card. The specific validity period shall be embossed on the front of the Card. When the Card expires, if the Customer wishes to keep using it, the Customer may apply for validity extension in accordance with the procedure prescribed by VPBank for its consideration.*

2. Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ đã hết hạn hay Thẻ cũ (đã được phát hành Thẻ thay thế). Khách hàng phải trả lại ngay lập tức thẻ cũ cho VPBank khi Thẻ thay thế đã được phát hành.

*The Cardholder is not allowed to use an expired Card or an old Card (for which a replacement has been issued). The Customer shall immediately return the old card to VPBank once a replacement has been issued.*

### **Điều 13. Luật Điều Chỉnh**

#### **Article 13. Governing law**

Ngoài được giải thích và điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam theo quy định tại Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này, Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ còn được giải thích và điều chỉnh theo các quy định của TCTQT/Napas.

*Apart from being interpreted according to and governed under the law of Vietnam as prescribed in Part A - General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions, the Contract on debit card issuance and use shall also be interpreted according to and governed by the regulations of the International Card Organization/Napas.*

**PHẦN D – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN**

**PART D – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON THE PROVISION AND USE OF INTERNET BANKING SERVICE**

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

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

**Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

**Article 1. Interpretation of Terms**

1. **Dịch vụ ngân hàng trực tuyến:** Là dịch vụ ngân hàng trên internet được VPBank cung cấp cho Khách hàng thông qua các phương tiện điện tử có kết nối internet. Dịch vụ ngân hàng trực tuyến có thể được cung ứng cho Khách hàng thông qua các phiên bản: Website của VPBank, giao diện website/ứng dụng của VPBank được cài đặt trên thiết bị, phương tiện điện tử hoặc các phiên bản khác theo chính sách của VPBank trong từng thời kỳ nhằm tạo sự thuận tiện cho Khách hàng trong việc thực hiện các giao dịch thông qua hệ thống internet. Dịch vụ ngân hàng trực tuyến có thể có các tên gọi thương mại như Dịch vụ VPBank Online KHDN, Dịch vụ VPBank NEOBiz, Dịch vụ VPBank NEOBiz Plus hoặc các tên gọi khác trong từng thời kỳ.

***Internet Banking Service:** Refers to an Internet banking service provided by VPBank to Customers through Internet-connected electronic means. The Internet Banking Service can be provided to Customer under the following versions: VPBank's Website, VPBank's website/app interface installed on electronic devices and media or other versions according to VPBank's policies from time to time for convenient transactions by Customer via the Internet system. The Internet Banking Service may have commercial names such as VPBank Online Corporate Customer Service, VPBank NEOBiz Service, VPBank NEOBiz Plus Service or other names from time to time.*

2. **Giấy đề nghị kèm Hợp đồng:** Trong Phần D này được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến Dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Tùy từng trường hợp, Giấy đề nghị kèm Hợp đồng có thể là Giấy đề nghị đăng ký kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ hoặc Giấy đề nghị đăng ký dịch vụ hoặc Đơn đăng ký kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ VPBank Online KHDN/ VPBank NEOBiz/ VPBank NEOBiz Plus hoặc Đơn đăng ký thay đổi sử dụng dịch vụ VPBank Online KHDN/ VPBank NEOBiz/ VPBank NEOBiz Plus 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 trực tuyến.

***Proposal cum Contract:** Understood in Part D as the document on the provision and use of a specific non-credit service related to Internet Banking Service. On a case-by-case basis, the Proposal cum Contract can be the Proposal cum Contract for Using Service or Proposal for Service Registration or Application cum Contract for Using VPBank Online Corporate Customer Service/VPBank NEOBiz Service/VPBank NEOBiz Plus Service or Application for Changing the Use of VPBank Online Corporate Customer Service/VPBank NEOBiz Service/VPBank NEOBiz Plus Service or any other document entered into between the Customer and VPBank regarding the provision and use of*

*Internet Banking Service.*

3. **Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến:** Là hợp đồng được tạo lập bởi (i) Giấy đề nghị kèm Hợp đồng; và (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần D – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến của Điều kiện giao dịch chung này. Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến có hiệu lực kể từ ngày VPBank chấp thuận như ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng cho đến khi VPBank và Khách hàng thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Hợp đồng sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz, Hợp đồng sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz Plus được đề cập tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng đều được xác định là Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến theo Phần D này.

***Contract for Use of Internet Banking Service:** Refers to a contract constituted by (i) Proposal cum Contract; and (ii) Part A - General Terms and Conditions, and Part D - General Transaction Conditions for the Provision and Use of Internet Banking Service of these General Transaction Conditions. The Contract for Use of Internet Banking Service is effective from the date of acceptance by VPBank as recorded in the Proposal cum Contract until VPBank and the Customer realize all rights and obligations under the Contract for Use of Internet Banking Service. The Contract for Use of VPBank NEOBiz Service and the Contract for Use of VPBank NEOBiz Plus Service mentioned in the Proposal cum Contract are all determined to be Contracts for Use of Internet Banking Service under this Part D.*

4. **Hệ thống/Hệ thống ngân hàng điện tử:** Là hệ thống Internet Banking của VPBank – một tập hợp có cấu trúc các trang thiết bị phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu, hệ thống mạng truyền thông và an ninh bảo mật để sản xuất, truyền nhận, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin số phục vụ cho việc quản lý và cung cấp Dịch vụ ngân hàng trực tuyến cho Khách hàng. Hệ thống ngân hàng điện tử bao gồm Hệ thống VPBank NEOBiz, Hệ thống CMP và/hoặc hệ thống ngân hàng điện tử khác mà VPBank triển khai từng thời kỳ.

***E-banking system/system:** Refers to VPBank's Internet Banking system - a structured collection of hardware, software, database, communication and security network systems for production, transmission, collection, processing, storage, and exchange of digital information for the management and provision of Internet Banking Service to Customers. The E-banking system includes VPBank NEOBiz System, CMP System and/or other e-banking systems that VPBank deploys from time to time.*

5. **Phương tiện điện tử (Phương tiện truy cập):** Là phương tiện có điều kiện hoạt động dựa trên công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học hoặc công nghệ tương tự mà Khách hàng có thể sử dụng nhằm truy cập Hệ thống để sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Phương tiện điện tử có thể bao gồm (nhưng không giới hạn) máy tính để bàn, máy tính xách tay, điện thoại di động có tính năng kết nối internet với các hình thức kết nối khác nhau như ADSL, GPRS, 3G, Wifi...

***Electronic medium (Access medium):** Refers to a medium based on electrical, electronic, digital, magnetic, wireless transmission, optical or similar technologies with which Customers may access the System to use the Internet Banking Service. Electronic media may include (but are not limited to) desktops, laptops, mobile phones with Internet connection of various forms such as ADSL, GPRS, 3G, Wifi, etc.*

6. **Lệnh giao dịch:** Là các chỉ thị/yêu cầu của Khách hàng được xác lập thông qua Hệ thống



dưới dạng thông điệp dữ liệu để yêu cầu VPBank cung cấp Dịch vụ ngân hàng trực tuyến tương ứng với các dịch vụ/gói dịch vụ mà Khách hàng đã đăng ký với VPBank.

**Transaction order:** Refers to Customer's instruction/request that is established via the System in the form of a data message to request VPBank to provide Internet Banking Service corresponding to services/service packages that Customer has registered with VPBank.

- 7. Chữ ký số:** Là một dạng chữ ký điện tử an toàn được tạo ra bằng sự biến đổi một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã không đối xứng theo đó người có được thông điệp dữ liệu ban đầu và khoá công khai của người ký có thể xác định được chính xác việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khoá bí mật tương ứng với khoá công khai trong cùng một cặp khoá và sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên.

**Digital signature:** Refers to a form of secure electronic signature created by a change to data message using an asymmetric cryptographic system, whereby the person who obtains the original data message and the signer's public key can determine with accuracy that the above-mentioned change is generated with a correct private key corresponding to the public key in the same key pair and content integrity of the data message from the date of change.

- 8. Ứng dụng VPBank Smart OTP:** Là phần mềm ứng dụng tạo ra Soft OTP được xây dựng và quản lý bởi VPBank, được cài đặt trên điện thoại di động/máy tính bảng của Khách hàng.

**VPBank Smart OTP:** Refers to an application software developed and managed by VPBank to create Soft OTPs, installed on Customer's mobile phone(s)/tablet(s).

- 9. Xác nhận giao dịch:** Là hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử để thể hiện sự chấp thuận của Khách hàng đối với các thông điệp dữ liệu trong giao dịch điện tử mà Khách hàng thực hiện bằng phương tiện điện tử thông qua Hệ thống ngân hàng trực tuyến.

Tùy theo điều kiện công nghệ từng thời kỳ, VPBank triển khai các hình thức xác nhận giao dịch phù hợp cho từng loại giao dịch khác nhau bao gồm nhưng không giới hạn các hình thức xác nhận giao dịch là mật khẩu, PIN, OTP SMS, OTP Email, Soft OTP, chữ ký số, chữ ký điện tử và các hình thức khác phù hợp quy định pháp luật. Ngoại trừ các giao dịch mà pháp luật quy định phải có hình thức xác nhận giao dịch tương ứng, đối với các giao dịch khác: (i) trên cơ sở đánh giá rủi ro và tuân thủ quy định pháp luật có liên quan, VPBank sẽ lựa chọn các hình thức xác nhận phù hợp như chữ ký số, Soft OTP, mật khẩu để cung cấp cho Khách hàng; (ii) bằng việc chấp nhận Bản điều kiện giao dịch chung này và ký vào Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, Khách hàng đồng ý đăng ký sử dụng bất kỳ hình thức xác nhận giao dịch nào mà VPBank triển khai và chịu trách nhiệm với sự lựa chọn này.

Trường hợp có thay đổi phương thức xác nhận giao dịch, VPBank sẽ thông báo thay đổi trên màn hình Dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Khách hàng được coi là đồng ý nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến sau thời điểm có thông báo thay đổi đó.

**Transaction authentication method:** Refers to a method of electronic confirmation that represents the Customer's approval of data messages in electronic transaction performed via electronic means through the E-banking system

Depending on the technological conditions from time to time, VPBank implements

*suitable transaction authentication methods for different types of transactions, including but not limited to passwords, PINs, OTP SMS, OTP Email, Soft OTP, digital signatures, electronic signatures, and other methods as permitted by applicable laws. Except for transactions where specific authentication methods are mandated by law, for other transactions: (i) based on risk assessment and compliance with relevant legal regulations, VPBank will select appropriate authentication methods such as digital signatures, Soft OTP, or passwords to provide to the Customer; and (ii) by accepting these General Terms and Conditions and signing the Request cum Contract Form, the Customer agrees to register and use any authentication method implemented by VPBank and takes full responsibility for this choice.*

*In the event of changes to the transaction authentication methods, VPBank will notify the Customer of such changes on the online banking service interface. The Customer is deemed to have accepted the changes if they continue to use the internet banking service after the notification of such changes*

10. **Mã khóa bí mật dùng một lần/OTP:** Là hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật trong đó mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định. Tùy từng loại giao dịch, trước mỗi lần thực hiện Lệnh giao dịch, VPBank sẽ cung cấp cho Khách hàng OTP bằng các hình thức phù hợp với từng Lệnh giao dịch theo quy định của VPBank và pháp luật trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn phương thức gửi qua địa chỉ thư điện tử (Email OTP) hoặc tin nhắn SMS tới số điện thoại di động (SMS OTP) của Người sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến mà Khách hàng đã đăng ký với VPBank hoặc Ứng dụng VPBank Smart OTP (Soft OTP).

***One-time password/OTP:** Refers to a type of authentication secret password that is valid for one-time use for a certain period of time. Depending on each Transaction Type, before execution of a Transaction Order, VPBank shall provide the Customer with an OTP by methods suitable to each Transaction Order in accordance with VPBank's regulations from time to time, including but not limited to sending via Email (Email OTP) or SMS to mobile phone number (SMS OTP) of Internet Banking Service User that the Customer has registered with VPBank or VPBank Smart OTP (Soft OTP).*

11. **Tài khoản thanh toán/Tài khoản (TKTT):** Là tất cả các tài khoản thanh toán bằng Việt Nam đồng hoặc ngoại tệ của Khách hàng mở tại VPBank đăng ký sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến theo Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Tài khoản thanh toán có thể là tài khoản thanh toán của một tổ chức hoặc tài khoản thanh toán chung.

***Current account/Account:** Refers to all accounts owned by the Customer, disbursed in Vietnam dong or foreign currencies, opened at VPBank, and that register the Internet Banking Service under the Proposal cum Contract. A current account can be a current account of a corporate customer or a joint current account.*

12. **Tên truy cập (tên đăng nhập):** Là các ký tự được VPBank cung cấp cho Người sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến hoặc do Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz tự tạo trên Hệ thống. Tên truy cập được dùng để đăng nhập vào Hệ thống. Tên truy cập, bao gồm cả tên truy cập lần đầu được tạo đáp ứng điều kiện theo quy định pháp luật từng thời kỳ và sẽ là duy nhất trên Hệ thống.

***Username:** Refers to characters provided by VPBank to Internet Banking Service User or created by VPBank NEOBiz User on the System. Username is used to log in to the*

*System. Username, including default username, meets the conditions prescribed by law from time to time and shall be unique on the System.*

13. **Tên truy cập (Tên đăng nhập) lần đầu (áp dụng đối với Hệ thống CMP):** Là dãy số do VPBank cung cấp cho mỗi Người sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz Plus trên Hệ thống CMP qua địa chỉ email đã đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng hoặc địa chỉ email do Quản trị viên VPBank NEOBiz Plus kê khai trên Hệ thống CMP (trường hợp Người dùng do Quản trị viên VPBank NEOBiz Plus đăng ký trên Hệ thống CMP). Người dùng sử dụng tên truy cập lần đầu để đăng nhập Hệ thống CMP lần đầu và phải đổi tên truy cập ngay sau khi đăng nhập lần đầu thành công.

***Default username (applicable to CMP System):** Refers to a sequence of numbers provided by VPBank to each VPBank NEOBiz Plus User on the CMP System via the email address registered in the Proposal cum Contract or email address declared by VPBank NEOBiz Plus Admin on the CMP System (in case the User is registered by VPBank NEOBiz Plus Admin on the CMP System). The User uses default username to log in to CMP System for the first time and must reset the username right after the first successful login.*

14. **Mật khẩu (mã khóa bí mật):** Người sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến trên Hệ thống sử dụng mật khẩu là một chuỗi các ký tự đáp ứng điều kiện theo quy định pháp luật từng thời kỳ để xác nhận quyền truy cập của Người sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến đó vào Hệ thống, ứng dụng hoặc xác nhận Người sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến thực hiện giao dịch (trong trường hợp VPBank có triển khai cho mục đích này). Từng Người sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến sẽ có mật khẩu riêng.

***Password:** Refers to a string of characters that meet the conditions prescribed by law from time to time and is used to authenticate the access rights of an Internet Banking Service User to the System, application, or to verify the User when performing transactions (in cases where VPBank has implemented this purpose). The password is entered by the Internet Banking Service User during the login process to the System for authentication. Each Internet Banking Service User is assigned a unique password.*

15. **Mật khẩu truy cập lần đầu:** Là mật khẩu do VPBank cung cấp cho Người sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến qua số điện thoại di động đã đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng hoặc số điện thoại di động do Quản trị viên kê khai trên Hệ thống (trường hợp Người sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến do Quản trị viên đăng ký trên Hệ thống). Người sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến sử dụng mật khẩu truy cập lần đầu để đăng nhập Hệ thống và phải thay đổi mật khẩu truy cập do VPBank cấp ngay khi đăng nhập hệ thống lần đầu thành công.

***Default password:** Refers to the password provided by VPBank to the Internet Banking Service User via the mobile phone number registered in the Proposal cum Contract or the mobile phone number declared by the Admin on the System (in case the Internet Banking Service User is registered on the System by the Admin). The Internet Banking Service User uses default password to log in to the System and must reset the password issued by VPBank right after the first successful login to the system.*

16. **Mật khẩu truy cập cấp lại:** Là mật khẩu do VPBank cấp lại theo đề nghị của Khách hàng cho Người sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến trên Hệ thống. Mật khẩu truy cập cấp lại được cấp và sử dụng như mật khẩu truy cập lần đầu.

**Re-issued password:** Refers to the password re-issued by VPBank at the request of the Customer for the Internet Banking Service User on the System. A re-issued password is issued and used as a default password.

17. **Người sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến/Người dùng/Người sử dụng Dịch vụ:** Là Người đại diện theo pháp luật, Kế toán trưởng/phụ trách kế toán và/hoặc cán bộ nhân viên của Khách hàng được Khách hàng, Kế toán trưởng/phụ trách kế toán phân quyền/ủy quyền sử dụng dịch vụ. Khách hàng thực hiện đăng ký Người sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến thông qua phương thức: (i) được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng hoặc (ii) được khởi tạo bởi Quản trị viên trên Hệ thống (nếu tính năng Hệ thống cho phép) theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

**Internet Banking Service User/User/Service User:** Refers to the Legal Representative, Chief Accountant/person in charge of accounting and/or staff of the Customer, authorized/assigned to use the service by the Customer, Chief Accountant/person in charge of accounting. The Customer registers the Internet Banking Service User through the following methods: (i) recorded in the Proposal cum Contract or (ii) initiated by the Admin on the System (if permitted by the System) in accordance with VPBank's regulations from time to time.

18. **Quản trị viên VPBank NEOBiz/ Quản trị viên VPBank NEOBiz Plus/ Quản trị viên:** Là cá nhân được Khách hàng ủy quyền/phân quyền thực hiện chức năng quản trị viên trên Hệ thống được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Tùy từng ngữ cảnh tại Phần D Điều kiện giao dịch chung này, việc đề cập đến (i) Quản trị viên VPBank NEOBiz được hiểu là Quản trị viên trên Hệ thống VPBank NEOBiz, (ii) Quản trị viên VPBank NEOBiz Plus được hiểu là Quản trị viên trên Hệ thống CMP, (iii) Quản trị viên được hiểu là áp dụng chung cho Quản trị viên trên cả hai Hệ thống này.

**VPBank NEOBiz Admin/ VPBank NEOBiz Admin Plus/Admin:** Refers to the individual authorized/assigned by the Customer to perform the function of Admin on the System as recorded in the Proposal cum Contract. Depending on the context in Part D of these General Transaction Conditions, the mention of (i) VPBank NEOBiz Admin is understood as VPBank NEOBiz Admin, (ii) VPBank NEOBiz Plus Admin is understood as Admin on the CMP System, (iii) Admin is understood to apply generally Admin on both Systems.

19. **Hạn mức giao dịch:** Là giá trị tối đa mà Khách hàng có thể thực hiện hoặc yêu cầu thực hiện được đối với các giao dịch trên Hệ thống. Hạn mức giao dịch được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

**Transaction limit:** Refers to the maximum value within which the Customer can perform or request to perform transactions on the System. The transaction limit is recorded in the Proposal cum Contract.

20. **Yếu tố bảo mật:** Là Tên đăng nhập, câu hỏi bảo mật, số điện thoại của Khách hàng, các yếu tố nhận diện sinh trắc học, các hình thức xác nhận giao dịch hay bất kỳ yếu tố nào khác mà Khách hàng đăng ký với VPBank hoặc được VPBank cung cấp và/hoặc nhận diện, xác thực, xác nhận khi Khách hàng sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến.

**Authentication factor:** Refers to Username, security questions, the Customer's phone number, biometric identification factors, authentication types or any other factor that the Customer registers with VPBank or that is provided and/or identified, authenticated, verification by VPBank when the Customer uses the Internet Banking Service.



21. **Chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7:** Là dịch vụ chuyển tiền nhanh được VPBank cung cấp 24/7 cho Khách hàng trên cơ sở hợp tác giữa VPBank và Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam.

*Instant interbank money transfer 24/7: Refers to an express money transfer service offered by VPBank around the clock to the Customer on the basis of cooperation between VPBank and the National Payment Corporation of Vietnam (NAPAS).*

22. **Khách hàng chuyển đổi:** Khách hàng đã đăng ký sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến trên Hệ thống VPBank NEOBiz (Dịch vụ VPBank NEOBiz) có nhu cầu sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến trên Hệ thống CMP (Dịch vụ VPBank NEOBiz).

*Migrated customer: Refers to the Customer who has registered to use the Internet Banking Service on the VPBank NEOBiz System (VPBank NEOBiz Service) and needs to use the Internet Banking Service on the CMP System (VPBank NEOBiz Service).*

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần D này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Phần A - Các điều khoản và điều kiện chung của Điều kiện giao dịch chung, Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, các quy định về Dịch vụ ngân hàng trực tuyến của VPBank, Điều kiện giao dịch chung về đăng ký và sử dụng phương thức xác thực VPBank Smart OTP, các cam kết, thỏa thuận khác giữa Khách hàng với VPBank (nếu có) và theo quy định của pháp luật có liên quan.

*Other capitalized terms which are not included in Part D herein shall be understood and interpreted per Part A - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions, the Proposal cum Contract, VPBank's regulations on Internet Banking Service, the General Transaction Conditions on the registration and use of VPBank Smart OTP authentication methods, other undertakings or agreements between the Customer and VPBank (if any), and per applicable provisions of law.*

## **Điều 2. Cách Thức Cung Cấp Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến, Mật Khẩu, Tên Truy Cập, Chữ Ký Và Chứng Từ Điện Tử**

### **Article 2. Provision of the Internet Banking Service, Password, Username, Signature and Electronic Documents**

1. Sau khi tìm hiểu và nghiên cứu kỹ Dịch vụ ngân hàng trực tuyến, Phần A và Phần D của Điều kiện giao dịch chung này, bao gồm các tiện ích cũng như các rủi ro có thể gặp phải, Khách hàng đề nghị VPBank cung cấp Dịch vụ ngân hàng trực tuyến trên cơ sở Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Thông tin chi tiết các nội dung do Khách hàng đăng ký để sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng do Khách hàng lập và đã được xác nhận bởi VPBank.

*After thorough research of the Internet Banking Service, Part A and Part D of these General Transaction Conditions, including utilities as well as possible risks, the Customer requests VPBank to provide the Internet Banking Service on the basis of the Proposal cum Contract. Details to be registered by the Customer to use the Internet Banking Service are recorded in the Proposal cum Contract made by the Customer and confirmed by VPBank.*

2. Khách hàng đăng ký Người sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng hoặc tại Hệ thống theo số lượng tối đa VPBank cho phép từng thời kỳ trong đó đảm bảo chức năng lập lệnh (tạo), duyệt lệnh giao dịch phải được thực hiện bởi những người khác nhau; đồng thời đáp ứng các nguyên tắc sau:



*The Customer registers for the Internet Banking Service User at the Proposal cum Contract or at the System according to the maximum quantity allowed by VPBank from time to time, in which the function of making (creating) and approving transaction orders must be performed by different people and responsive to the following principles:*

2.1. Đối với Dịch vụ Ngân trực tuyến cung cấp, triển khai trên Hệ thống VPBank NEOBiz (tên thương mại là “**Dịch vụ VPBank NEOBiz**”):

*For the Internet Banking Service provided and deployed on the VPBank NEOBiz System (trade name is “**VPBank NEOBiz Service**”):*

- a) Người dùng trên Hệ thống VPBank NEOBiz bao gồm Người truy vấn, Người lập lệnh, Người xác nhận lệnh và Người duyệt lệnh. Trong đó:

*Users on VPBank NEOBiz System include Querier, Order Creator, Order Verifier and Order Approver. In which:*

**Người truy vấn:** Là Người dùng được phân quyền/ủy quyền thực hiện chức năng truy vấn theo đúng đăng ký của Khách hàng và phù hợp với quy định của VPBank từng thời kỳ.

**Inquirer:** *Refers to a User assigned/authorized to perform inquiries according to the Customer's registration and VPBank's regulations from time to time.*

**Người lập lệnh:** Là Người dùng được phân quyền/ủy quyền khởi tạo các lệnh theo đúng chức năng đăng ký của Khách hàng phù hợp với quy định của VPBank từng thời kỳ.

Người lập lệnh là (i) người được Chủ tài khoản phân quyền/ủy quyền lập lệnh trong trường hợp Kế toán trưởng/phụ trách kế toán và/hoặc người được Kế toán trưởng/phụ trách kế toán phân quyền/ủy quyền đăng ký chức năng Người xác nhận lệnh; hoặc (ii) Kế toán trưởng/phụ trách kế toán và/hoặc người được Kế toán trưởng/phụ trách kế toán phân quyền/ủy quyền trong trường hợp Khách hàng không đăng ký chức năng Người xác nhận lệnh; hoặc (iii) Kế toán trưởng/phụ trách kế toán và/hoặc người được Kế toán trưởng/phụ trách kế toán phân quyền/ủy quyền trong trường hợp Khách hàng có đăng ký Người xác nhận lệnh và Người xác nhận lệnh là người được Chủ tài khoản phân quyền/ủy quyền xác nhận.

Trường hợp Kế toán trưởng/phụ trách kế toán và/hoặc người được Kế toán trưởng/phụ trách kế toán phân quyền/ủy quyền và/hoặc Người dùng được Quản trị viên VPBank NEOBiz khởi tạo trên Hệ thống VPBank NEOBiz đăng ký chức năng là Người lập lệnh thì Người dùng này vừa có chức năng là Người lập lệnh và đồng thời là người kiểm soát tương ứng đối với Lệnh giao dịch theo Gói tài chính mà Khách hàng đăng ký.

**Maker:** *Refers to a User assigned/authorized to initiate orders in accordance with the Customer's registration and VPBank's regulations from time to time.*

*Maker is (i) the person assigned/authorized by the Account Holder to create orders in case the Chief Accountant/person in charge of accounting and/or the person assigned/authorized by the Chief Accountant/person in charge of accounting register(s) Verifier; or (ii) Chief Accountant/person in charge of accounting and/or the person assigned/authorized by the Chief Accountant/person in charge of accounting in case the Customer does not register Verifier; or (iii) Chief Accountant/person in charge of accounting and/or the person assigned/authorized by the Chief Accountant/person in charge of accounting in case the Customer registers Verifier who is assigned/authorized by the Account Holder to verify orders.*

*In case the Chief Accountant/person in charge of accounting and/or the person assigned/authorized by the Chief Accountant/person in charge of accounting and/or User initiated by VPBank NEOBiz Admin on VPBank NEOBiz System registers Order Creator, then such User functions as both the Order Creator and the corresponding controller for Transaction Orders under the Financial Package registered by the Customer.*

**Người xác nhận lệnh:** Là Người dùng được phân quyền/ủy quyền xác nhận lệnh theo đúng chức năng đăng ký của Khách hàng phù hợp với quy định của VPBank từng thời kỳ.

Người xác nhận lệnh (i) Là Kế toán trưởng/phụ trách kế toán và/hoặc người được Kế toán trưởng/phụ trách kế toán phân quyền/ủy quyền xác nhận lệnh; hoặc (ii) Là người được Chủ tài khoản phân quyền/ủy quyền trong trường hợp Kế toán trưởng/phụ trách kế toán và/hoặc người được Kế toán trưởng/phụ trách kế toán phân quyền/ủy quyền đăng ký chức năng Người lập lệnh.

**Verifier:** *Refers to a User assigned/authorized to verify orders in accordance with the Customer's registration and VPBank's regulations from time to time.*

*Verifier (i) is the Chief Accountant/person in charge of accounting and/or the person assigned/authorized by the Chief Accountant/person in charge of accounting to verify orders; or (ii) is the person assigned/authorized by the Account Holder in case the Chief Accountant/person in charge of accounting and/or the person assigned/authorized by the Chief Accountant/person in charge of accounting registers Maker.*

**Người duyệt lệnh:** Là Người dùng được phân quyền/ủy quyền duyệt lệnh theo đúng chức năng đăng ký của Khách hàng phù hợp với quy định của VPBank từng thời kỳ.

**Approver:** *Refers to a User assigned/authorized to approve orders in accordance with the Customer's registration and VPBank's regulations from time to time.*

Người lập lệnh, Người duyệt lệnh, Người xác nhận lệnh của Lệnh thay đổi thông tin chính là những Người lập lệnh, Người duyệt lệnh, Người xác nhận lệnh mà Khách hàng đã đăng ký.

*Creator, Approver, Verifier of information change orders is the Creator, Approver, Verifier that the Customer registers.*

- b) **Loại phê duyệt:** Duyệt đơn là giao dịch được duyệt bởi 01 Người duyệt lệnh; Duyệt kép là giao dịch được duyệt bởi 02 Người duyệt lệnh. Khách hàng cần đăng ký đảm bảo giao dịch thanh toán phải có tối thiểu 01 Người lập lệnh và 01 Người duyệt lệnh, Người xác nhận lệnh là không bắt buộc.

**Approval type:** *Single approval refers to a transaction approved by 01 Approver; Dual approval refers to a transaction approved by 02 approvers. The Customer needs to register to ensure that the payment transaction must have at least 01 Maker and 01 Approver, and an optional Verifier.*

- 2.2. Đối với Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến cung cấp, triển khai trên Hệ thống CMP (tên thương mại là: “**Dịch vụ VPBank NEOBiz Plus**”):

*For the Internet Banking Service provided and deployed on the CMP System (trade name: "VPBank NEOBiz Plus Service"):*

- a) Trường hợp Khách hàng đăng ký giao dịch được duyệt bởi 1 Người dùng thì Người dùng lập lệnh (khởi tạo giao dịch) đồng thời kiểm soát giao dịch phải là kế toán trưởng/người phụ trách kế toán (hoặc người được ủy quyền bởi kế toán trưởng/người

phụ trách kế toán) và Người dùng duyệt lệnh phải là đại diện hợp pháp của của Chủ tài khoản.

*In case the Customer registers a transaction approved by 01 User, the User who creates orders (initiates transactions) and controls the transactions must be the chief accountant/person in charge of accounting (or the person authorized by the chief accountant/person in charge of accounting) and the User approving orders must be the legal representative of the Account Holder*

- b) Trường hợp Khách hàng đăng ký giao dịch được duyệt và xác nhận bởi 2 Người dùng trở lên thì (i) Người dùng lập lệnh (khởi tạo giao dịch) hoặc 1 Người dùng có chức năng duyệt hoặc xác nhận giao dịch phải là kế toán trưởng/người phụ trách kế toán (hoặc người được kế toán trưởng hoặc Người phụ trách kế toán ủy quyền); và (ii) 1 Người dùng khác có chức năng duyệt giao dịch phải là đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản.

*In case the Customer registers for a transaction approved by 02 or more Users, then (i) the User who creates orders (initiates transactions) or 01 User with the function of approving or confirming transactions must be the chief accountant/person in charge of accounting (or the person authorized by the chief accountant or person in charge of accounting); and (ii) 01 other User with the function of approving transactions must be the legal representative of the Account Holder.*

- c) Trường hợp theo yêu cầu của VPBank, Khách hàng cần cung cấp/bổ sung chứng từ, tài liệu đối với các giao dịch tiền về đang xử lý tại VPBank hoặc các giao dịch khác, Khách hàng đồng ý rằng Người dùng có chức năng lập lệnh hoặc bất kỳ Người dùng nào khác trên Hệ thống (phụ thuộc vào tính sẵn sàng, đáp ứng của Hệ thống từng thời kỳ) được phép thực hiện bổ sung, đăng tải các hồ sơ, chứng từ liên quan đến giao dịch lên Hệ thống CMP để gửi đến VPBank. Khách hàng cam kết các nội dung, chữ ký, con dấu trên các hồ sơ, chứng từ do Người dùng cung cấp cho VPBank là chính xác, chân thực, hợp lệ và miễn trừ trách nhiệm của VPBank trong mọi trường hợp VPBank đã thực hiện các giao dịch tiền về trên cơ sở các hồ sơ, chứng từ do Người dùng cung cấp.

*In case at VPBank's request, the Customer needs to provide/supplement documents for remittance transactions being processed at VPBank or other transactions, the Customer agrees that the User with the function of creating orders or any User (subject to the feasibility and readiness of the System from time to time) is allowed to supplement and upload papers and documents related to transactions to the CMP System to send to VPBank. The customer guarantees that the content, signature and seal on documents provided by the User are accurate, authentic, valid and VPBank shall be exempt from all responsibilities when performing remittance transactions according to the documents provided by the User.*

- d) Đối với TKTT chung, Khách hàng cần đăng ký nguyên tắc sử dụng Internet Banking với VPBank tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*For a Joint Current Account, the Customer needs to register Internet Banking with VPBank at the Proposal cum Contract.*

- e) Trường hợp Khách hàng là hộ kinh doanh hoặc là đối tượng được pháp luật cho phép áp dụng chế độ kế toán đơn giản và phù hợp với quy định của VPBank từng thời kỳ thì Khách hàng có thể đăng ký 01 Người dùng, khi đó Người dùng này vừa có chức năng khởi tạo giao dịch, vừa có chức năng duyệt giao dịch và phải là đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản.

*In case the Customer is allowed by law to apply a simple accounting system in accordance with VPBank's regulations from time to time, the Customer can register OIUser who then has both the function of initiating transactions, and the function of approving transactions and must be the legal representative of the Account Holder*

f) Hình thức xác nhận bao gồm:

*Authentication methods:*

- Hình thức xác nhận khi đăng nhập: Là giải pháp VPBank triển khai thêm để xác thực Người dùng truy cập Hệ thống CMP. Khách hàng có thể đăng ký sử dụng hình thức xác nhận này tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng hoặc cách thức đăng ký khác do VPBank triển khai từng thời kỳ. Hình thức xác nhận nếu Khách hàng đăng ký sử dụng là SMS/Email OTP hoặc Hình thức xác nhận khác do VPBank triển khai từng thời kỳ phù hợp quy định pháp luật.

*Authentication method at login: Refers to a additional solution VPBank further deploys to authenticate the User with access to the CMP System. The Customer can register to use this authentication method at the Proposal cum Contract or other registration methods deployed by VPBank from time to time. Authentication method if registered by the Customer is SMS/Email OTP or other authentication method deployed by VPBank from time to time in accordance with the provisions of the Law.*

- Hình thức xác nhận giao dịch: Đối với giao dịch gồm nhiều bước, bắt buộc thực hiện xác nhận giao dịch ở bước cuối cùng (bước phê duyệt giao dịch).

*Transaction authentication method: For multi-step transactions, transaction authentication must be performed at the final step (transaction approval step).*

g) Luồng phê duyệt giao dịch thực hiện theo đăng ký của Khách hàng tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, bao gồm nhưng không giới hạn số lượng Người dùng thực hiện xác nhận, duyệt giao dịch, thứ tự duyệt giao dịch, hạn mức giao dịch và các thông tin đăng ký xác nhận, duyệt giao dịch khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

*The transaction approval flow follows the Customer's registration in the Proposal cum Contract, including but not limited to the number of Users who verify and approve the transaction, the order of transaction approval, transaction limit, and other registration information for transaction confirmation and approval in accordance with VPBank's regulations from time to time.*

h) Riêng đối với dịch vụ Tài trợ thương mại, tùy theo nhu cầu, Khách hàng có thể đăng ký luồng phê duyệt giao dịch sau:

*Particularly for Trade Finance services, depending on needs, the Customer can register for the following transaction approval flow:*

- Luồng duyệt giao dịch không có xác nhận giao dịch: Lệnh giao dịch được thực hiện theo thứ tự (i) lập lệnh bởi Người dùng lập lệnh có chức năng khởi tạo giao dịch; và (ii) duyệt lệnh bởi (các) Người dùng duyệt lệnh có chức năng phê duyệt giao dịch để gửi tới ngân hàng; hoặc
- *Transaction approval flow without transaction confirmation: Transaction orders are executed in the order of (i) creating orders by the Order-creating User with the function of initiating transactions; and (ii) approving orders by the Order-approving User(s) with the function of approving transactions to send the bank; or*



- Luồng duyệt giao dịch có xác nhận giao dịch: Lệnh giao dịch được thực hiện theo thứ tự (i) lập lệnh bởi Người dùng lập lệnh có chức năng khởi tạo giao dịch; (ii) xác nhận lệnh bởi Người dùng duyệt lệnh có chức năng xác nhận giao dịch; (iii) duyệt lệnh bởi (các) Người dùng duyệt lệnh có chức năng phê duyệt giao dịch để gửi tới ngân hàng;
  - *Transaction approval flow with transaction confirmation: Transaction orders are executed in the order of (i) creating orders by the order-making User with the function of initiating transactions; (ii) confirming orders by the Order-approving User with the function of confirming transactions; (iii) approving orders by the Order-approving User(s) with the function of approving transactions to send to the bank;*
  - Khách hàng có thể lựa chọn đăng ký phê duyệt giao dịch và số lượng Người dùng duyệt lệnh có chức năng phê duyệt giao dịch như sau:
  - *The Customer may choose to register for approving transactions and the number of Order-approving Users with the function of approving transactions as follows:*
    - Duyệt đơn: Lệnh giao dịch được phê duyệt bởi 1 Người dùng duyệt lệnh có chức năng phê duyệt giao dịch để gửi tới ngân hàng;
    - *Single approval: Transaction orders are approved by 01 Order-approving User with the function of approving transactions to send to the bank;*
    - Duyệt kép: Lệnh giao dịch được phê duyệt bởi 2 Người dùng duyệt lệnh có chức năng phê duyệt giao dịch với thẩm quyền ngang nhau để gửi tới ngân hàng.
    - *Dual approval: Transaction orders are approved by 02 Order-approving Users with the function of approving transactions with equal authority to send to the bank.*
3. Sau khi Khách hàng đã hoàn thiện các thủ tục đăng ký sử dụng Dịch vụ ngân hàng điện tử theo quy định của VPBank, Khách hàng sẽ được VPBank cung cấp Tài khoản giao dịch điện tử gồm Tên truy cập/Tên truy cập lần đầu và Mật khẩu truy cập lần đầu để truy cập vào Hệ thống. Việc đăng ký, thay đổi, hủy bỏ, cấp lại Mật khẩu và Tên truy cập được thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng (bao gồm cả đề nghị của Quản trị viên được thực hiện trên Hệ thống theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ) hoặc của VPBank và chỉ có giá trị khi VPBank xác nhận về việc đăng ký, thay đổi, hủy bỏ, cấp lại đó.

*After completion of the registration procedures to use the Internet Banking Service in accordance with VPBank's regulations, the Customer shall be provided by VPBank with Username/Default Username and Default Password to access the System. Registration, change, cancellation, re-issuance of Password and Username are made at the Customer's request (including Admin's request which is performed on the System in accordance with VPBank's regulations from time to time) or VPBank's request and, valid only with VPBank's confirmation of such registration, change, cancellation or re-issuance.*

4. Khách hàng đồng ý rằng các giao dịch ngân hàng điện tử được coi là được xác lập bởi Khách hàng và không thể bị từ chối khi Hệ thống xác thực được hình thức xác nhận giao dịch mà Khách hàng đã sử dụng và/hoặc (các) Yếu tố bảo mật được sử dụng là của Khách hàng. Ngoài ra, Các Bên đồng ý rằng bất kỳ hành động nào của Khách hàng nhằm xác lập, thực hiện các Dịch vụ ngân hàng điện tử (như đăng nhập bằng Tên truy cập, Mật khẩu; Khách hàng kê khai thông tin tạo lập Chứng từ điện tử, kích chọn chấp thuận/tiếp



tục trên Hệ thống để thực hiện giao dịch; nhập mã OTP; 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 ...) được coi là Khách hàng đã chấp thuận các Chứng từ điện tử với VPBank. Không phụ thuộc vào các quy định khác của Phần D Điều kiện giao dịch chung này, Khách hàng hiểu và đồng ý rằng, khi Khách hàng sử dụng Dịch vụ ngân hàng điện tử, bất kỳ Yếu tố bảo mật nào của Khách hàng, sau khi được Hệ thống của VPBank xác nhận là hợp lệ cũng được coi là xác nhận chấp thuận của Khách hàng và Chứng từ điện tử được coi là đã được ký kết bởi Khách hàng khi Hệ thống của VPBank xác thực Khách hàng và xác nhận sự chấp thuận của Khách hàng với Chứng từ điện tử đó thông qua xác thực các Yếu tố bảo mật và quá trình Khách hàng thực hiện các hành động để hoàn tất các Lệnh giao dịch trên Hệ thống.

*The Customer agrees that Internet Banking transactions are deemed to be established by the Customer and cannot be rejected when the System authenticates that the transaction authentication method and/or Authentication factor(s) applied by the Customer is/are theirs. The Parties agree that any actions of the Customer to establish and perform Internet Banking Services (such as login with Username, Password; the Customer declaring information to create an E-Document, clicking to accept/continue on the System to proceed with transactions; entering OTPs; sending text messages according to the syntax from the phone number registered with VPBank; and calling from the phone number registered with VPBank, etc.) are deemed that the Customer uses their transaction authentication method to sign Electronic Documents with VPBank. Notwithstanding the other provisions of Part D in these General Transaction Conditions, the Customer understands and agrees that, when the Customer uses the Internet Banking Service, any of their Authentication factors, after being confirmed by VPBank's system as valid are considered as their transaction authentication method and Electronic documents are deemed to have been signed by the Customer when VPBank's System authenticates the Customer and confirms the Customer's consent to such Electronic Documents through authenticating Authentication factors and the process by which the Customer takes actions to complete the Transaction Orders on the System.*

5. Các hình thức xác nhận giao dịch do Khách hàng sử dụng theo quy định tại Phần D này có giá trị pháp lý như chữ ký bằng tay của Khách hàng trên văn bản giấy và có giá trị chứng minh sự đồng ý/chấp thuận của Khách hàng đối với Chứng từ điện tử được ký. Khách hàng theo đó sẽ có quyền và chịu sự ràng buộc đầy đủ bởi các nghĩa vụ với VPBank theo quy định tại các Chứng từ điện tử tương ứng, quy định của Phần D này, quy định của VPBank và quy định của pháp luật. Các tài liệu, chứng từ, dữ liệu liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ ngân hàng điện tử và/hoặc giao dịch giữa VPBank và Khách hàng, các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống của VPBank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của Khách hàng với VPBank và có giá trị pháp lý. Đối với các Lệnh giao dịch phải có chứng từ gốc kèm theo quy định của pháp luật hoặc VPBank, Lệnh giao dịch chỉ được coi là có hiệu lực và được thực hiện khi VPBank nhận đủ các chứng từ gốc kèm theo.

*The Customer's electronic signature created and authenticated according to the provisions of Part D herein has the same legal value as the Customer's handwritten signature on a written document and is valid for proving the consent/approval of the Customer to the signed e-Documents. The Customer hereby shall have the right and be fully bound by obligations to VPBank as per provisions of the respective Electronic Documents, provisions of Part D herein, regulations of VPBank, and provisions of law.*

*Documents and data related to the provision of the Internet Banking Service and/or transactions between VPBank and the Customer, and data recorded, confirmed, and kept by VPBank's system shall be equal to evidence of the Customer's transactions with VPBank and have legal validity. For Transaction Orders that require original documents to be enclosed according to the provisions of law or VPBank, such Transaction Orders are only deemed effective and executed when VPBank receives all the original documents enclosed.*

6. Chứng từ được sử dụng trong Dịch vụ ngân hàng điện tử là Chứng từ điện tử. Chứng từ điện tử là thông điệp dữ liệu điện tử do Hệ thống tự động tạo lập trên cơ sở các Lệnh giao dịch do Khách hàng thực hiện. Chứng từ điện tử có giá trị pháp lý như văn bản gốc do Khách hàng ký lập và ràng buộc trách nhiệm của Khách hàng đối với các Lệnh giao dịch liên quan. Khách hàng cam kết chấp nhận vô điều kiện mọi Chứng từ điện tử do Hệ thống tạo ra và không có bất cứ khiếu nại, khiếu nại nào đối với các giao dịch liên quan.

*Documents used in the Internet Banking Services are Electronic Documents. An electronic document is an electronic data message automatically generated by the System on the basis of Transaction Orders performed by the Customer. Electronic documents have the same legal validity as the original documents signed by the Customer and bind the Customer's responsibility for the relevant Transaction Orders. The Customer undertakes to accept unconditionally all E-Documents generated by the System and has no complaints or claims against related transactions.*

7. Các Bên hiểu rằng, Khách hàng sử dụng Dịch vụ ngân hàng điện tử, thiết lập các Lệnh giao dịch trên Hệ thống thông qua Người sử dụng, Quản trị viên và Người sử dụng Dịch vụ ngân hàng điện tử, Quản trị viên thiết lập các Lệnh giao dịch trên Hệ thống theo các nguyên tắc/quy định tại Phần D này sẽ ràng buộc trách nhiệm của Khách hàng. Đồng thời, tất cả quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm và ràng buộc theo Phần D này cũng được áp dụng cho cả Người sử dụng Dịch vụ ngân hàng điện tử, Quản trị viên.

*The Parties understand that, the Customer's use of the Internet Banking Service to establish Transaction Orders on the System through User, Admin and User of the Internet Banking Service, and Admin establishing Transaction Orders on the System in accordance with the principles/regulations in Part D herein shall bind the responsibility of the Customer. At the same time, all rights, obligations, and responsibilities under Part D herein are also applicable to the Internet Banking Service User and Admin.*

### **Điều 3. Nội Dung Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến**

#### **Article 3. Internet Banking Service Contents**

1. Đối với Dịch vụ ngân hàng trực tuyến cung cấp, triển khai trên Hệ thống VPBank NEOBiz (tên thương mại là “**Dịch vụ VPBank NEOBiz**”): Tùy theo gói dịch vụ mà Khách hàng đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng và được VPBank chấp thuận; và/hoặc các dịch vụ, tính năng khác do VPBank triển khai trên Hệ thống VPBank NEOBiz từng thời kỳ, Dịch vụ ngân hàng trực tuyến gồm các tính năng cho phép Khách hàng thực hiện các Lệnh giao dịch sau:

*Regarding the Internet Banking Service provided and deployed on VPBank NEOBiz System (trade name is “**VPBank NEOBiz Service**”): Depending on the service package registered by the Customer in the Proposal cum Contract and approved by VPBank, and/or other services and features implemented by VPBank on VPBank NEOBiz System from time to time, the Internet Banking Service includes features that allow the Customer*

to perform the following Transaction Orders:

a) Gói Tài chính:

*Financial package:*

(i) Lệnh thanh toán:

*Payment orders:*

- Chuyển khoản trong nước với VND.  
*Domestic transfer in VND.*
- Chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7.  
*Instant interbank money transfer 24/7.*
- Chuyển khoản trong nước với Ngoại tệ.  
*Domestic transfer in a foreign currency.*
- Chuyển tiền quốc tế.  
*International money transfer.*
- Thanh toán theo định kỳ.  
*Periodic payment.*
- Thanh toán hóa đơn.  
*Bill payment.*
- Thanh toán thuế; Đăng ký sử dụng/thay đổi/hủy bỏ dịch vụ nộp thuế điện tử và Hải quan điện tử.  
*Tax payment; Registration to use/change/cancel e-customs tax payment.*
- Mua, bán ngoại tệ với VPBank.  
*Foreign currency purchase with VPBank.*
- Đăng ký sử dụng/thay đổi/hủy bỏ dịch vụ thu hộ qua đối tác.  
*Registration to use/change/cancel COBO through a partner.*
- Các lệnh thanh toán khác theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.  
*Other payment orders as prescribed by VPBank from time to time.*

(ii) Lệnh thanh toán lương:

*Salary payment orders:*

- Thanh toán lương đơn lẻ.  
*Single salary payment.*
- Thanh toán lương theo lô.  
*Bulk salary payment.*
- Những tiện ích khác theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.  
*Other utilities as prescribed by VPBank from time to time.*

## (iii) Lệnh truy vấn:

*Query orders:*

- Tra cứu thông tin TKTT.  
*Look up current account information.*
- Truy vấn giao dịch qua TKTT.  
*Transaction query via current account.*
- Biểu phí các loại dịch vụ.  
*Service fee schedule.*
- Tra cứu tỷ giá hoán đổi ngoại tệ.  
*Look up foreign exchange rates.*
- Tra cứu lãi suất tiền gửi.  
*Look up deposit interest rates.*
- Kết xuất dữ liệu báo cáo TKTT của Khách hàng ra tệp tin.  
*Export the Customer's current account report data to a file.*
- Các lệnh truy vấn khác theo quy định của VPBank tại từng thời kỳ.  
*Other query orders as prescribed by VPBank from time to time.*

## (iv) Lệnh tiền gửi có kỳ hạn Online:

*Online term deposit orders*

- Mở tiền gửi có kỳ hạn online.  
*Online opening of a term deposit account.*
- Tắt toán tiền gửi có kỳ hạn online.  
*Online settlement of term deposits.*
- Tra cứu tiền gửi có kỳ hạn online.  
*Look up term deposits online.*

## (v) Lệnh tài trợ thương mại:

*Trade financing orders:*

- Đề nghị Tư vấn phát hành L/C.  
*Request for L/C issuance consultation.*
- Đề nghị Phát hành L/C.  
*Request for L/C issuance.*
- Đề nghị Sửa đổi L/C.  
*Request for L/C amendment.*
- Đề nghị Phát hành bảo lãnh.  
*Request for Bank Guarantee.*

- Đề nghị Sửa đổi bảo lãnh  
*Request for Amendment of Guarantee.*
  - Các lệnh khác (nếu có) theo quy định của VPBank tại từng thời kỳ.  
*Other orders (if any) as prescribed by VPBank from time to time.*
- (vi) Lệnh tài trợ chuỗi:  
*Supply chain financing orders:*
- (vii) Lệnh tài trợ thương mại, tài trợ chuỗi và thanh toán mở rộng:  
*Trade financing, supply chain financing and extended payment orders:*
- Lệnh thanh toán và/hoặc Lệnh tài trợ thương mại và/hoặc Lệnh tài trợ chuỗi.  
*Payment Order and/or Trade Financing Order and/or Supply Chain Financing Order.*
- (viii) Lệnh thay đổi thông tin:  
*Information change orders:*
- Đề nghị thay đổi thông tin Khách hàng (hồ sơ Khách hàng).  
*Request for change of the Customer information (Customer profile)*
  - Đề nghị thay đổi thông tin tài khoản thanh toán, sổ phụ, hóa đơn, Dịch vụ VPBank NEOBiz và các sản phẩm, dịch vụ khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.  
*Request for changing information of current account, sub-ledger, invoices, VPBank NEOBiz Service and other products and services in accordance with VPBank's regulations from time to time.*
  - Các lệnh đề nghị thay đổi thông tin khác được triển khai trên Hệ thống VPBank NEOBiz theo quy định của VPBank từng thời kỳ.  
*Orders for change of other information are implemented on VPBank NEOBiz System in accordance with VPBank's regulations from time to time.*
- (ix) Lệnh do Quản trị viên thực hiện (Lệnh quản trị viên):  
*Admin-executed orders (Admin orders):*
- Lệnh đề nghị cấp lại mật khẩu cho Người dùng.  
*Order for password re-issuance to User.*
  - Lệnh đề nghị gửi lại link kích hoạt cho Người dùng.  
*Order for resending activation link to User.*
  - Lệnh đề nghị tạm khóa/mở tạm khóa Người dùng.  
*Order for temporary lock/unlock of User.*
  - Lệnh đề nghị tạo mới, thay đổi thông tin, hủy Người dùng là Người lập lệnh, Người truy vấn.



*Order for creation, information change, cancellation of User as a Creator and Querier.*

- Các lệnh khác theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

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

- (x) Các lệnh khác theo đăng ký của Khách hàng/ Quản trị viên trên cơ sở phù hợp với quy định của VPBank từng thời kỳ.

*Other orders as registered by Customer/Admin on the basis of compliance with VPBank's regulations from time to time.*

- b) **Gói truy vấn:** Khách hàng chỉ được thực hiện các Lệnh truy vấn và Lệnh quản trị viên như quy định tại Tiết (iii) và Tiết (viii), Điểm a), Khoản 1 Điều này (ngoại trừ Lệnh đề nghị tạo mới, thay đổi thông tin, hủy Người sử dụng Dịch vụ là Người lập lệnh).

**Query package:** *The Customer is only allowed to execute query and admin orders as specified in Item (iii) and Item (viii), Point a), Clause 1 of this Article (except for orders for new creation, information change, cancellation of Service User as an Order Creator).*

- c) **Dịch vụ, tính năng khác:** Là các dịch vụ, tính năng Khách hàng gửi yêu cầu đến VPBank để đề nghị mở thêm tài khoản thanh toán và các dịch vụ khác theo quy định của VPBank mà Pháp luật cho phép VPBank cung cấp cho Khách hàng sử dụng trong từng thời kỳ.

**Other services and features:** *Refers to services and functions that Customer sends VPBank to request of opening additional current accounts and other services in accordance with VPBank's regulations permitted by law providing for Customers from time to time.*

- 2. Đối với Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến cung cấp, triển khai trên Hệ thống CMP (tên thương mại là “**Dịch vụ VPBank NEOBiz Plus**”): Tùy thuộc tiến độ triển khai của Hệ thống CMP từng thời kỳ, các dịch vụ, tính năng cung cấp cho Khách hàng trên Hệ thống CMP bao gồm:

*Regarding Internet Banking Service provided and deployed on VPBank NEOBiz System (trade name is “VPBank NEOBiz Plus Service”): Depending on implementation progress of the CMP System from time to time, services, and features provided to the Customer on the CMP System include:*

- a) **Dịch vụ Truy vấn:** Là dịch vụ cho phép Khách hàng thực hiện truy vấn thông tin và giao dịch tài khoản Khách hàng mở tại VPBank và mở tại Ngân hàng khác; truy vấn thông tin và giao dịch thẻ, tiền gửi, tiền vay Khách hàng mở tại VPBank.

**Query:** *Refers to a service that enables the Customer to make information inquiry and transactions on their account opened at VPBank and opened at other banks; Information inquiry and transactions of cards, deposits and loans opened by the Customer at VPBank.*

- b) **Dịch vụ thanh toán và tiền gửi:** Là dịch vụ cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch thanh toán/chuyển tiền, giao dịch tiền gửi hoặc các dịch vụ gia tăng khác liên quan đến dịch vụ thanh toán/ chuyển tiền, tiền gửi, bao gồm:

**Payment and Deposit Service:** *Refers to a service that allows the Customer to*

*perform payment/money transfer tr, deposit transactions or other value-added services related to payment/money , deposit services, including:*

- Chuyển tiền nội bộ trong VPBank.  
*Internal fund transfer within VPBank.*
  - Chuyển tiền giữa các tài khoản của khách hàng mở tại VPBank.  
*Fund transfer between the Customer's accounts opened at VPBank.*
  - Chuyển tiền trong nước.  
*Domestic fund transfer.*
  - Chuyển tiền quốc tế.  
*International fund transfer.*
  - Chuyển tiền định kỳ.  
*Standing instruction*
  - Điều tiền ngoài hệ thống (MT101): Là dịch vụ cho phép Khách hàng gửi điện MT101 tới Ngân hàng đối tác để đề nghị trích nợ tài khoản của Khách hàng tại Ngân hàng đối tác.  
*Fund transfer outside the system (MT101): Refers to a service that allows the Customer to send MT101 to a Partner Bank to request a debit from the Customer's account at such Partner Bank.*
  - Thanh toán lương.  
*Salary payment.*
  - Thanh toán theo lô bao gồm thanh toán theo lô đơn lẻ và thanh toán theo lô tổng.  
*Bulk payment, including single bulk payment and total bulk payment.*
  - Thanh toán hóa đơn.  
*Bill payment.*
  - Thanh toán qua kết nối H2H trực tiếp.  
*Payment via direct H2H connection.*
  - Thanh toán thuế.  
*Tax payment*
  - Thanh toán dư nợ thẻ tín dụng của Khách hàng mở tại VPBank.  
*Payment of outstanding credit card debt of the Customer opened at VPBank.*
  - Khởi tạo và tất toán toàn bộ/từng phần các khoản tiền gửi có kỳ hạn.  
*Initiation and settlement of full/partial term deposits.*
- c) **Dịch vụ tài khoản nhiều số hiệu:** Theo quy định/ hướng dẫn về của VPBank từng thời kỳ.  
*Virtual account service: According to regulations and instructions of VPBank from time to time.*

d) **Dịch vụ quản lý thanh khoản:**

**Liquidity management service:**

- Dịch vụ quản lý vốn tập trung: Là dịch vụ cho phép Khách hàng truy vấn các chỉ thị điều chuyển vốn của Khách hàng đã đăng ký với VPBank theo quy định của VPBank về dịch vụ quản lý vốn tập trung.

*Sweeping: Refers to a service that allows the Customer to query Customer's capital transfer instructions registered with VPBank according to VPBank's regulations on centralized capital management services.*

- Dịch vụ thu chi hộ cho các khoản vay nội bộ khách hàng doanh nghiệp: Là dịch vụ cho phép Khách hàng khởi tạo, truy vấn các hợp đồng và giao dịch vay nội bộ thực hiện trên Hệ thống CMP.

*COBO and POBO for internal loans of corporate customers: Refers to services that allow the Customer to initiate and query internal loan contracts and transactions performed on the CMP System.*

e) **Dịch vụ tài trợ thương mại:** Là dịch vụ cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch tài trợ thương mại, bao gồm: Thu tín dụng, bảo lãnh hoặc các dịch vụ tài trợ thương mại khác theo quy định từng thời kỳ của VPBank.

*Trade financing service: Refers to a service that allows the Customer to carry out trade financing transactions, including: L/Cs, Guarantees or other trade financing services according to VPBank's regulations from time to time.*

f) **Dịch vụ thu hộ và quản lý các khoản phải thu**

**COBO and management of account receivables**

- Dịch vụ thu hộ: Là dịch vụ VPBank thực hiện ủy nhiệm của Bên thụ hưởng (Khách hàng) thu tiền của người nộp tiền cho các khoản phải thu của Khách hàng trên cơ sở thỏa thuận bằng văn bản giữa VPBank và Khách hàng.

*COBO: Refers to a service that VPBank has authorized by the Beneficiary (Customer) to collect money from payers for such Customer's account receivables on the basis of written agreement between VPBank and the Customer.*

- Quản lý các khoản phải thu: là dịch vụ VPBank cho phép Khách hàng thực hiện việc tạo/ quản lý/ sửa đổi/ truy vấn/ đối soát các khoản phải thu của Khách hàng trên Hệ thống.

*Account receivables management: Refers to VPBank's service that allows the Customer to create/manage/edit/query/reconcile the Customer's account receivables on the System.*

- Các hình thức thu hộ và quản lý các khoản phải thu sẽ được VPBank triển khai, thông báo từng thời kỳ.

*Forms of receivables COBO and management shall be deployed and notified by VPBank from time to time.*

g) **Dịch vụ dự báo dòng tiền:** Là dịch vụ cho phép Khách hàng xem được báo cáo tổng hợp dòng tiền sẽ nhận được và dòng tiền sẽ chi ra trong khoảng thời gian nhất định. Cụ thể:

**Cash flow forecasting:** Refers to a service that allows the Customer to view a summary of cash inflow and outflow in a certain period of time. Specifically:

- Dòng tiền sẽ nhận được bao gồm:  
*Cash inflows include:*
  - + Các khoản phải thu từ dịch vụ Thu hộ  
*Account receivables from COBO*
  - + Các khoản tiền gửi chưa đến hạn  
*Undue deposit amounts*
  - + Số dư tài khoản thanh toán  
*Current account balance*
- Dòng tiền chi ra bao gồm:  
*Cash outflows include:*
  - + Các khoản chuyển tiền định kỳ chưa đến hạn  
*Undue periodic money transfers*
  - + Các hóa đơn chưa thanh toán  
*Unpaid bills*
  - + Thanh toán thẻ  
*Card payments*
  - + Các khoản vay khác  
*Other loans*

**h) Dịch vụ lưu ký chứng khoán, bao gồm**

***Securities depository service, including:***

- Dịch vụ truy vấn bao gồm:  
*Query service including:*
  - + Tra cứu số dư chứng khoán của Khách hàng  
*Lookup the Customer's securities balance*
  - + Tra cứu sổ lệnh giao dịch chứng khoán  
*Lookup the securities trading order book*
  - + Tra cứu quyền của người sở hữu chứng khoán  
*Lookup the rights of securities owners*
  - + Tra cứu giao dịch chứng khoán  
*Lookup securities trading*
- Dịch vụ lưu ký bao gồm:

*Depository service, including:*

- + Đăng ký thực hiện quyền mua chứng khoán
- + *Register to exercise the right to buy securities*
- + Xác nhận lệnh giao dịch chứng khoán thành công
- + *Confirm successful securities trading order*
- + Yêu cầu ký gửi chứng khoán
- + *Request for securities deposit*
- + Yêu cầu rút chứng khoán.
- + *Request for securities withdrawal.*

**i) Tính năng Quản trị viên:**

***Admin features:***

(i) Quản trị viên đại diện cho Khách hàng thực hiện các tính năng sau:

*Admin on behalf of the Customer performs the following functions:*

- Nhóm (i): Tạo mới/sửa đổi/xóa Người dùng (không bao gồm Quản trị viên VPBank NEOBiz Plus trên CMP)  
*Group (i): Create/modify/delete User (excluding VPBank NEOBiz Admin on the CMP)*
- Nhóm (ii): Phân quyền/sửa đổi phân quyền/hủy phân quyền cho Người dùng  
*Group (ii): Profile/Modify profile of/Delete Assignment of User*
- Nhóm (iii): Tạo mới/sửa đổi/hủy luồng phê duyệt giao dịch  
*Group (iii): Create/modify/delete transaction approval flow*
- Nhóm (iv): Quản lý Người dùng bao gồm kích hoạt và vô hiệu hóa Người dùng. Theo đó kích hoạt được hiểu là bật tính năng cho phép Người dùng được sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến trên Hệ thống CMP; vô hiệu hóa được hiểu là tắt tính năng cho phép Người dùng sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến trên Hệ thống CMP.  
*Group (iv): User management includes enabling and disabling User. Enabling means turning on the feature that allows User to use the Internet Banking Service on the CMP System; Disabling means turning off the feature that allows User to use the Internet Banking Service on the CMP System.*
- Nhóm (v): Cấp lại mật khẩu truy cập lần đầu hoặc mật khẩu truy cập cấp lại cho Người dùng  
*Group (v): Re-issue default password or re-issued password for User*
- Nhóm (vi): Truy vấn/tra cứu thông tin Người dùng  
*Group (vi): Query/lookup User information*

Trong từng thời kỳ, tùy thuộc quy định của VPBank, Khách hàng sẽ được sử dụng một, một số hoặc toàn bộ các Nhóm tính năng nêu trên của Quản trị viên. Các Nhóm tính năng được phép sử dụng sẽ được hiển thị trên Hệ thống CMP để Khách hàng biết.

*In each period, depending on VPBank's regulations, the Customer will be able to*



*use one, some or all of the above Admin's feature groups. Feature groups allowed to use will be displayed on the CMP System for the Customer to know.*

(ii) Mô hình Quản trị viên bao gồm:

*Admin model including:*

- Quản trị viên cao cấp: Khi thực hiện các tính năng từ nhóm (i) đến nhóm (v) nêu trên thì yêu cầu cần phải được thực hiện qua hai bước nhập và duyệt của Quản trị viên VPBank NEOBiz Plus trên Hệ thống CMP.

*Super Admin: When performing the features from group (i) to group (v) above, a request must be made through two steps of input and approval by VPBank NEOBiz Plus Admin on the CMP System.*

- Quản trị viên thông thường:

*Normal Admin*

- + Khi thực hiện các tính năng nhóm (i) và nhóm (ii) cho Người dùng chỉ được phân quyền chức năng truy vấn thì yêu cầu phải được thực hiện qua hai bước nhập và duyệt của Quản trị viên VPBank NEOBiz Plus trên Hệ thống CMP.

*When performing the features from group (i) and group (ii) for Users who are only assigned to query functions, a request must be made through two steps of input and approval by VPBank NEOBiz Plus Admin on the CMP System.*

- + Khi thực hiện các tính năng nhóm (i), nhóm (ii) và nhóm (iii) cho Người dùng được phân quyền chức năng lập lệnh và duyệt lệnh thì yêu cầu phải được thực hiện qua hai bước nhập và duyệt của Quản trị viên VPBank NEOBiz Plus trên Hệ thống CMP trước khi được phê duyệt cuối cùng bởi VPBank.

*When performing the features from group (i), group (ii) and group (iii) for Users who are assigned to create orders and to approve functions, a request must be made through two steps of input and approval by VPBank NEOBiz Plus Admin on the CMP System before being finally approved by VPBank.*

- + Khi thực hiện tính năng nhóm (iv), (v) thì yêu cầu phải được thực hiện qua hai bước nhập và duyệt của Quản trị viên VPBank NEOBiz Plus trên Hệ thống CMP.

*When performing the features from group (iv) and group (v), a request must be made through two steps of input and approval by VPBank NEOBiz Plus Admin on the CMP System.*

- j) **Dịch vụ, tính năng khác:** Là các dịch vụ, tính năng Khách hàng gửi yêu cầu đến Ngân hàng đề nghị mở và đóng tài khoản ký quỹ, đề nghị đóng – mở thẻ và các dịch vụ khác mà Pháp luật cho phép VPBank cung cấp cho Khách hàng sử dụng trong từng thời kỳ.

**Other services and features:** Refer to services and features that enable the Customer to request the Bank to open and close escrow accounts, to close and open other cards and services among others that VPBank is permitted by Law to provide for the Customer from time to time.

3. Đối với các giao dịch được nêu tại Khoản 1, Khoản 2 Điều này mà theo quy định của pháp luật và/hoặc của VPBank, Khách hàng phải cung cấp chứng từ chứng minh, hồ sơ

theo giao dịch thì Khách hàng phải xuất trình để VPBank kiểm tra trước khi thực hiện Dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Để làm rõ thêm, đối với các giao dịch VPBank đã thực hiện cho Khách hàng mà sau đó theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và/hoặc của VPBank cần bản gốc/bản chính để đối chiếu thì Khách hàng phải xuất trình ngay khi có yêu cầu. Đối với các đề nghị liên quan đến hoạt động cấp tín dụng, sau khi nhận được đầy đủ chứng từ, hồ sơ giao dịch, các bước xử lý, thẩm định, phê duyệt, ký hợp đồng cấp tín dụng, hợp đồng liên quan khác (nếu có) sẽ được thực hiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

*For the transactions mentioned in Clause 1 and Clause 2 of this Article, which according to the provisions of law and/or VPBank, the Customer must provide proofs and documents under the transaction, the Customer must present such proofs and documents to VPBank for inspection before performing such transactions on the Internet Banking Service. For the avoidance of doubts, regarding transactions have been performed by VPBank for the Customer and then upon request of the competent authority and/or VPBank, the original text is required for comparison, the Customer must immediately present them upon request. For requests related to credit extension, after receipt of all transaction documents, steps of processing, appraisal, approval, signing of credit extension contracts and other related contracts (if any) shall be implemented in accordance with VPBank's internal regulations from time to time.*

4. Trừ trường hợp VPBank và Khách hàng có thỏa thuận khác hoặc Phần I – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Chuyển Tiền Quốc Tế Và Mua Bán Ngoại Tệ của Điều kiện giao dịch chung này có quy định khác, tỷ giá mua bán ngoại tệ áp dụng đối với giao dịch mua/bán ngoại tệ được thực hiện trên Hệ thống CMP được xác định như sau:

*Unless otherwise agreed by VPBank and the Customer or otherwise provided at Part I – General Transaction Conditions on Provision and Use of International Money Transfer and Foreign Exchange Services of these General Transaction Conditions, foreign exchange rates applicable to foreign currency transactions performed on the CMP System are determined as follows:*

- a) Tỷ giá mua bán ngoại tệ hiển thị trên màn hình cho Khách hàng tại thời điểm Khách hàng khởi tạo/duyet giao dịch là tỷ giá tham khảo.

*The foreign exchange rate displayed to the Customer on screen at the time of the Customer's initialization/approval of transactions is reference exchange rate.*

- b) Tỷ giá mua bán ngoại tệ áp dụng để thực hiện giao dịch hoặc hoàn trả giao dịch được xác định theo tỷ giá mua/bán chuyển khoản tại bảng tỷ giá ngoại tệ được VPBank công bố và niêm yết công khai (sau đây gọi tắt là “tỷ giá niêm yết”) tại thời điểm VPBank xử lý giao dịch thanh toán hoặc hoàn trả giao dịch cho Khách hàng theo quy định của VPBank. Bảng tỷ giá ngoại tệ sẽ được VPBank công bố, niêm yết công khai trên website chính thức và tại các điểm giao dịch của VPBank.

*The foreign exchange rate applied to perform a transaction or to reverse a transaction is determined according to the transfer exchange rate in the table of foreign exchange rates disclosed and publicly quoted by VPBank (hereinafter referred to as “quoted rate”) at the time VPBank processes the payment transaction or reverses the transaction to the Customer in accordance with VPBank's regulations. The foreign exchange rate table shall be disclosed and publicly quoted by VPBank on the official*

*website and at VPBank's transaction points.*

5. Tùy thuộc chính sách của VPBank trong từng thời kỳ, Khách hàng hoặc Người sử dụng Dịch vụ hoặc Quản trị viên có thể đăng ký tham gia sử dụng các sản phẩm, dịch vụ, lệnh giao dịch khác được VPBank cung cấp qua Hệ thống thông qua một trong các phương thức sau: (i) ký giấy đề nghị sử dụng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng trực tuyến theo mẫu biểu do VPBank quy định; (ii) đọc, kê khai thông tin và xác nhận đồng ý sử dụng sản phẩm, dịch vụ trên Hệ thống hoặc thông qua website của VPBank; (iii) các phương thức khác do VPBank phát triển và chấp thuận trong từng thời kỳ.

*Depending on VPBank's policies from time to time, the Customer or Service User or Admin may register to use other products, services and transaction orders provided by VPBank via the System with one of the following methods: (i) sign an proposal for using Internet Banking products and services according to the form prescribed by VPBank; (ii) read, declare information and confirm consent to use products and services on the System or via VPBank's website; (iii) other methods developed and approved by VPBank from time to time.*

6. Khi đăng ký và sử dụng các Dịch vụ ngân hàng trực tuyến, Khách hàng cam kết tuân thủ thỏa thuận của các bên trong Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến bao gồm cả Phần I – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Chuyển Tiền Quốc Tế Và Mua Bán Ngoại Tệ của Điều kiện giao dịch chung và các quy định có liên quan của VPBank và của pháp luật.

*When registering and using the Internet Banking Service, the Customer undertakes to comply with the agreement of the parties in the Contract for Use of Internet Banking Service, including Part I – General Transaction Conditions on Provision and Use of International Money Transfer and Foreign Exchange Services of these General Transaction Conditions and relevant regulations of VPBank and the law.*

7. Khả năng bảo đảm hoạt động liên tục của Hệ thống:

Ngân hàng cam kết bảo đảm hoạt động liên tục của Hệ thống nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ của Khách hàng tối thiểu gồm: (i) thời gian gián đoạn cung cấp dịch vụ trong 1 lần: 04 giờ; (ii) tổng thời gian gián đoạn cung cấp dịch vụ trong một năm: 60 giờ; trừ các trường hợp bất khả kháng hoặc bảo trì, nâng cấp hệ thống dưới đây:

**System Continuity Assurance:** *The Bank commits to ensuring the continuous operation of the System to meet the Customer's service needs, with the following minimum standards: (i) maximum service disruption time per instance: 4 hours; and (ii) total service disruption time in one year: 60 hours, excluding cases of force majeure or system maintenance and upgrades as specified below*

- a) **Các trường hợp bất khả kháng:** Bao gồm nhưng không giới hạn ở thiên tai, dịch bệnh, chiến tranh, khủng bố, sự cố kỹ thuật không lường trước được, hoặc các tình huống nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Ngân hàng

**Force Majeure Events:** *These include, but are not limited to, natural disasters, epidemics, wars, terrorism, unforeseen technical failures, or other circumstances beyond the Bank's reasonable control*

- b) **Bảo trì hoặc nâng cấp hệ thống:** Nhằm đảm bảo hệ thống hoạt động hiệu quả và an toàn hơn, Ngân hàng sẽ tiến hành bảo trì, sửa chữa hoặc nâng cấp định kỳ. Trong các trường hợp này, Ngân hàng sẽ thông báo trước cho Khách hàng về thời gian gián đoạn

dự kiến thông qua các kênh thông tin phù hợp

***System Maintenance or Upgrades:** To ensure the System operates more efficiently and securely, the Bank may carry out maintenance, repairs, or periodic upgrades. In such cases, the Bank will provide advance notice to the Customer regarding the expected downtime through appropriate communication channels.*

Khi xảy ra sự kiện gây gián đoạn hệ thống hoặc có thay đổi về cam kết liên quan đến thời gian gián đoạn nêu trên, VPBank sẽ thông báo cho Khách hàng về thời gian gián đoạn thông qua các kênh thông tin phù hợp để Khách hàng có sự chủ động trong quá trình sử dụng dịch vụ

*In the event of system disruptions or changes to the committed disruption times mentioned above, VPBank will notify the Customer of the downtime via appropriate communication channels to ensure the Customer can plan accordingly during the service interruption*

8. Trong quá trình sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến, Khách hàng cần thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn khi sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến, tối thiểu gồm các nội dung sau:

*During the use of Online Banking Services, Customers are required to implement safety measures to ensure secure usage, including but not limited to the following*

- a) Chỉ cài đặt và sử dụng ứng dụng Ngân hàng trực tuyến do VPBank cung cấp từ cửa hàng chính thức Apple Store và Google Play Store;

*Install and use VPBank's online banking applications only from official stores such as Apple Store and Google Play Store*

- b) Bảo vệ bí mật mã khóa bí mật, mã PIN, OTP và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này với người khác;

*Protect the confidentiality of secret codes, PINs, OTPs, and refrain from sharing devices storing this information with others*

- c) Không chia sẻ thông tin tài khoản bao gồm tên đăng nhập, mật khẩu, mã OTP với người khác;

*Do not share account information, including usernames, passwords, or OTPs, with others*

- d) Thiết lập mật khẩu và thay đổi mật khẩu truy cập Tài khoản giao dịch điện tử theo định kỳ tối thiểu một tháng một lần hoặc khi bị lộ, nghi bị lộ hoặc theo các cảnh báo/hướng dẫn của VPBank từng thời kỳ;

*Set up and periodically change passwords for accessing electronic transaction accounts at least once a month, or immediately when a password is exposed, suspected to be exposed, or as per VPBank's alerts/guidelines from time to time.*

- e) Không nên sử dụng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch; không nên sử dụng mạng WIFI công cộng khi sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến;

*Avoid using public computers to access and perform transactions; refrain from using public Wi-Fi networks when using Online Banking Services*

- f) Không lưu lại tên truy cập và mã khóa bí mật, mã PIN trên các trình duyệt;

*Do not save usernames, secret codes, or PINs on browsers*

- g) Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc trên điện thoại;

*Do not install unknown, unlicensed, or suspicious software on mobile devices*

- h) Thoát khỏi hệ thống/phần mềm ứng dụng Ngân hàng trực tuyến khi không sử dụng;

*Log out of the online banking system/application when not in use.*

- i) Cẩn thận với những email, tin nhắn có nội dung yêu cầu truy cập đường link, cung cấp thông tin tài khoản bao gồm tên đăng nhập, mật khẩu, OTP, tải ứng dụng để tránh bị lừa đảo

*Be cautious with emails and messages requesting access to links, providing account information such as usernames, passwords, OTPs, or downloading applications to avoid scams*

- j) Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗ hổng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng Ngân hàng trực tuyến; xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc và cập nhật mẫu nhận diện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch;

*Regularly install operating system updates and security patches for online banking applications; consider installing anti-malware software and updating malware detection patterns on personal devices used for transactions.*

- k) Sử dụng các hình thức xác nhận giao dịch có mức độ an toàn, bảo mật theo quy định và phù hợp với nhu cầu của Khách hàng về hạn mức giao dịch;

*Use transaction authentication methods with a level of security appropriate to the Customer's needs and transaction limits*

- l) Thực hiện theo các cảnh báo các rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến từ VPBank;

*Follow VPBank's risk warnings related to the use of Online Banking Services*

- m) Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng Online Banking, phần mềm tạo OTP;

*Avoid using jailbroken or rooted devices to download and use Online Banking applications or OTP-generating software*

- n) Thông báo ngay cho VPBank qua email [chamsocdoanhnghiep@vpbank.com.vn](mailto:chamsocdoanhnghiep@vpbank.com.vn) hoặc hotline 1900 234568 (đường dây quốc tế +84 2471023468) với các trường hợp:

*Immediately notify VPBank via email at [chamsocdoanhnghiep@vpbank.com.vn](mailto:chamsocdoanhnghiep@vpbank.com.vn) or hotline **1900 234568** (international hotline: **+84 2471023468**) in the following cases*

- Mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký điện tử;

*Loss, theft, or damage to devices generating OTPs, phone numbers receiving SMS, or devices storing security keys for electronic signatures*

- Bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công qua email;



*Cases of fraud or suspected fraud; cyberattacks or suspected cyberattacks via email*

- Phát hiện các trường hợp giao dịch bất thường trên tài khoản;

*Detection of abnormal transactions on accounts*

- Các trường hợp phải thông báo khác theo Điều kiện giao dịch chung này.

*Other cases requiring notification as outlined in these General Terms and Conditions*

#### **Điều 4. Đăng Ký, Cách Thức Truy Cập Và Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến**

##### **Article 4. Registration and Use of the Internet Banking Service**

1. Để sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến, Khách hàng phải có TKTT tại VPBank, không thuộc trường hợp cấm giao dịch/phải trì hoãn giao dịch theo quy định của VPBank về phòng, chống rửa tiền, và đăng ký sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến theo quy định của VPBank và đáp ứng các điều kiện khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ. Hồ sơ, trình tự, thủ tục đăng ký Dịch vụ ngân hàng trực tuyến thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*To use the Internet Banking Service, the Customer must have a current account at VPBank, not be subject to banned transactions/delayed transactions according to VPBank's regulations on Money Laundering Prevention and register to use the Internet Banking Service in accordance with VPBank's regulations and meet other conditions as prescribed by VPBank from time to time. The application, order, and procedures for registering the Internet Banking Service shall comply with VPBank's regulations from time to time.*

2. Khách hàng đồng ý cho VPBank được gửi tin nhắn SMS, thư điện tử cho Khách hàng có nội dung chứa đường dẫn liên kết (Hyperlink) truy cập các trang điện tử để Chúng tôi đăng ký, sử dụng các dịch vụ trên Hệ thống hoặc các dịch vụ khác của VPBank.

*The Customer agrees that VPBank may send SMS messages or emails to the Customer containing hyperlinks to access electronic pages for the purpose of registering and using services on the System or other services provided by VPBank*

3. Trong quá trình sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến, Khách hàng có thể thay đổi các thông tin liên quan đến Dịch vụ ngân hàng trực tuyến đã đăng ký với VPBank. Hồ sơ, trình tự, thủ tục đăng ký thay đổi Dịch vụ ngân hàng trực tuyến thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*In the process of using the Internet Banking Service the Customer may change details related to the Internet Banking Service registered with VPBank. The application, order and procedures for changing the Internet Banking Service shall comply with VPBank's regulations from time to time.*

4. Khách hàng có thể đăng ký sử dụng và thay đổi Dịch vụ ngân hàng trực tuyến của VPBank tại tất cả các điểm giao dịch của VPBank, trên Hệ thống hoặc theo các phương thức khác do VPBank triển khai từng thời kỳ.

*The Customer may register to use and change the Internet Banking Service at all transaction points of VPBank, either on the System or by other methods deployed by VPBank from time to time.*

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

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

6. Thực hiện Lệnh giao dịch trên Hệ thống VPBank NEOBiz:

*Execution of Transaction Orders on VPBank NEOBiz System:*

- a) Khách hàng gửi các Lệnh giao dịch đến VPBank thông qua Hệ thống VPBank NEOBiz. Các Lệnh giao dịch phải được Khách hàng lập với các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của VPBank.

*The Customer sends Transaction Orders to VPBank through VPBank NEOBiz System. Transaction Orders must be made by the Customer with accurate and complete information in accordance with VPBank's regulations.*

- b) Đối với Lệnh thanh toán, Lệnh thay đổi thông tin, Khách hàng thực hiện qua các bước là lập lệnh và duyệt lệnh hoặc lập lệnh, xác nhận và duyệt lệnh tùy theo nhu cầu quản lý/đăng ký của Khách hàng và đồng thời thực hiện trong phạm vi Hạn mức giao dịch đã đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*For Payment Orders and Information Change Orders, the Customer shall go through the steps of order creation and approval or order creation, verification and approval depending on their management/registration needs, and within the Transaction Limit registered in the Proposal cum Contract.*

- c) Đối với Lệnh đề nghị mở thêm tài khoản thanh toán (áp dụng khi VPBank triển khai tính năng này trên Hệ thống VPBank NEOBiz): Khách hàng thực hiện qua các bước lập lệnh và duyệt lệnh với Người lập lệnh là Kế toán trưởng/phụ trách kế toán và Người duyệt lệnh là Đại diện theo pháp luật của Khách hàng.

*For Current Account Opening Orders (applicable when VPBank go live this function on VPBank NEOBiz system): The Customer shall perform transactions by the step of making transaction and approving transactions with the Order Maker as the Chief Accountant/ Person in charge of Accounting and the Order Approver as the Legal Representative of Customer.*

- d) Đối với Lệnh tài trợ thương mại, Lệnh tài trợ chuỗi:

*Regarding Trade Financing Orders and Supply Chain Financing Orders:*

- (i) Đối với Lệnh tư vấn phát hành L/C: Khách hàng thực hiện qua một (01) bước lập lệnh theo đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*Order for L/C issuance consultation: the Customer shall perform one (01) step of creating the order as registered in the Proposal cum Contract.*

- (ii) Đối với Lệnh đề nghị phát hành L/C, Lệnh đề nghị sửa đổi L/C, Lệnh đề nghị hủy L/C, Lệnh đề nghị phát hành bảo lãnh, Lệnh đề nghị sửa đổi bảo lãnh, Lệnh đề nghị chấm dứt trước hạn bảo lãnh, Lệnh tài trợ chuỗi: Khách hàng thực hiện qua các

bước lập lệnh và duyệt lệnh hoặc lập lệnh, xác nhận và duyệt lệnh tùy theo nhu cầu quản lý/đăng ký của Khách hàng và đồng thời thực hiện trong phạm vi Hạn mức giao dịch đã đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*Order for L/C issuance, Order for L/C amendment, Order for L/C cancellation, Order for Bank Guarantee, Order for guarantee amendment, Order for early termination of guarantee, and Order for Supply Chain Financing: the Customer shall go through the steps of order creation and approval or order creation, verification and approval depending on their management/registration needs, and within the Transaction Limit registered in the Proposal cum Contract.*

e) Đối với Lệnh quản trị viên:

*Regarding Admin orders:*

- (i) Quản trị viên được VPBank thiết lập theo cơ chế Quản trị viên đơn hoặc Quản trị viên kép theo đăng ký của Khách hàng tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*Admins are established by VPBank under the mechanism of Single Admin or Dual Admin according to the Customer's registration in Proposal cum Contract.*

- (ii) Quản trị viên đơn: Là chỉ cần 1 Quản trị viên thực hiện các chức năng quản trị viên.

*Single admin: Means that only 01 Admin is needed to perform admin functions.*

- (iii) Quản trị viên kép: Là có 02 Quản trị viên cùng thực hiện các chức năng quản trị viên, theo đó sẽ cần sự xác nhận của 02 Quản trị viên mới hoàn thành Lệnh quản trị viên.

*Dual admin: Means that 02 Admins are needed to perform admin functions together, and their confirmation shall be required to complete Admin Orders.*

f) Thời gian thực thi các Lệnh giao dịch:

*Execution time of Transaction orders:*

- (i) Lệnh truy vấn và Lệnh quản trị viên: sẽ được VPBank triển khai thực hiện ngay khi nhận được lệnh hợp lệ.

*Query order and Admin order: to be implemented by VPBank immediately upon receipt of valid orders.*

- (ii) Lệnh thanh toán, Lệnh thay đổi thông tin, Lệnh tài trợ thương mại, Lệnh tài trợ chuỗi:

*Payment Order, Information Change Order, Trade Financing Order and Supply Chain Financing Order:*

- Trường hợp Lệnh thanh toán, Lệnh tài trợ thương mại, Lệnh tài trợ chuỗi do VPBank độc lập xử lý hoàn tất: sẽ được VPBank triển khai thực hiện ngay khi nhận được lệnh. Trường hợp pháp luật và/hoặc VPBank có quy định bắt buộc về việc Khách hàng phải cung cấp các chứng từ có liên quan đến giao dịch thì giao dịch chỉ được thực hiện sau khi VPBank nhận đủ các chứng từ hợp lệ có liên quan đó và đã thực hiện kiểm tra theo quy định của VPBank.

*In case the Payment Order, Trade Financing Order, or Supply Chain Financing Order is independently processed by VPBank: to be implemented by VPBank immediately upon receipt of the order. Where the law and/or VPBank mandates*

*that the Customer provide documents related to the transaction, the transaction may only be performed after VPBank has received all relevant documents and has carried out the inspection in accordance with VPBank's regulations.*

- Trường hợp Lệnh thanh toán, Lệnh thay đổi thông tin, Lệnh tài trợ thương mại, Lệnh tài trợ chuỗi cần đến một Tổ chức tín dụng khác hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác để hoàn tất: phần xử lý do VPBank thực hiện sẽ được tiến hành ngay khi nhận lệnh tương tự như trường hợp Lệnh thanh toán, Lệnh thay đổi thông tin, Lệnh tài trợ thương mại, Lệnh tài trợ chuỗi do VPBank độc lập xử lý hoàn tất, phần xử lý thuộc trách nhiệm của Tổ chức tín dụng khác hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác sẽ được triển khai theo quy định tương ứng của các tổ chức này.

*Where Payment Order, Information Change Order, Trade Financing Order, or Supply Chain Financing Order needs to be completed by another Credit Institution or any other third party: to be processed by VPBank immediately upon receipt of the order as in the case Payment Order, Information Change Order, Trade Financing Order, or Supply Chain Financing Order is independently processed by VPBank, and the responsibility in another Credit Institution's or any other third party's charge shall be processed in accordance with their respective regulations.*

- g) Cách thức truy cập: Khách hàng chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào Hệ thống VPBank NEOBiz trên Phương tiện điện tử bằng chính Tên truy cập và Mật khẩu của Khách hàng thông qua Người sử dụng Dịch vụ, Quản trị viên VPBank NEOBiz đều được VPBank xem là do chính Khách hàng chủ động tạo ra và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực và hợp pháp của bất kỳ Lệnh giao dịch nào được thực hiện từ hành động truy cập đó. VPBank không có trách nhiệm phải áp dụng bất kỳ hình thức kiểm tra tính xác thực nào đối với các Lệnh giao dịch ngoài việc kiểm tra đúng Tên truy cập, Mật khẩu và phương thức xác thực đã được Khách hàng lựa chọn.

*The Customer accepts that any act of accessing VPBank NEOBiz System with the Customer's own Username and Password through Service User or VPBank NEOBiz Admin shall be considered by VPBank as being done by the Customer themselves, and the Customer shall be responsible for the accuracy, truthfulness and legality of any Transaction orders executed as a result of such access. VPBank is not responsible for applying any form of authenticity check to the Transaction Orders other than checking if the Username, Password and authentication method selected by the Customer are correct.*

- h) Khách hàng phải đảm bảo rằng, mọi Lệnh giao dịch yêu cầu VPBank thực hiện đều đã được Khách hàng kiểm tra chặt chẽ, và VPBank tùy thuộc vào sự xem xét của mình, có quyền từ chối tất cả các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng đối với Lệnh giao dịch đã được thực hiện. Việc đối chiếu các Lệnh giao dịch đã được VPBank thực hiện với các chứng từ, văn bản (nếu có) không ảnh hưởng tới giá trị, hiệu lực của các Lệnh giao dịch này.

*The Customer must ensure that all Transaction Orders that VPBank is requested to execute have been strictly checked by the Customer, and VPBank shall, at its discretion, have the right to refuse all inquiries and complaints made by the Customer against the executed Transaction Orders. The reconciliation of Transaction Orders executed by VPBank against documents (if any) does not affect*



*the value and effect of such Transaction Orders.*

- i) Mọi dữ liệu, thông tin ghi nhận trên Hệ thống VPBank NEOBiz về việc nhận và xử lý các Lệnh giao dịch của Khách hàng cũng như nội dung của các Lệnh giao dịch này cho dù được thể hiện dưới bất kỳ hình thức nào đều được coi là bằng chứng có giá trị pháp lý chứng minh việc Khách hàng đã sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về các Lệnh giao dịch đã thực hiện.

*All data and information recorded on VPBank NEOBiz System regarding the receipt and processing of the Customer's Transaction Orders as well as their content, whether expressed in any form, shall be considered as valid evidence proving that the Customer has used the Internet Banking Service and the Customer is responsible for the executed Transaction Orders.*

7. Nguyên tắc thực hiện giao dịch trên Hệ thống CMP:

*Principles of performing transactions on the CMP System:*

- a) Ngoại trừ truy vấn/tra cứu thông tin, xuất báo cáo, cung cấp/bổ sung chứng từ, tài liệu giao dịch trên Hệ thống CMP và một số giao dịch VPBank cho phép từng thời kỳ (nếu có) thì các giao dịch khác khi thực hiện trên Hệ thống CMP phải bao gồm tối thiểu hai bước là tạo, phê duyệt giao dịch và được thực hiện bởi những Người sử dụng Dịch vụ khác nhau, trừ trường hợp Khách hàng là tổ chức được pháp luật cho phép áp dụng chế độ kế toán đơn giản và phù hợp với quy định của VPBank.

*Except for information query/look-up and report exports and some transaction types that VPBank permits to do from time to time (if any), other transactions when performed on the CMP System must include at least two steps of creation and approval and be performed by different Service Users, unless the Customer is an organization permitted by law to apply a simple accounting system in accordance with VPBank's regulations.*

- b) Trường hợp thanh toán qua kết nối H2H (host to host) trực tiếp, Khách hàng sẽ đăng ký một Người dùng H2H trên hệ thống của Khách hàng đồng thời cũng là Người dùng lập lệnh trên Hệ thống CMP. Giao dịch được khởi tạo trên hệ thống của Khách hàng bởi Người dùng nói trên trên hệ thống của Khách hàng sau đó được chuyển tới Hệ thống CMP của VPBank. Người dùng đó tiếp tục đăng nhập vào Hệ thống CMP và thực hiện giao dịch trên Hệ thống CMP theo luồng phê duyệt đã đăng ký với VPBank, phù hợp với nguyên tắc nêu tại Điểm a) Khoản này.

*In case of payment via direct H2H (host to host) connection, the Customer shall register for an H2H User on their system as well as a User creating orders on the CMP System. Transactions are initiated on the Customer's system by the said User on the Customer's system and then transferred to VPBank's CMP System. That user continues to log in to the CMP System and perform transactions on the CMP System according to the approval flow registered with VPBank, in accordance with the principles stated at Point a) of this Clause.*

- c) Trong trường hợp thanh toán lương hoặc thanh toán theo lô tổng: Việc ghi Nợ TKTT theo lệnh giao dịch của Khách hàng không đồng nghĩa với việc VPBank xác nhận, chấp thuận thực hiện giao dịch cho Khách hàng. Trường hợp sau khi ghi Nợ TKTT của Khách hàng mà VPBank kiểm tra và phát hiện giao dịch chưa hợp lệ theo quy định của VPBank thì VPBank sẽ thực hiện hoàn trả lại số tiền đã ghi Nợ TKTT của



Khách hàng sau khi đã trừ đi các khoản phí theo quy định của VPBank.

*In the case of salary payment or total bulk payment: Debiting the current account according to the Customer's transaction order does not mean that VPBank confirms or approves the transaction for the Customer. In case VPBank checks and finds that a transaction is not valid according to VPBank's regulations after debiting the Customer's current account, VPBank shall refund the amount debited to the Customer's current account after deducting the fees as prescribed by VPBank.*

- d) Dịch vụ truy vấn thông tin và giao dịch tài khoản Khách hàng mở tại Ngân hàng khác (“**Ngân hàng đối tác**”) và/hoặc dịch vụ điều tiền ngoài hệ thống (MT101):

*Information query and transaction service for the Customer's accounts opened at other banks (“**Partner Bank**”) and/or money transfer service outside the system (MT101):*

- (i) Điều kiện sử dụng dịch vụ: Ngoài các điều kiện chung để sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến theo quy định tại Phần D Điều kiện giao dịch chung này, Khách hàng phải đáp ứng thêm các điều kiện sau:

*Conditions for using the service: In addition to the general conditions for using the Internet Banking Service as prescribed in Part D of these General Transaction Conditions, the Customer must also meet the following conditions:*

- Khách hàng phải cung cấp thỏa thuận đã ký kết giữa Khách hàng và Ngân hàng đối tác về việc Ngân hàng đối tác sẽ gửi thông tin tài khoản thanh toán của Khách hàng cho VPBank và đồng ý nhận từ VPBank các lệnh chuyển tiền từ tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại Ngân hàng đối tác thông qua điện SWIFT; và
- *The Customer must provide the signed agreement between the Customer and the Partner Bank about the Partner Bank sending the Customer's current account information to VPBank and agreeing to receive from VPBank money transfer orders from the Customer's current account opened at the Partner Bank via SWIFT; and*
- VPBank và Ngân hàng đối tác có thiết lập, duy trì quan hệ qua hệ thống SWIFT.
- *VPBank and the Partner Bank have established and maintained relationships through the SWIFT system.*

- (ii) Bằng việc đăng ký sử dụng (các) dịch vụ này, Khách hàng đồng ý:

*By registering to use this service(s), the Customer agrees to:*

- Đối với dịch vụ truy vấn thông tin và giao dịch tài khoản Khách hàng mở tại Ngân hàng đối tác, thông tin mà Khách hàng nhận, hiển thị trên màn hình Hệ thống CMP là thông tin do Ngân hàng đối tác gửi cho VPBank; và VPBank được miễn trách đối với tính chính xác, chân thực, tính cập nhật của toàn bộ thông tin của (các) tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại Ngân hàng đối tác, bao gồm nhưng không giới hạn thông tin định danh khách hàng, thông tin về tên tài khoản, số hiệu tài khoản, số dư tài khoản, thông tin liên quan đến các giao dịch nộp tiền, rút tiền, chuyển tiền, nhận tiền của Khách hàng và các thông tin có liên quan khác.

*For information query and transaction service for the Customer's account opened at the Partner Bank, the information received by the Customer and displayed on*

*the CMP System interface is the information sent by the Partner Bank to VPBank; and VPBank is exempted from responsibility for the accuracy, authenticity, and up-to-dateness of all information of the Customer's current account(s) opened at the Partner Bank, including but not limited to the Customer's identification information, the information about account name, account number, account balance, information related to the Customer's deposit, withdrawal, money transfer, money receiving transactions and other related information .*

- Đối với dịch vụ Điều tiền ngoài hệ thống (MT101), VPBank không tham gia vào việc kiểm tra hồ sơ (trong trường hợp giao dịch cần phải chứng minh mục đích theo quy định pháp luật); xử lý và hạch toán giao dịch theo yêu cầu chuyển tiền, điều tiền của Khách hàng. Việc tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ (nếu có) và xử lý giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng do Ngân hàng đối tác thực hiện theo thỏa thuận của Khách hàng và Ngân hàng đối tác. Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm và rủi ro phát sinh trong trường hợp giao dịch Điều tiền thực hiện tại VPBank có liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm cấm vận trừng phạt.

*For the Fund transfer outside the system (MT101), VPBank does not participate in checking documents (in case the transaction needs to prove its purpose according to the provisions of law); Transaction processing and accounting according to Customer's request for money transfer. Receiving, checking documents (if any) and processing transactions at the request of the Customer are carried out by the Partner Bank according to the agreement between the Customer and the Partner Bank. The Customer commits to bear the responsibilities and risks arising in the case of money transactions made at VPBank related to money laundering, terrorist financing, the financing of proliferation of weapons of mass destruction, or embargo and sanction violations.*

- Khách hàng chỉ được truy vấn thông tin và giao dịch tài khoản Khách hàng và/hoặc thực hiện dịch vụ Điều tiền ngoài hệ thống (MT101) đối với các tài khoản được Khách hàng đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng và được VPBank chấp thuận.

*The customer is only allowed to query information and transactions on the Customer's account and/or perform Fund transfer outside the system (MT101) for the accounts registered by the Customer in the Service application form cum Contract and approved by VPBank.*

8. Đối với Khách hàng chuyển đổi, để sử dụng Hệ thống CMP, Khách hàng (bao gồm cả Người dùng của Khách hàng) cần thực hiện theo đúng chỉ dẫn của VPBank và lưu ý như sau:

*For Migrated Customer to use the CMP System, the Customer (including the Customer's User) needs to strictly follow VPBank's instructions and note that:*

- a) Người dùng đăng nhập vào Hệ thống VPBank NEOBiz và xác nhận về việc đồng ý chuyển đổi sang Hệ thống CMP.

*The User logs in to the VPBank NEOBiz System and confirms their agreement to convert to the CMP System.*

- b) Người dùng sử dụng Tên truy cập lần đầu và Mật khẩu truy cập lần đầu/Mật khẩu cập lại do Hệ thống CMP cung cấp để đăng nhập Hệ thống CMP và sẽ phải đổi Tên

đăng nhập và Mật khẩu để kích hoạt tài khoản theo hướng dẫn của Hệ thống CMP. Đồng thời, Người dùng có chức năng xác nhận, phê duyệt giao dịch cần kích hoạt lại Phương thức xác thực trên Hệ thống CMP.

*The User uses an Default Username and Default Password/Reissued Password provided by the CMP System to log in to the CMP System and shall change the username and password according to the instructions of the CMP System. At the same time, the User with the function of confirming and approving transactions needs to re-enable the Authentication Method on the CMP System.*

- c) Phạm vi sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến trên Hệ thống CMP của Khách hàng chuyển đổi được giữ nguyên như khi Khách hàng đăng ký sử dụng trên Hệ thống VPBank NEOBiz. Đối với các tính năng, gói dịch vụ mới trên Hệ thống CMP, Khách hàng sẽ chỉ được sử dụng theo hướng dẫn, quy định của VPBank từng thời kỳ.

*The scope of using the Internet Banking Service on the CMP System by Migrated Customer remains the same when the Customer registers to use it on the VPBank NEOBiz System. For new features and service packages on the CMP System, the Customer shall only use them according to VPBank's instructions and regulations from time to time.*

- d) Nếu Khách hàng đăng ký luồng thực hiện giao dịch trên Hệ thống VPBank NEOBiz qua các bước là lập lệnh, xác nhận lệnh và duyệt lệnh thì khi chuyển đổi sang Hệ thống CMP, luồng thực hiện giao dịch cũng sẽ được thực hiện tuần tự qua các bước lập lệnh, xác nhận lệnh và duyệt lệnh với vai trò của người xác nhận lệnh và người duyệt lệnh theo các chức năng, phạm vi thực hiện giao dịch mà Khách hàng đã đăng ký khi sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến trên Hệ thống VPBank NEOBiz.

*If the Customer registers the transaction execution flow on the VPBank NEOBiz System through the steps of maker, verifier and approver, then when converting to the CMP System, the transaction execution flow will also be performed sequentially through the steps of order creation, order confirmation and order approval with the roles of verifier and approver according to the functions and scope of transaction execution that the Customer registered when using the Internet Banking Service on VPBank NEOBiz System.*

9. Ủy quyền sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến (bao gồm cả tính năng thiết lập, đăng ký, hủy bỏ Người sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến):

*Authorization to use the Internet Banking Service (including setting up, registering, and deleting the Internet Banking Service User):*

Tại thời điểm đăng ký sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến và trong quá trình sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến, Khách hàng và Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán của Khách hàng (nếu có) có thể ủy quyền/đăng ký Người sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến, Quản trị viên. Việc ủy quyền này thực hiện theo quy định và thủ tục do VPBank quy định từng thời kỳ.

*At the time of registering and using the Internet Banking Service, the Customer and their Chief Accountant/Person in charge of accounting (if any) may authorize/register the Internet Banking Service User or Admin. Such authorization shall comply with regulations and procedures prescribed by VPBank from time to time.*

## **Điều 5. Phí Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến**

**Article 5. Internet Banking Service Fees**

1. Tùy từng loại hình Dịch vụ ngân hàng trực tuyến và Hệ thống ngân hàng điện tử được áp dụng để cung ứng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến, VPBank sẽ quy định tương ứng về loại phí, mức phí áp dụng, thời điểm và phương thức thu phí. Các loại phí mà VPBank có thể áp dụng liên quan đến các Dịch vụ ngân hàng trực tuyến bao gồm nhưng không giới hạn như phí đăng ký sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến, phí hàng tháng, phí thường niên, phí ngừng sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến, phí duy trì, thay đổi, và các loại phí liên quan khác theo quy định của VPBank tại từng thời kỳ. Biểu phí dịch vụ sẽ được VPBank công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank và/hoặc thông báo cho Khách hàng khi Khách hàng thực hiện từng giao dịch trên Hệ thống.

*Depending on the type of the Internet Banking Service and the e-banking system applied to provide the Internet Banking Service, VPBank shall stipulate respective type, rate, time and method of fee collection. Fees that VPBank may apply in relation to the Internet Banking Services include but are not limited to Internet Banking registration fee, monthly fee, annual fee, Internet Banking termination fee, fees for maintenance and changes among other related fees as prescribed by VPBank from time to time. The service fee schedule shall be publicly announced by VPBank on the official website and/or at VPBank's transaction points and/or notified to the Customer at each of their transactions on the System*

2. VPBank có quyền quy định, áp dụng và thay đổi các loại phí liên quan đến các Dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Khi có sự thay đổi về loại phí, mức phí áp dụng, VPBank sẽ thực hiện thông báo tới Khách hàng hoặc Đại diện theo pháp luật hoặc Đại diện theo ủy quyền của Khách hàng hoặc Người dùng phù hợp với quy định về thông báo tại Phần A – Các điều khoản và điều kiện chung của Điều kiện giao dịch chung này. Biểu phí này sẽ có giá trị ràng buộc đối với Khách hàng nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến sau khi loại phí, biểu phí thay đổi có hiệu lực.

*VPBank reserves the right to stipulate, apply and change the Internet banking-related fees. When there is a change in the type of fees and applicable rates, VPBank shall notify the Customer or the Legal Representative or the Authorized Representative of the Customer or User in accordance with regulations on notification in Part A – General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions. The fee schedule shall be binding on the Customer if the Customer continues to use the Internet Banking Service after the change in fee type and rate takes effect.*

3. Không phụ thuộc vào các quy định khác của Phần D này, Khách hàng đồng ý rằng VPBank được quyền thu phí dịch vụ theo phương thức khấu trừ bất kỳ khoản phí dịch vụ phát sinh từ bất kỳ TKTT nào của Khách hàng mở tại VPBank và/hoặc tại Tổ chức tín dụng khác.

*Notwithstanding the other provisions in Part D herein, the Customer agrees that VPBank is entitled to collect service fees by deducting any service fees arising from any Customer's current account opened at VPBank and/or at another credit institution.*

**Điều 6. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank****Article 6. Rights and Obligations of VPBank**

1. Quyền của VPBank:



VPBank shall have the rights to:

- a) Tạm ngừng/Từ chối thực hiện các Lệnh giao dịch của Khách hàng nếu:

*Suspend/Refuse to execute the Customer's Transaction Orders if:*

- (i) VPBank phát hiện tại thời điểm thực hiện, Lệnh giao dịch đó không hợp lệ hoặc hệ thống bị lỗi, bị tấn công hoặc các nguyên nhân khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của VPBank và ngăn cản VPBank thực hiện Lệnh giao dịch này;

*VPBank detects that at the time of execution, such Transaction Order is invalid, or the system is faulty, hacked, or there are other causes beyond VPBank's control, which prevent VPBank from executing such Transaction Order;*

- (ii) Khách hàng không thực hiện đúng hoặc đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, thủ tục tài trợ thương mại, thủ tục phát hành bảo lãnh, Lệnh thanh toán/Lệnh tài trợ thương mại không hợp pháp, không hợp lệ, không khớp đúng theo hướng dẫn tại Hệ thống, theo quy định của VPBank và theo quy định của bên thứ ba có liên quan đến giao dịch;

*The Customer fails to properly or fully comply with the requirements of payment procedures, trade financing procedures, Bank Guarantee procedures, or Payment Orders/Trade financing orders are illegal, invalid, or fails to follow the instructions at the System, VPBank's regulations and the third party's regulations related to the transaction;*

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

*The current account does not have enough available balance or exceeds the overdraft limit to execute Payment Orders;*

- (iv) Khách hàng không xuất trình hoặc xuất trình không đầy đủ các chứng từ chứng minh hợp lệ cho VPBank đối với các giao dịch mà theo quy định của pháp luật và/hoặc của VPBank, Khách hàng phải cung cấp chứng từ chứng minh;

*The Customer fails to present or presents insufficient valid documents to VPBank for transactions for which, according to the provisions of law and/or VPBank, the Customer must provide supporting documents;*

- (v) Theo kiểm soát, đánh giá, nhận định chủ động của VPBank thì chứng từ, hồ sơ chứng minh mục đích của Lệnh giao dịch đó không xác thực và/hoặc có dấu hiệu giả mạo và/hoặc không hợp lý, hợp lệ và/hoặc không phù hợp với các quy định pháp luật/chính sách của VPBank từng thời kỳ;

*According to VPBank's proactive control, assessment and judgment, documents demonstrating the purpose of such Transaction Order are unauthenticated and/or indicative of forgery and/or are illogical and invalid and/or inconsistent with regulations and policies of VPBank from time to time;*

- (vi) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank, quy định của pháp luật hiện hành hoặc quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

*Other cases according to VPBank's regulations, applicable laws or decisions of competent state agencies.*

- b) Được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp các văn bản, tài liệu, chứng từ cần thiết



để VPBank thực hiện các Lệnh giao dịch và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực hiện các Lệnh giao dịch do chậm nhận được các văn bản, tài liệu, chứng từ từ Khách hàng.

*Have the right to request the Customer to provide necessary documents for VPBank to execute Transaction Orders, and VPBank is not responsible for delayed execution of Transaction Orders due to late receipt of such documents from the Customer.*

- c) Tự động phong tỏa, trích tiền trên bất kỳ tài khoản thanh toán nào của Khách hàng tại VPBank hay tại Tổ chức tín dụng khác để thu các loại phí dịch vụ, nghĩa vụ tài chính mà Khách hàng nợ VPBank và/hoặc VPBank được phép thu hồi và/hoặc các khoản phí mà Khách hàng đang nợ bên thứ ba do VPBank thực hiện các Lệnh giao dịch cho Khách hàng hoặc các khoản tiền phạt, mức phí phạt theo Điều này.

*Automatically freeze, deduct money on any current account of the Customer at VPBank or at another credit institution to collect service fees, and financial obligations that the Customer owes VPBank and/or that VPBank is authorized to recover and/or fees owed by the Customer to a third party due to VPBank executing the Transaction Orders for the Customer or the fines and penalties under this Article.*

- d) Không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do việc Khách hàng, Người sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến, Quản trị viên để lộ Tên truy cập, Mật khẩu, Chữ ký điện tử và các chứng thư điện tử liên quan vì bất kỳ lý do gì.

*Take no responsibility for any damages caused by the disclosure of Username, Password, Electronic Signature and related electronic certificates by the Customer, Internet Banking User or Admin for any reason.*

- e) Không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi các Lệnh giao dịch đã được VPBank thực hiện hoặc chậm thực thi các Lệnh giao dịch của Khách hàng.

*Take no responsibility for any damages arising from the inability to cancel or modify Transaction Orders executed by VPBank or delayed execution of the Customer's Transaction Orders.*

- f) Không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát mà Khách hàng phải chịu phát sinh do lỗi của Khách hàng hoặc do Khách hàng không thực hiện đúng hướng dẫn của VPBank hoặc do Hệ thống không thực hiện giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng hoặc do các nguyên nhân khách quan nằm ngoài tầm kiểm soát của VPBank bao gồm nhưng không giới hạn trong các trường hợp rủi ro xảy ra do hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, kỹ thuật ..... bị trục trặc hoặc vì bất cứ lý do nào khác.

*Take no responsibility for any damage or loss incurred by the Customer arising from the Customer's fault or failure to comply with VPBank's instructions or the System's failure to perform the transaction at the Customer's request or due to objective reasons beyond VPBank's control, including but not limited to cases where the risk occurs due to malfunction of the processing system, communication system, techniques, etc. or any other reason.*

- g) Không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng theo Lệnh giao dịch của Khách hàng.

*Take no responsibility for any disputes (if any) between the Customer and their beneficiary under the Transaction Order.*

- h) Không chịu trách nhiệm nếu Khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến Dịch vụ ngân hàng trực tuyến không do VPBank cung cấp.

*Take no responsibility if the Customer uses software, documents, or follows instructions related to the Internet Banking but not provided by VPBank.*

- i) Có quyền thay đổi các tài liệu liên quan đến Dịch vụ ngân hàng trực tuyến, thay đổi giao diện, địa chỉ website để Khách hàng truy cập Hệ thống, thay đổi tên gọi của Dịch vụ ngân hàng trực tuyến, thay đổi, thêm, bớt thông tin trên màn hình website bao gồm nhưng không giới hạn ở việc thay đổi danh sách các ngân hàng, nhà cung cấp dịch vụ, tỷ giá ngoại tệ ... mà không cần thông báo cho Khách hàng.

*Have the right to change documents related to the Internet Banking Service, change interface, website address for the Customer to access the System, change the name of the Internet Banking Service, change, add, remove information on the website screen, including but not limited to changing the list of banks, service providers, foreign currency rates, etc. without notifying the Customer.*

- j) Được quyền sử dụng hình ảnh, tên tuổi của Khách hàng cho các ấn phẩm quảng cáo liên quan đến Dịch vụ ngân hàng trực tuyến hay giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mãi của VPBank, cảnh báo các rủi ro khi thực hiện dịch vụ và các thông báo khác phục vụ cho việc sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến theo các cách thức mà VPBank cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn việc gửi tin nhắn, email, thông báo trên website,...) với số lượng và thời gian không hạn chế.

*Have the right to use the Customer's image and name for advertisements related to the Internet Banking Service or introduction of VPBank's products, services and promotions, warning of risks during the implementation of services and other notifications for the use of the Internet Banking Service in ways that VPBank deems appropriate (including but not limited to sending text messages, emails, announcements on the website, etc.) with unlimited quantity and time.*

- k) Quyết định Lệnh giao dịch nào sẽ do VPBank độc lập xử lý và Lệnh giao dịch nào cần đến bên thứ ba để hoàn tất xử lý.

*Decide which Transaction Orders shall be handled by VPBank independently and which Transaction Orders require a third party to complete processing.*

- l) Được áp dụng và thu các loại phí, phạt do Khách hàng vi phạm các quy định của pháp luật và của VPBank về sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Các loại phí, phạt và mức phí phạt được quy định trong biểu phí của VPBank áp dụng trong từng thời kỳ.

*Apply and collect fees and fines due to the Customer's violation of the provisions of law and VPBank's regulations on using the Internet Banking Service. Fees, fines and penalties are specified in VPBank's fee schedule from time to time.*

- m) Được quyền sửa đổi bổ sung Phần D này, biểu phí Dịch vụ ngân hàng trực tuyến và các sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của VPBank đối với Dịch vụ ngân hàng trực tuyến. VPBank sẽ thực hiện thông báo tới Khách hàng hoặc Đại diện theo pháp luật hoặc Đại diện theo ủy quyền của Khách hàng hoặc Người sử dụng Dịch

vụ phù hợp với quy định về thông báo tại Phần A – Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này.

*Have the right to amend and supplement Part D herein, Internet Banking service fee schedule and any amendments, supplements, and adjustments to VPBank's policies for the Internet Banking Service. VPBank shall notify the Customer or the Legal Representative or the Authorized Representative of the Customer or Service User in accordance with regulations on notification in Part A – General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions.*

- n) Được thực hiện các quyền khác theo quy định của VPBank phù hợp với quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận giữa Khách hàng với VPBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

*Exercise other rights in accordance with VPBank's regulations as prescribed by law or as agreed between the Customer and VPBank, not contrary to the provisions of applicable laws.*

2. Nghĩa vụ của VPBank:

*VPBank shall be obliged to:*

- a) Tuân thủ quy định của pháp luật liên quan tới việc cung cấp Dịch vụ ngân hàng trực tuyến. VPBank cam kết sẽ sử dụng nỗ lực cao nhất để bảo đảm khả năng hoạt động liên tục, tính ổn định và an toàn của Hệ thống.

*Comply with the provisions of law related to the provision of the Internet Banking Service. VPBank undertakes to use its best efforts to ensure the system's continuity, stability and security.*

- b) Thực hiện các Lệnh truy vấn nhận được qua Hệ thống theo đúng quy định của Bản điều kiện giao dịch chung này.

*Execute Query Orders received through the System in accordance with the provisions of these General Transaction Conditions.*

- c) Cung cấp Dịch vụ ngân hàng trực tuyến trong phạm vi Khách hàng đã đăng ký và thỏa thuận với VPBank.

*Provide the Internet Banking Service to the extent registered and agreed between the Customer and VPBank.*

- d) VPBank sẽ cung cấp các tính năng mới, phiên bản mới nhất của Dịch vụ ngân hàng trực tuyến cho Khách hàng khi VPBank nâng cấp hoặc chỉnh sửa các Dịch vụ ngân hàng trực tuyến này.

*VPBank shall provide the latest features and version of the Internet Banking Service to the Customer when VPBank upgrades or modifies such these Internet Banking Services.*

- e) Trong trường hợp để bảo vệ Khách hàng hay theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, quy định của pháp luật hay VPBank nghi ngờ Khách hàng vi phạm pháp luật, vi phạm Phần D này hay các nghĩa vụ khác trong quan hệ với VPBank, VPBank sẽ tạm ngừng cung cấp một số tính năng hoặc toàn bộ Dịch vụ ngân hàng trực tuyến hoặc khóa quyền sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến hoặc khóa Tên truy cập ngay khi lý do trên phát sinh. Ngay sau đó, VPBank sẽ cố gắng liên hệ với

Khách hàng bằng điện thoại, email hay hình thức khác phù hợp để thông báo về vấn đề này.

*To protect the Customer or at the request of a competent State agency, according to provisions of the law or if VPBank suspects that the Customer has violated the law, Part D herein or other obligations in the relationship with VPBank, VPBank shall suspend some features or the entire the Internet Banking Service or lock their right to use the Internet Banking Service or lock their Username as soon as the above reasons arise. VPBank shall thereupon try to contact the Customer by phone, email or other suitable means to notify about the matter.*

- f) Các nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến và quy định của pháp luật.

*Other obligations in accordance with the provisions of the Contract for Use of the Internet Banking Service and the law.*

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

### **Article 7. Rights, obligations and undertakings of the Customer**

1. Quyền của Khách hàng:

*The Customer shall have the rights to:*

- a) Sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến trong phạm vi đã thỏa thuận với VPBank.  
*Use the Internet Banking Service within the scope agreed with VPBank.*
- b) Thực hiện các quyền khác theo quy định của Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến và của pháp luật.

*Exercise other rights in accordance with the provisions of the Contract for Use of the Internet Banking Service and the law.*

2. Nghĩa vụ của Khách hàng:

*The Customer shall be obliged to:*

- a) Bảo mật Tên truy cập, Mật khẩu, mã OTP, chữ ký số và các thông tin liên quan đến quyền sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến của chính Khách hàng.  
*Keep their Username, Password, OTPs, digital signature, and information related to their right to use the Internet Banking Service confidential.*
- b) Chịu trách nhiệm vô điều kiện về tất cả các Lệnh giao dịch được lập bởi Tên truy cập và Mật khẩu của Khách hàng. Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do Tên truy cập, Mật khẩu, mã OTP, chữ ký số bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì, kể cả khi Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến hết hiệu lực.

*Take unconditional responsibility for all Transaction Orders made under the Customer's Username and Password. Take responsibility for all damages caused by revelation, theft, exploitation of their Username, Password, OTP, or digital signature for any reason, even after the Contract for Use of the Internet Banking Service expires.*

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

*Promptly notify VPBank for handling instructions when:*

- (i) Khách hàng không thể truy cập Hệ thống hay nghi ngờ Mật khẩu, Tên truy cập, mã OTP, chữ ký số bị lộ, bị đánh cắp hay quên Mật khẩu, Tên truy cập;

*The Customer cannot access the System or doubts their Password, Username, OTP, or digital signature is revealed, or stolen, or forgets their Password and/or Username;*

- (ii) Khách hàng bị mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khoá bảo mật tạo chữ ký số; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công;

*The Customer lost, misplaced, damaged OTP generating device, SMS receiving phone number, security key storage device creating digital signature; being scammed or suspected of being scammed; hacked or suspected of being hacked;*

- (iii) Khách hàng phát hiện Chữ ký điện tử và/hoặc Yếu tố bảo mật và/hoặc Phương tiện điện tử có thể không còn thuộc sự kiểm soát của mình. Theo đó, Khách hàng phải thông báo cho VPBank ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối trái phép nào vào Hệ thống hoặc về bất kỳ Lệnh giao dịch hoặc yêu cầu trái phép nào mà Khách hàng biết hoặc nghi ngờ hoặc nếu Khách hàng nghi ngờ ai đó biết các Yếu tố bảo mật của Khách hàng. Khách hàng có thể thông báo trực tiếp hoặc gọi tới các số điện thoại liệt kê trên trang mạng thuộc Hệ thống được VPBank thông báo tùy từng thời điểm. VPBank có thể yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được Khách hàng cung cấp. Khách hàng cũng có thể nhận được yêu cầu thay đổi ngay Mật khẩu sang một Mật khẩu khác mà Khách hàng chưa từng sử dụng trước đó. Cho đến khi VPBank xác nhận đã nhận được thông báo nói trên, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến của người không được phép.

*The Customer discovers that Electronic Signatures and/or Authentication factors and/or Electronic medium may no longer be under their control. Accordingly, the Customer must notify VPBank immediately of any unauthorized connection to the System or of any unauthorized Transactions or requests that the Customer knows or suspects or if the Customer suspects that someone knows their Authentication factors. The Customer can notify directly or call the phone numbers listed on the System's website as notified by VPBank from time to time. VPBank may require the Customer to confirm in writing any details provided by the Customer. The Customer may also receive a request to immediately change the Password to another Password that the Customer has never used before. Until VPBank confirms receipt of the above notice, the Customer remains responsible for the unauthorized person's use of the Internet Banking Service.*

- (iv) Khách hàng phát hiện bất kỳ một vấn đề bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong Hệ thống.

*The Customer discovers any unusual problems or technical or business problems related to security in the System.*

- d) Ngay lập tức thông báo cho VPBank khi Khách hàng phát hiện có Lệnh giao dịch đang, đã hoặc sẽ được thực hiện một cách bất hợp pháp.

*Immediately notify VPBank when the Customer detects that a Transaction Order is*



*being, has been or will be executed illegally.*

- e) Sử dụng các biện pháp được cho là hợp lý để giảm thiệt hại cho mình khi có bất kỳ sự cố nào xảy ra liên quan trực tiếp hay gián tiếp đến việc Khách hàng sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến nhưng không được gây thiệt hại cho Hệ thống dưới bất kỳ hình thức nào.

*Take reasonable measures to mitigate damage for themselves when there is any incident that is directly or indirectly related to the Customer's use of the Internet Banking Service but must not cause damage to the System in any form.*

- f) Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ các thông tin của bên thứ ba tham gia cung cấp dịch vụ trên màn hình Dịch vụ ngân hàng trực tuyến trước khi sử dụng.

*Check the rationality and validity of the information related to third parties providing services on the Internet Banking Service screen before use.*

- g) Kiểm tra các thông tin nhận được từ bất kỳ nguồn nào liên quan đến Dịch vụ ngân hàng trực tuyến trước khi sử dụng, kể cả địa chỉ website truy cập Dịch vụ ngân hàng trực tuyến.

*Check the information received from any source related to the Internet Banking Service before use, including the website address to access the Internet Banking Service..*

- h) Thường xuyên kiểm tra trạng thái thực hiện các Lệnh giao dịch của mình và thông báo ngay cho VPBank nếu Lệnh giao dịch không được VPBank xử lý sau một khoảng thời gian hợp lý theo thông lệ và theo quy định của Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến.

*Regularly check the execution status of their Transaction Orders and immediately notify VPBank if such Transaction Orders are not processed by VPBank after a reasonable period of time in accordance with practices and provisions of the Contract for Use of the Internet Banking Service.*

- i) Thực hiện đúng các quy định, yêu cầu của pháp luật và của VPBank về mở, sử dụng TKTT, chuyển khoản, chuyển tiền, mua bán ngoại tệ, phát hành thư tín dụng (L/C), bảo lãnh và các dịch vụ khác triển khai trên Hệ thống.

*Strictly comply with regulations and requirements of law and VPBank on opening and use of current account and transfer, money transfer, foreign currency transaction, issuance of letter of credit (L/C), guarantees and other services deployed on the System*

- j) Chịu trách nhiệm vô điều kiện mọi rủi ro về mặt tỷ giá mua bán ngoại tệ khi thực hiện các Lệnh giao dịch liên quan đến tỷ giá trong trường hợp giao dịch bị VPBank hoàn trả/chậm thực hiện do không/chưa hợp lệ theo quy định của VPBank và pháp luật.

*Take unconditional responsibility for all risks in terms of foreign exchange rates when executing Transaction orders related to exchange rates in case such transactions are reversed/delayed by VPBank due to its invalidity in accordance with VPBank's regulations and laws.*

- k) Hợp tác, cung cấp chính xác tất cả các thông tin liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến khi VPBank có yêu cầu.

*Cooperate and provide all accurate information related to the use of the Internet Banking Service at the request of VPBank.*

- l) Tuân theo các thủ tục đăng ký, chỉ dẫn liên quan đến Dịch vụ ngân hàng trực tuyến (bao gồm cả đăng ký, sử dụng VPBank Smart OTP, đăng ký sử dụng phương thức xác thực là chữ ký số) của VPBank hay đơn vị, cá nhân được ủy quyền.

*Comply with the registration procedures and instructions related to the Internet Banking Service (including registration and use of VPBank Smart OTPs, registration, and use of authentication method of digital signature) of VPBank or authorized entities or individuals.*

- m) Chấp nhận vô điều kiện để VPBank thu hồi lại các khoản tiền đã chuyển nhầm, chuyển thừa vào TKTT của Khách hàng do lỗi của Hệ thống hay do lỗi trong Lệnh giao dịch hoặc do lỗi của Khách hàng trong quá trình lập các Lệnh giao dịch hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận khác của VPBank và Khách hàng.

*Unconditionally accept VPBank's recovery of mistakenly transferred or over-transferred amounts to the Customer's current account due to the System's error or error in the Transaction Order or the Customer's error in the process of creating such Transaction Order or at the request of a competent state agency or as prescribed by law or as otherwise agreed between VPBank and the Customer.*

- n) Không sử dụng hình ảnh, logo, thương hiệu của VPBank hay có liên quan đến Dịch vụ ngân hàng trực tuyến khi chưa được sự đồng ý của VPBank.

*Refuse to use images, logos, trademarks of VPBank or related to the Internet Banking Service without the consent of VPBank.*

- o) Đảm bảo có đủ tiền trên TKTT khi VPBank xử lý các Lệnh giao dịch liên quan của Khách hàng.

*Maintain enough balance on the current account when VPBank processes relevant Transaction Orders of the Customer.*

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

*Take responsibility for providing/completing payment and transaction documents at VPBank's request (if any).*

- q) Có trách nhiệm lưu trữ tài liệu bản gốc đã được chuyển thành dữ liệu có màu (scan màu) để đưa lên Hệ thống và có trách nhiệm cung cấp bản gốc khi VPBank yêu cầu.

*Take responsibility for archiving original documents that have been converted into color mode (color scans) to upload to the System and take responsibility for providing the originals at VPBank's request.*

- r) Chịu trách nhiệm hình sự theo quy định pháp luật nếu có hành vi giả mạo giấy tờ, tài liệu cung cấp cho VPBank (bao gồm cả bản gốc và bản scan màu).

*Take criminal responsibility in accordance with the provisions of law for any act of forging papers and documents provided to VPBank (including originals and color scanned copies).*

- s) Khách hàng nhận thức đầy đủ các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng Dịch vụ như tính bảo mật, tính liên tục không bị gián đoạn, sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, các nhầm lẫn, hoặc gian lận và các rủi ro khác ... Khách hàng xác

nhận đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh. Khách hàng chấp nhận thực hiện các Lệnh giao dịch và đồng ý miễn trừ trách nhiệm pháp lý và bồi thường thiệt hại cho VPBank về mọi rủi ro phát sinh. Khách hàng thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định Khách hàng có thể sẽ không truy cập, sử dụng và thực hiện được một số hoặc tất cả các dịch vụ, giao dịch mà VPBank cung cấp do việc bảo trì hệ thống, lỗi đường truyền hoặc vì bất kỳ một lý do nào khác, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp: hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn, dịch bệnh... hoặc các hạn chế khác của cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà không có bất kỳ sự khiếu nại nào. Khách hàng cam kết các hoạt động diễn ra do chứng từ điện tử của mình lập khớp đúng quy định và chịu trách nhiệm về những thiệt hại có thể xảy ra do vô tình hoặc cố ý để lộ Chữ ký điện tử, Tên truy cập, Mật khẩu giao dịch dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng.

*The Customer is fully aware of possible risks of using the Service such as security, uninterrupted continuity, transmission problems, electricity, network, equipment, viruses, technical errors, mistakes, or frauds among other risks, etc. The Customer confirms that they have assessed and been fully aware of the risks that may arise. The Customer accepts to execute Transaction Orders and agrees to waive legal liability and compensate VPBank for all risks arising. The Customer acknowledges that at certain times, the Customer may not be able to access, use and perform some or all of the services and transactions provided by VPBank due to system maintenance, transmission problems or any other reason, including but not limited to fire, flood, earthquake, tsunami, war, riot, epidemic, etc. or other restrictions of the competent state authority without any complaint. The Customer undertakes that the activities taking place under their electronic certificates are in accordance with the regulations, and they take responsibility for any damages that may occur due to unintentionally or intentionally disclosing the Electronic Signature, Username, Transaction Password, leading to being taken advantage of by crooks.*

- t) Tuân thủ các quy định về Hạn mức giao dịch theo quy định của VPBank.

*Comply with regulations on Transaction Limit as prescribed by VPBank.*

- u) Thanh toán đầy đủ cho VPBank các khoản phí theo quy định tại Điều 5 của Phần D này và các khoản nợ phát sinh dưới bất kỳ hình thức nào liên quan đến việc Khách hàng sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến.

*Make full payment of VPBank fees as prescribed in Article 5 of Part D herein and debts arising in any form in connection with the Customer's use of the Internet Banking Service.*

- v) Đồng ý ủy quyền cho VPBank được tự động phong tỏa, trích tiền theo Điểm c, Khoản 1 Điều 6 và các thỏa thuận/ quy định khác nêu tại Phần D này.

*Agree to authorize VPBank to automatically temporarily freeze and deduct money according to Point c, Clause 1, Article 6 and other agreements/regulations mentioned in Part D herein.*

- w) Tự chịu trách nhiệm đối với nội dung thông tin và nội dung thanh toán của Khách hàng trên Hệ thống. Nội dung thanh toán không được trái pháp luật và trái đạo đức, thuần phong mỹ tục. Trường hợp nếu phát hiện ra sai lệch về thông tin, thanh toán hoặc hiện tượng vi phạm pháp luật trong việc sử dụng Hệ thống, Khách hàng có nghĩa vụ thông báo ngay lập tức với VPBank. VPBank không phải chịu trách nhiệm đối với những giao

dịch đã thực hiện trước khi nhận được thông báo của Khách hàng về sự sai lệch thông tin, thanh toán hoặc hiện tượng vi phạm pháp luật đó.

*Take responsibility for the Customer's information and payment details on the System. Payment details must not be against the law and against morality, fine customs and traditions. If detecting inaccurate information and payment details or law violations in use of the System, the Customer is obliged to immediately notify VPBank. VPBank is not responsible for the transactions made before receiving the Customer's notice about such inaccurate information and payment details or law violations.*

- x) Đảm bảo các chứng từ cung cấp qua Hệ thống là chính xác, đầy đủ theo quy định của VPBank, quy định của pháp luật và hoàn toàn khớp đúng với chứng từ gốc.

*Ensure that the documents provided through the System are accurate and complete in accordance with VPBank's regulations, the law and completely match the original documents.*

- y) Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến, quy định của VPBank và pháp luật có liên quan.

*Perform other obligations in accordance with the provisions of the Contract for Use of the Internet Banking Service, regulations of VPBank and relevant laws.*

### 3. Cam kết của Khách hàng:

*Undertakings of the Customer:*

- a) Khách hàng cam kết/đồng ý nhận tin nhắn/thư điện tử của VPBank gửi tới để nhận: (i) mã OTP; và (ii) tải ứng dụng VPBank Smart OTP; và (iii) Thông báo các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mãi của VPBank; và (iv) Thông báo về các giao dịch/giá trị giao dịch đã được thực hiện/thông báo biến động số dư tài khoản/tiền gửi (nếu Khách hàng có đăng ký theo quy định của VPBank),...; và (v) các thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện Dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Khách hàng đồng ý rằng, VPBank được quyền chủ động quy định về mức giá trị giao dịch/mức biến động số dư tài khoản/tiền gửi,... sẽ được VPBank gửi tin nhắn/thư điện tử tới Khách hàng. Mức giá trị giao dịch/mức biến động số dư tài khoản/tiền gửi,... được thông báo sẽ được VPBank công bố công khai trên website của VPBank từng thời kỳ.

*The Customer undertakes/agrees to receive text messages/emails from VPBank for: (i) OTPs; and (ii) Download of VPBank Smart OTP application; and (iii) Notifications of VPBank's products, services and promotions; and (iv) Notifications of transactions/value of transactions executed/notifications of changes in account/deposit balance (if the Customer has already registered according to VPBank's regulations), etc.; and (v) Other notifications for the operation of the Internet Banking Service. The Customer agrees that VPBank has the right to proactively determine transaction value/changes in account/deposit balance, etc. about which VPBank is supposed to send a text message/email to the Customer. The notified transaction value/changes in account/deposit balance, etc. are supposed to be publicly announced by VPBank on VPBank's website from time to time.*

- b) Không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện gì trong trường hợp VPBank chấm dứt việc cung cấp Dịch vụ ngân hàng trực tuyến cho Khách hàng do lỗi phát sinh từ phía Khách hàng hoặc VPBank đơn phương xét thấy cần thiết chấm dứt cung cấp dịch vụ theo quy định/chính sách của VPBank.

*There shall not be any complaints or lawsuits in the event that VPBank terminates the provision of the Internet Banking Service to the Customer due to an error arising from the Customer's side or VPBank unilaterally deems it necessary to terminate such provision in accordance with the regulations/policies of VPBank.*

- c) Tự chịu trách nhiệm đối với việc đăng ký, sử dụng số điện thoại di động, địa chỉ email của Người sử dụng Dịch vụ/Quản trị viên do Khách hàng đăng ký với VPBank để sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến.

*Take responsibility for the registration and use of mobile phone numbers and email addresses of Service User/Admin registered by the Customer with VPBank to use the Internet Banking Service.*

## **Điều 8. Bảo Mật Thông Tin**

### **Article 8. Information security**

1. Khách hàng cam kết:

*The Customer undertakes to:*

- a) Không cung cấp thông tin của VPBank liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ ngân hàng trực tuyến theo Giấy đề nghị kèm Hợp đồng và những thông tin về Dịch vụ ngân hàng trực tuyến cho bất kỳ bên thứ ba nào khác trừ trường hợp cung cấp thông tin cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hay được sự đồng ý của VPBank.

*Refuse to provide VPBank's information related to the provision of the Internet Banking Service under the Proposal cum Contract and information about the Internet Banking Service to any other third party, except in the case of providing information to competent State agencies in accordance with the law or with VPBank's consent.*

- b) Có trách nhiệm bảo mật các Yếu tố bảo mật của mình đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các Yếu tố bảo mật này, bao gồm nhưng không giới hạn các công việc sau:

*Be responsible for keeping their Authentication factors confidential and taking reasonable steps to prevent unauthorized use of such Authentication factors, including but not limited to:*

- (i) Không chia sẻ các thiết bị lưu trữ thông tin của Yếu tố bảo mật;

*Refuse to share devices that store Authentication factors' information;*

- (ii) Thiết lập mật khẩu và thay đổi mật khẩu truy cập theo định kỳ tối thiểu một năm một lần hoặc khi bị lộ, nghi bị lộ;

*Set up a password and reset password periodically at least once a year or in case of revelation or suspected revelation;*

- (iii) Không dùng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch trên Hệ thống. Khách hàng đồng ý rằng, trường hợp Khách hàng sử dụng bất kỳ ứng dụng phần mềm nào của bất kỳ bên thứ ba nào để đăng nhập, tiếp cận hoặc tham gia Hệ thống của VPBank, thông tin về Khách hàng, Tài khoản và giao dịch của Khách hàng có thể được biết, lưu giữ và sử dụng bởi Bên thứ ba đó. Trường hợp này Khách hàng hiểu rằng VPBank sẽ không phải chịu trách nhiệm về việc lưu giữ, sử dụng thông tin của Bên thứ ba nêu trên đồng thời Khách hàng cam kết chịu toàn bộ rủi ro phát



sinh từ việc Bên thứ ba biết và sử dụng các thông tin của Khách hàng;

*Refuse to use public computers to access and perform transactions on the System. The Customer undertakes that, in case the Customer uses any software application of any third party to log in, access or participate in VPBank's System, information about the Customer, Account and the Customer's transactions may be known, maintained and used by such Third Party. In such case, the Customer understands that VPBank shall not be responsible for the storage and use of the above Third Party's information and the Customer undertakes to bear all risks arising from the Third Party's knowledge and use of the Customer's information;*

- (iv) Không lưu lại Yếu tố bảo mật trên các trình duyệt web;

*Refuse to save Authentication factors on web browsers;*

- (v) Bảo quản các Phương tiện điện tử được dùng để kết nối với Hệ thống của VPBank để sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Khi Khách hàng đã đăng nhập để sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến, Khách hàng không nên rời Phương tiện điện tử mà Khách hàng dùng để kết nối tới Hệ thống vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi Khách hàng đã đăng xuất khỏi Hệ thống. Khách hàng phải có trách nhiệm bảo đảm rằng Khách hàng đã đăng xuất (thoát) khỏi Hệ thống sau khi thực hiện xong Dịch vụ ngân hàng trực tuyến;

*Preserve Electronic medium connected to VPBank's System for use of the Internet Banking Service. Once the Customer has logged in to use the Internet Banking Service, the Customer should not leave the Electronic medium that they use to connect to the System at any time or let any other person use the device until the Customer has logged out of the System. The Customer is responsible for ensuring that they have logged out (exited) from the System after completing the Internet Banking Service;*

- (vi) Thận trọng khi thực hiện Dịch vụ ngân hàng trực tuyến tránh tình huống lừa đảo, giả mạo website;

*Use the Internet Banking Service with care to avoid web-based frauds and scams;*

- (vii) Cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên Phương tiện điện tử sử dụng để thực hiện giao dịch ngân hàng trực tuyến;

*Install and use anti-virus software on Electronic Vehicles used to perform transactions on the Internet Banking.;*

- (viii) Lựa chọn các Phương thức xác thực có mức độ an toàn, bảo mật phù hợp với nhu cầu của Khách hàng về hạn mức giao dịch;

*Select Authentication Methods with a level of safety and security responsive to the Customer's needs on transaction limits;*

- (ix) Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng thực hiện Dịch vụ ngân hàng trực tuyến, phần mềm tạo OTP.

*Refuse to use unlocked mobile devices to download and use the Internet Banking Service application software and OTP generation software.*

2. VPBank cam kết áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật các thông tin, dữ liệu liên quan đến Khách hàng và Tài khoản, các giao dịch của Khách hàng theo thỏa thuận

với Khách hàng tại Phần D Điều kiện giao dịch chung này và tối thiểu theo các quy định có liên quan của pháp luật.

*VPBank undertakes to keep confidential information related to the Customer and Account, the Customer's transactions as agreed with the Customer in Part D of this General Transaction Conditions and relevant provisions of law.*

3. Các bên phải chịu trách nhiệm trước pháp luật khi vi phạm các quy định về bảo mật thông tin tại Điều này. Việc bảo mật thông tin sẽ được các bên thực hiện ngay cả khi Khách hàng chấm dứt sử dụng Dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại VPBank.

*The parties must take responsible before the law for violating the regulations on information security in this Article. Information security shall be maintained by the parties even if the Customer terminates using the Internet Banking Service at VPBank.*

## **Điều 9. Rủi Ro Và Xử Lý Rủi Ro**

### **Article 9. Risks And Risk Management**

1. Dịch vụ ngân hàng trực tuyến được cung cấp cho Khách hàng thông qua Internet và Khách hàng có thể truy cập Dịch vụ ngân hàng trực tuyến qua các trình duyệt web. VPBank không chịu trách nhiệm về việc máy tính hay Phương tiện điện tử truy cập Dịch vụ ngân hàng trực tuyến của Khách hàng bị hư hỏng, mất dữ liệu, chương trình máy tính bị xóa, ngắt quãng, hủy bỏ, cũng như bản quyền, quyền sở hữu trí tuệ đối với việc sử dụng các Phương tiện điện tử, chương trình máy tính này và không chịu trách nhiệm về các sự cố kỹ thuật gây ra do lỗi vô ý, cố ý của Khách hàng.

*the Internet Banking Service is provided to the Customer via the Internet, and the Customer can access the Internet Banking Service via web browsers. VPBank is not responsible for damages, lost data, deleted, interrupted, canceled computer programs of the Customer's computer or electronic media used to access the Internet Banking Service, as well as copyright, intellectual property rights for the use of such electronic media and computer programs, or technical problems caused by the Customer's intentional or unintentional fault.*

2. VPBank được miễn trừ mọi trách nhiệm theo Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến hoặc theo các quy định pháp luật liên quan đối với việc chậm trễ, các thiệt hại, tổn thất, mất mát phát sinh gây ra bởi Khách hàng, hay bởi sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của VPBank. Sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của VPBank có thể là các sự cố cản trở VPBank thực hiện các nghĩa vụ hợp lý của mình bao gồm nhưng không giới hạn các sự kiện như thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, đình công, chiến tranh, nguyên nhân do bên thứ ba gây nên, những sự cố về điện, về truyền thông, về hệ thống thanh toán liên ngân hàng hay hệ thống của bên thứ ba có liên quan đến việc VPBank xử lý các Lệnh giao dịch của Khách hàng, sự cố về hệ thống thông tin, Hệ thống bị tin tặc tấn công, các Lệnh giao dịch bị lỗi hay nguyên nhân gây ra bởi luật pháp, quyết định của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

*VPBank is exempt from all liability under the Contract for Use of the Internet Banking Service or relevant laws for delays, damages, or losses incurred by the Customer, or by events beyond VPBank's control, prevention and anticipation. Events beyond VPBank's control, prevention and anticipation may be incidents that prevent VPBank from performing its reasonable obligations, including but not limited to natural disasters, fires, floods, strikes, wars, third party causes, electrical failures, problems of communications,*

*interbank payment systems or third party systems related to the Customer's Transaction Orders handled by VPBank, information system problems, hacked systems, faulty transaction orders or incidents caused by laws and decisions of competent State agencies.*

3. VPBank được miễn trách nhiệm pháp lý và mọi thiệt hại xảy ra do số lượng Lệnh giao dịch mà VPBank nhận được vượt quá năng lực xử lý của VPBank tại thời điểm phải xử lý theo quy định trong Phần D này hoặc quy định của VPBank và pháp luật có liên quan dẫn đến VPBank không thể hay chậm thực hiện các Lệnh giao dịch này.

*VPBank is exempt from liability for all damages caused by the number of Transaction Orders received by VPBank exceeding VPBank's processing capacity at the time of processing in accordance with Part D herein or VPBank's regulations and relevant laws and regulations, which leads to VPBank's inability or delay to execute such Transaction Orders.*

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

### **Article 10. Customer Information, Collection and Use of Customer Information**

1. Khách hàng phải cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin của Khách hàng, giấy tờ liên quan đến Khách hàng và các thông tin khác cần thiết mà VPBank yêu cầu một cách hợp lý để VPBank có thể cung cấp Dịch vụ ngân hàng trực tuyến và thực thi các Lệnh giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng và tuân thủ các quy định của Pháp luật có liên quan. Nếu Khách hàng không cung cấp thông tin mà VPBank yêu cầu thì VPBank có thể sẽ không cung cấp Dịch vụ ngân hàng trực tuyến và/hoặc thực thi Lệnh giao dịch cho Khách hàng. Khách hàng phải bảo đảm rằng thông tin mà Khách hàng cung cấp cho VPBank liên quan tới Dịch vụ ngân hàng trực tuyến là chính xác, đầy đủ và cập nhật.

*Customers must provide fully and accurately Customer information, Customer-related documents, and other necessary information that VPBank reasonably requires so that VPBank can provide the Internet Banking Service, execute Transaction Orders at the request of the Customer and comply with relevant Laws. If the Customer fails to provide the information requested by VPBank, VPBank may not provide the Internet Banking Service and/or execute Transaction Orders for the Customer. The Customer must ensure that the information that the Customer provides to VPBank in connection with the Internet Banking Service is accurate, complete and up-to-date.*

2. Thu thập thông tin Khách hàng: VPBank và các thành viên khác thuộc VPBank có quyền thu thập thông tin Khách hàng (bao gồm thông tin có liên quan về Khách hàng, giao dịch của Khách hàng, việc Khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của VPBank và quan hệ giữa Khách hàng và VPBank ...). Thông tin Khách hàng có thể được thu thập thông qua các dữ liệu Khách hàng cung cấp, thông qua các yêu cầu của VPBank với Khách hàng (hoặc người đại diện của Khách hàng) hoặc có thể được thu thập bởi VPBank từ các nguồn cung cấp thông tin (bao gồm cả thông tin được phổ biến rộng rãi), được khởi tạo hoặc tổng hợp cùng với các thông tin khác mà VPBank có được.

*Collection of Customer Information: VPBank and other members of VPBank have the right to collect Customer information (including relevant information about the Customer, the Customer's transactions, the Customer's use of products, services of VPBank and the relationship between the Customer and VPBank, etc.). Customer's information may be collected through the data provided by the Customer, through VPBank's requests to the Customer (or the Customer's representative) or may be collected by VPBank from other sources (including publicly available information), generated or aggregated with other*

information that VPBank may have.

3. Mục đích, phạm vi sử dụng thông tin Khách hàng: Khách hàng công nhận và đồng ý rằng VPBank và các thành viên khác thuộc VPBank có thể sử dụng, lưu trữ, chia sẻ và chuyển giao (dù ở trong hoặc ngoài Việt Nam) và/hoặc trao đổi các chi tiết về thông tin của Khách hàng, thông tin về Tài khoản thanh toán, Giao dịch của Khách hàng trong các trường hợp sau:

*Purpose and scope of use of Customer information: the Customer acknowledges and agrees that VPBank and other members of VPBank may use, store, share and transfer (whether inside or outside Vietnam) and/or exchange details of Customer Information, the Customer's Current Account and Transactions in the following cases:*

- a) Cung cấp cho các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá tín nhiệm, thông tin tín dụng, kiểm toán hoạt động hợp pháp tại Việt Nam hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

*Provide to agencies and organizations that provide credit rating credit information, legal operation audit services in Vietnam or provide to competent authorities as prescribed by law;*

- b) Để phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của VPBank hoặc các đơn vị thành viên của VPBank (bao gồm việc phục vụ 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);

*Meet requirements in the internal operations of VPBank or its members (including for the purposes of credit and risk management, system planning and development, or product, insurance, audit and administration);*

- c) VPBank phải tiết lộ thông tin theo quy định của pháp luật, các điều ước, cam kết quốc tế mà VPBank phải tuân thủ;

*VPBank must disclose information in accordance with the provisions of law, international treaties and commitments that VPBank must comply with;*

- d) Chia sẻ cho bất kỳ thành viên nào thuộc VPBank; Bất kỳ nhà thầu, đại lý, bên cung cấp dịch vụ, hoặc các bên liên kết của VPBank (bao gồm cả các nhân viên, giám đốc và viên chức của họ);

*Share to any member of VPBank; Any contractors, agents, service providers, or affiliates of VPBank (including their employees, directors and officers);*

- e) Cung cấp cho bất kỳ người nào hành động nhân danh Khách hàng (bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan tới Tài Khoản thanh toán, các ngân hàng trung gian, ngân hàng xác nhận và ngân hàng đại lý ...);

*Provide to any person acting on behalf of the Customer (payee, beneficiary, designee in connection with the Current Account, intermediaries, confirming banks and correspondent banks, etc.);*

- f) Cung cấp cho các bên liên quan trong các trường hợp có liên quan đến bất kỳ giao dịch chuyên giao, định đoạt, sáp nhập hoặc mua bán nào đối với hoạt động của VPBank;

*Provide to related parties in cases related to any transfer, disposition, merger or acquisition transaction for VPBank's operations;*

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

*VPBank has a responsibility to the community for information disclosure;*

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

*VPBank must disclose information for VPBank's legitimate business purposes or to exercise or protect the legal rights of VPBank and its members and in cases VPBank deems necessary, including but not limited to exchange of information with any member of VPBank, service providers for VPBank, etc. for purposes related to VPBank NEOBiz and/or to develop, improve and enhance the provision of the Internet Banking Service to general Customers;*

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

*The disclosure of information shall be done with the consent of the Customer; or*

- j) Việc tiết lộ thông tin được Khách hàng chấp thuận khi Khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ khác của VPBank.

*The disclosure of information shall be approved by the Customer when the Customer uses other products and services of VPBank.*

4. Ngoại trừ các trường hợp VPBank được phép cung cấp, tiết lộ thông tin Khách hàng theo thỏa thuận với Khách hàng, quy định của pháp luật và Điều kiện giao dịch chung này, VPBank cam kết không bán, tiết lộ, rò rỉ thông tin Khách hàng đồng thời sẽ quản trị, bảo mật thông tin khách hàng theo đúng quy định của pháp luật. Không phụ thuộc vào quy định tại Khoản này, Khách hàng đồng ý rằng VPBank không phải chịu trách nhiệm trong trường hợp thông tin Khách hàng bị bán, tiết lộ, rò rỉ do sự kiện bất khả kháng vượt quá khả năng kiểm soát của VPBank.

*Except for cases where VPBank is allowed to provide and disclose Customer Information as agreed with the Customer, provisions of law and these General Transaction Conditions, VPBank undertakes not to sell, disclose or leak Customer Information, manage and keep Customer Information confidential in accordance with the law. Notwithstanding the provisions of this Clause, the Customer agrees that VPBank shall not be liable in the event that Customer Information is sold, disclosed, or leaked due to force majeure events beyond VPBank's control.*



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

**PART E – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF TERM DEPOSIT SERVICE**

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

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

**Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

**Article 1. Interpretation of Terms**

1. **Thỏa Thuận Tiền Gửi/ Hợp Đồng Tiền Gửi (sau đây gọi chung là “Thỏa Thuận Tiền Gửi”)**: Trong phần E này được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến dịch vụ tiền gửi có kỳ hạn tại VPBank.

*Deposit Agreement/Deposit Contract (hereinafter collectively referred to as “Deposit Agreement”): Understood in Part E as the document on the provision and use of a specific non-credit service related to term deposit service at VPBank.*

2. **Khoản Tiền Gửi**: Là (các) khoản tiền gửi có kỳ hạn của Khách hàng tại VPBank như được ghi nhận tại Thỏa Thuận Tiền Gửi.

*Deposit Amount: Refers to the Customer’s term deposit(s) at VPBank as recorded in the Deposit Agreement.*

3. **Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi**: Là tài khoản thanh toán được Khách hàng sử dụng để nhận chi trả tiền gửi có kỳ hạn. Chi tiết thông tin Tài khoản thanh toán nhận chi trả tiền gửi của khách hàng được quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi hoặc các đề nghị tất toán/ rút tiền trước hạn của Khách hàng.

*Account for crediting deposit: Refers to the Current Account used by the Customer to credit term deposits. Details on the Current Deposit Account are regulated in the Deposit Agreement or any Customer’s requests for settlement/withdrawal of term deposits before maturity.*

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

*Working days: refer to days from Monday to Saturday, excluding Sundays and public holidays as prescribed by VPBank and the laws from time to time.*

5. **Thời gian giao dịch**: Là các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 và từ 8 giờ sáng đến 12h trưa ngày thứ 7 hàng tuần.

*Transaction time: refer to days from Monday to Friday and 8 AM to 12 PM on every Sauturday*

6. **Ngày nghỉ**: Là chủ nhật và các ngày nghỉ lễ theo quy định của VPBank và quy định của pháp luật trong từng thời kỳ

*Non-working days: refer to Sundays and public holidays as prescribed by VPBank and the laws from time to time.*

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần E này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này, Thỏa Thuận Tiền Gửi và các thỏa thuận khác giao kết giữa VPBank và Khách hàng trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật.

*Other capitalized terms which are not included in Part E herein shall be understood and interpreted per Part A - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions, Deposit Agreement and other agreements concluded between VPBank and the Customer on the basis of alignment with relevant laws.*

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

### **Article 2: Agreement on Debiting and Crediting Deposit Amounts, Interest Calculation Method:**

1. Khách hàng đồng ý gửi và VPBank đồng ý nhận (các) Khoản Tiền Gửi của Khách hàng với thông tin về Số tiền gửi, Đồng tiền gửi, Lãi suất, Thời hạn gửi tiền, Ngày gửi tiền, Ngày đến hạn, Phương thức trả lãi, thanh toán gốc lãi, thỏa thuận kéo dài Thời hạn gửi tiền, Tài khoản thanh toán được dùng để gửi, nhận chi trả Khoản Tiền Gửi, Phương án rút tiền gửi trước hạn được Các Bên thỏa thuận tại Thỏa Thuận Tiền Gửi.

*The Customer agrees to deposit and VPBank agrees to receive the Customer's Deposit Amount(s) with information regarding Deposit amount, Deposit currency, Interest rate, Deposit term, Deposit date, Maturity date, Interest payment, principal payment, deposit term extension agreement, the current account used for debiting and crediting Deposit Amount(s), and Plan on deposit withdrawal before maturity as agreed by the Parties in the Deposit Agreement.*

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

Interest calculation method for Deposit Amount:

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

*The Parties agree upon the interest calculation method for Deposit Amount(s) under the Deposit Agreement(s) as follows:*

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

*Interest period and time to determine the balance for interest calculation: Interest period is identified from the date VPBank receives the deposit to the end of the date preceding the date of full payment of the Deposit Amount (including the first day, and excluding the last day of the interest period), and the time to determine the balance for interest calculation is the end of each day during the interest period.*

- b) Tiền lãi được tính trên cơ sở một năm là 365 ngày. Số tiền lãi VPBank phải trả mỗi kỳ được tính theo công thức bằng  $(=) \sum (\text{Số dư thực tế nhân } (x) \text{ Số ngày duy trì số dư thực tế nhân } (x) \text{ Lãi suất tính lãi}) \text{ chia } (/) 365$ , trong đó:

*The interest is calculated on the basis of one year of 365 days. The amount of interest VPBank must pay each period is calculated by  $(=) \sum (\text{Actual balance multiplied } (x) \text{ by Number of days maintaining actual balance multiplied } (x) \text{ by Interest rate}) \text{ divided } (/) \text{ by } 365, \text{ in which:}$*

- (i) **Số dư thực tế:** Là số dư cuối ngày tính lãi của số dư tiền gửi mà VPBank còn phải trả cho Khách hàng được sử dụng để tính lãi theo thỏa thuận tại Phần E này và quy định của pháp luật.

*Actual balance: Refers to the deposit balance at the end of the interest day that VPBank still has to pay the Customer, which is used to calculate interest as specified in Part E herein and the provisions of law.*

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

*Number of days maintaining actual balance: Refers to number of days with no change in the actual balance at the end of each day.*

- (iii) **Lãi suất tính lãi:** Là mức lãi suất ghi nhận tại Thỏa Thuận Tiền Gửi hoặc mức lãi suất trong trường hợp kéo dài Thời hạn gửi tiền hoặc mức lãi suất rút trước hạn theo Điều 3 của Phần E này. Lãi suất tính lãi được tính theo tỷ lệ %/năm với một năm là 365 ngày.

*Interest Rate: Refers to the interest rate recorded at the Deposit Agreement or the interest rate in case of extending Deposit Term or the interest rate for withdrawal before maturity in accordance with Article 3 of Part E herein. Interest rate is calculated in percentage (%) per year of 365 days.*

- c) **Đối với Khoản tiền gửi mà thời hạn tính từ khi VPBank nhận tiền gửi đến khi Khách hàng rút tiền là dưới một ngày và duy trì qua đêm:** Thời hạn tính lãi và số ngày duy trì số dư thực tế để tính lãi được xác định là 01 (một) ngày, số dư thực tế dùng để tính lãi là số dư cuối ngày trong thời hạn tính lãi. Trường hợp Khách hàng gửi tiền và rút tiền trong cùng ngày làm việc thì Khách hàng không được hưởng lãi.

*For Deposit Amount(s), of which the period from receipt of such deposit by VPBank to withdrawal by the Customer is less than one day and maintained overnight: The interest period and the number of days maintaining actual balance for interest calculation are determined as 01 (one) day, and the actual balance used to calculate interest is the balance at the end of the day within the interest period. In case the Customer deposits and withdraws money in the same working day, the Customer shall not be entitled to interest.*

3. **Mức lãi suất tính lãi theo phương pháp tính lãi nêu tại Khoản 2 Điều này tương ứng với mức lãi suất năm theo phương pháp tính lãi quy định tại Khoản 1, Điều 5, Thông tư số 14/2017/TT-NHNN.**

*The interest rate according to the interest calculation method mentioned in Clause 2 of this Article is equivalent to the annual interest rate according to the interest calculation method specified in Clause 1, Article 5, Circular No. 14/2017/TT-NHNN.*

### **Điều 3. Chi Trả Khoản Tiền Trước Hạn Và Thỏa Thuận Kéo Dài Thời Hạn Gửi Tiền** **Article 3. Deposit Payment Before Maturity and Agreement to Extend Deposit Term**

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

*Deposit Payment Before Maturity*

- a) Khách hàng được yêu cầu VPBank chi trả Khoản Tiền Gửi trước hạn, trừ trường hợp tại Thỏa Thuận Tiền Gửi, Các Bên có thỏa thuận rõ ràng về việc Khách hàng không được rút tiền gửi trước hạn.

*The Customer can request VPBank to pay the Deposit Amount before maturity, except the case where it is clearly agreed by the Parties in the Deposit Agreement that the Customer is not allowed to withdraw the Deposit before the maturity date.*

- b) Trường hợp chi trả Khoản Tiền Gửi trước hạn các quy định sau sẽ được áp dụng:

*In case of Deposit payment before maturity, the following provisions shall apply:*

- (i) Lãi suất rút trước hạn đối với Khoản Tiền Gửi rút trước hạn được áp dụng như sau:

*Interest rate for withdrawal before maturity regarding Deposit Amounts withdrawn before maturity date is applied as follows:*

- *Trường hợp Khách hàng rút trước hạn toàn bộ Số tiền gửi của Khoản Tiền Gửi: toàn bộ Số tiền gửi của Khách hàng rút trước hạn sẽ được hưởng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của VPBank theo đối tượng khách hàng và theo loại đồng tiền đã gửi tại thời điểm Khách hàng rút trước hạn tiền gửi.*

*In case the Customer withdraws the whole Deposit Amount before the maturity date: the Customer's entire Deposit Amount withdrawn before maturity shall be entitled to the lowest prevailing demand deposit interest rate of VPBank based on the type of customer and currency of the deposit at time of withdrawal before maturity.*

- *Trường hợp Khách hàng rút trước hạn một phần Số tiền gửi của Khoản Tiền Gửi: In case the Customer withdraws part of the Deposit Amount before the maturity date:*

- + *Đối với phần tiền gửi rút trước hạn, Khách hàng sẽ được hưởng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của VPBank theo đối tượng khách hàng và theo loại đồng tiền đã gửi tại thời điểm Khách hàng rút trước hạn tiền gửi;*

*For deposit amount(s) withdrawn before maturity, the Customer shall be entitled to the lowest prevailing demand deposit interest rate of VPBank based on the type of customer and currency of the deposit at time of withdrawal before maturity.*

- + *Đối với phần tiền gửi còn lại, Khách hàng sẽ được hưởng mức lãi suất đang áp dụng đối với Khoản Tiền Gửi mà khách hàng rút trước hạn một phần.*

*For the remaining deposit, the Customer shall be entitled to the interest rate applicable to the Deposit Amount from which the Customer withdraws a part before maturity.*

- *Đối tượng khách hàng nêu tại tiết (i), điểm (b) Khoản 1, Điều này được xác định theo tiêu chí phân khúc khách hàng theo quy định khai thác khách hàng doanh nghiệp của VPBank từng thời kỳ.*

*Type of Customer mentioned in Item (i), Point (b) Clause 1 of this Article is*

*determined according to customer segmentation criteria per VPBank's regulations on corporate customer management from time to time.*

- (ii) VPBank sẽ thu hồi lại phần chênh lệch giữa tiền lãi Khách hàng nhận được khi chi trả trước hạn và tiền lãi mà Khách hàng đã thực nhận trước đó (nếu có) bằng cách trừ vào phần gốc của Khoản Tiền Gửi trước khi thực hiện chi trả;

*VPBank shall recover the difference between the interest received by the Customer upon prepayment and the actual interest received by the Customer before (if any) by deducting from the principal of the Deposit Amount before making a payment;*

- (iii) Khách hàng phải gửi thông báo bằng văn bản cho VPBank trước thời điểm đề nghị rút tiền tối thiểu 01 Ngày làm việc hoặc một thời hạn khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ;

*The Customer must send a written notice to VPBank before the time of requesting withdrawal at least 01 Working day or another period as prescribed by VPBank from time to time;*

- (iv) Số tiền gốc đề nghị trả trước hạn và lãi của Khoản Tiền Gửi trước hạn sẽ được VPBank chuyển vào Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi.

*The principal amount upon request for withdrawal before maturity and interest of the Deposit Amount shall be transferred by VPBank to the Account for crediting deposit.*

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

*Principal payment and agreement to extend the Deposit Term of (each) Deposit Amount:*

Phương thức xử lý liên quan đến việc thanh toán gốc và thỏa thuận kéo dài thời hạn gửi tiền của (từng) Khoản Tiền Gửi sẽ được ghi nhận cụ thể tại Thỏa Thuận Tiền Gửi. Quy định cụ thể đối với từng phương thức xử lý đã ghi nhận tại Thỏa Thuận Tiền Gửi như sau:

*The processing method related to principal payment and agreement to extend the deposit term of (each) Deposit Amount shall be specified in the Deposit Agreement. Specific regulations for each processing method as in the Agreement on Deposit are as follows:*

- a) Trường hợp Thỏa Thuận Tiền Gửi ghi nhận/ tích chọn phương thức xử lý là “**Tái tục gốc và lãi khi đến hạn**”: Các Bên thống nhất rằng, vào Ngày đến hạn, lãi của số tiền gửi sẽ nhập gốc và toàn bộ số tiền gửi gốc/số tiền gửi gốc còn lại và lãi sẽ được tái tục sang kỳ hạn mới bằng Thời hạn gửi tiền ban đầu như quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi. Mức lãi suất áp dụng là mức lãi suất tương ứng theo quy định hoặc thông báo của VPBank tại thời điểm bắt đầu Thời hạn gửi tiền mới. Nếu Ngày đến hạn trùng vào Ngày nghỉ thì vẫn tái tục vào Ngày đến hạn đó. Để làm rõ thêm, trường hợp Khách hàng tắt toán sau Ngày đến hạn thì ứng xử như trường hợp rút tiền gửi trước hạn theo quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi và Khoản 1 Điều này.

*In case the Deposit Agreement recognizes/selects the processing method as "**Roll-over of principal and interest upon maturity**": The Parties agree that, on the Maturity Date, the interest of the Deposit shall merge with the Principal and the full Principal/Remaining Principal and interest shall be rolled over to a new term equal to the original deposit term as specified in the Deposit Agreement. The applicable interest rate is the corresponding interest rate as prescribed or notified by VPBank at the time of starting the new Deposit Term. If the Maturity Date falls on Non-working day, it shall*



*still be rolled over on that Maturity Date. For the avoidance of doubts, settlement after the Maturity Date by the Customer shall be treated as deposit withdrawal before maturity as specified in the Deposit Agreement and Clause 1 of this Article.*

- b) Trường hợp Thỏa Thuận Tiền Gửi ghi nhận/ tích chọn phương thức xử lý là “**Tái tục gốc khi đến hạn**”: Các Bên thống nhất rằng, vào Ngày đến hạn toàn bộ số tiền gửi gốc/số tiền gửi gốc còn lại sẽ được tái tục sang kỳ hạn mới bằng Thời hạn gửi tiền ban đầu như quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi. Mức lãi suất áp dụng là mức lãi suất tương ứng theo quy định hoặc thông báo của VPBank tại thời điểm bắt đầu Thời hạn gửi tiền mới. Nếu Ngày đến hạn trùng vào Ngày nghỉ thì vẫn tái tục vào Ngày đến hạn đó. Để làm rõ thêm, trường hợp Khách hàng tắt toán sau Ngày đến hạn thì ứng xử như trường hợp rút tiền gửi trước hạn theo quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi và Khoản 1 Điều này.

*In case the Deposit Agreement recognizes/selects the processing method as “**Roll-over of principal upon maturity**”: The Parties agree that, on the Maturity Date, the entire Principal/Remaining Principal shall be rolled over to a new term equal to the original Deposit Term as specified in the Deposit Agreement. The applicable interest rate is the corresponding interest rate as prescribed or notified by VPBank at the time of starting the new Deposit Term. If the Maturity Date falls on Non-working day, it shall still be rolled over on that Maturity Date. For the avoidance of doubts, settlement after the Maturity Date by the Customer shall be treated as deposit withdrawal before maturity as specified in the Deposit Agreement and Clause 1 of this Article.*

- c) Trường hợp Thỏa Thuận Tiền Gửi ghi nhận/ tích chọn phương thức xử lý là “**Không tái tục khi đến hạn**”: Các Bên thống nhất rằng, vào Ngày đến hạn, VPBank sẽ thực hiện chi trả số tiền gốc vào Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi. Theo đó, Các Bên thỏa thuận không kéo dài thời hạn gửi tiền vào Ngày đến hạn theo ghi nhận tại Thỏa Thuận Tiền Gửi. Nếu Ngày đến hạn trùng vào Ngày nghỉ thì việc thanh toán gốc, lãi tiền gửi sẽ được thực hiện vào Ngày làm việc tiếp theo sau Ngày nghỉ đó. Khi đó, Ngày nghỉ cũng được tính vào thời hạn gửi tiền và VPBank phải thanh toán cho Khách hàng tiền lãi tính đến (nhưng không bao gồm) Ngày làm việc tiếp theo sau Ngày nghỉ đó.

*In case the Deposit Agreement recognizes/selects the processing method as “**No roll-over upon maturity**”: The Parties agree that, on the Maturity Date, VPBank shall pay the Principal to the Account for crediting deposit. The Parties accordingly agree not to extend the Deposit Term on the Maturity Date as recorded in the Deposit Agreement. If the Maturity Date falls on Non-working day, the payment of deposit principal and interest shall be made on the next working day after such Non-working day. Such Non-working day is then also included in the Deposit Term, and VPBank must pay the Customer interest up to (but not including) the Next working day after such Non-working day.*

- d) Trường hợp Thỏa Thuận Tiền Gửi ghi nhận/ tích chọn phương thức xử lý là “**Không tái tục khi đến hạn và không lùi ngày nếu ngày đến hạn trùng ngày nghỉ, ngày lễ**”: Các Bên thống nhất rằng, vào Ngày đến hạn, VPBank sẽ thực hiện chi trả số tiền gốc vào Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi. Theo đó, Các Bên thỏa thuận không kéo dài thời hạn gửi tiền vào ngày đến hạn theo ghi nhận tại Thỏa Thuận Tiền Gửi. Nếu Ngày đến hạn trùng vào Ngày nghỉ thì việc thanh toán gốc, lãi tiền gửi vẫn sẽ được thực hiện vào ngày đến hạn theo quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi.

*In case the Deposit Agreement records/checks the processing method as “**No roll-over**”*

*upon maturity and no delay if the Maturity Date coincides with a holiday or a public holiday": The Parties agree that, on the Maturity Date, VPBank shall pay the Principal to the Account for crediting deposit. The Parties accordingly agree not to extend the Deposit Term on the Maturity Date as recorded in the Deposit Agreement. If the Maturity Date falls on Non-working day, the payment of deposit principal and interest shall also be made on the next working day after such holiday or public holiday as specified in the Deposit Agreement.*

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

##### **Article 4. Rights and Obligations of the Customer**

###### **1. Quyền của Khách hàng:**

The Customer shall have the rights to:

- a) Được hưởng lãi tiền gửi theo lãi suất thoả thuận với VPBank trong Thỏa Thuận Tiền Gửi kể từ ngày VPBank thực tế nhận được Số tiền gửi từ Khách hàng.

*Be entitled to the Deposit Interest at the Interest Rate agreed with VPBank in the Deposit Agreement from the date VPBank actually receives the Deposit from the Customer.*

- b) Được yêu cầu VPBank thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản lãi, gốc đến hạn, lãi quá hạn (nếu có) theo quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi và Phần E này.

*Request VPBank to pay interest, due principal and overdue interest (if any) in full and on time as specified in the Deposit Agreement and Part E herein.*

- c) Được sử dụng số dư khoản tiền gửi làm tài sản đảm bảo theo quy định của pháp luật về giao dịch đảm bảo.

*Use the deposit balance as collateral in accordance with the provisions of the law on secured transactions.*

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

*Other rights as specified by law and agreement(s) between the Parties.*

###### **2. Nghĩa vụ của Khách hàng:**

The Customer shall be obliged to:

- a) Chuyển cho VPBank Số tiền gửi đúng thời gian quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi.

*Transfer the Deposit to VPBank on time specified in the Deposit Agreement.*

- b) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp và các vấn đề liên quan khác đến nguồn gốc Số tiền gửi tại VPBank.

*Be responsible for the legality and other related issues related to the origin of the Deposit at VPBank.*

- c) Chịu trách nhiệm giải quyết tất cả các vấn đề tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại liên quan đến Số tiền gửi tại VPBank.

*Be responsible for resolving all disputes, lawsuits and complaints related to the Deposit at VPBank.*

- d) Cung cấp cho VPBank tất cả các thông tin, tài liệu theo yêu cầu hợp lý của VPBank nhằm tuân thủ các quy định của Pháp luật và/hoặc thỏa thuận liên Chính phủ có liên

quan.

*Provide VPBank with all information and documents as reasonably required by VPBank in order to comply with relevant Laws and/or intergovernmental agreements.*

- e) Đảm bảo tài khoản gửi tiền, tài khoản nhận chi trả tiền gửi là của chính Khách hàng và có thông tin chính xác như kê khai tại Thỏa Thuận Tiền Gửi.

*Ensure that the deposit account and the Account for crediting deposit are in the Customer's ownership and have the same information as declared in the Deposit Agreement.*

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

*Other obligations as specified by law and agreement(s) between the Parties.*

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

### **Article 5. Rights and Obligations of VPBank**

#### 1. Quyền của VPBank:

*VPBank shall have the rights to:*

- a) Được yêu cầu Khách hàng chuyển tiền theo đúng thời gian đã thoả thuận trong Thỏa Thuận Tiền Gửi.

*Request the Customer to transfer money on time as agreed in the Deposit Agreement.*

- b) Không chịu trách nhiệm về việc xác định tính hợp pháp và các vấn đề liên quan khác đến nguồn gốc Số tiền gửi của Khách hàng.

*Take no responsibility for the legality and other issues related to the origin of the Deposit at VPBank.*

- c) Yêu cầu Khách hàng giải quyết tất cả các vấn đề tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại liên quan đến Số tiền gửi của Khách hàng.

*Take no responsibility for the legality and other issues related to the origin of the Deposit at VPBank.*

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

*Other rights as specified by law and agreement(s) between the Parties.*

#### 2. Nghĩa vụ của VPBank:

*VPBank shall be obliged to:*

- a) Thanh toán đầy đủ, đúng hạn Số tiền gửi (cả gốc, lãi phát sinh) khi đến hạn cho Khách hàng theo quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi.

*Pay the Deposit in full and on time (both principal and interest) upon maturity to the Customer as specified in the Deposit Agreement.*

- b) Tạo điều kiện thuận lợi cho Khách hàng khi Khách hàng có nhu cầu sử dụng Số tiền gửi theo Thỏa Thuận Tiền Gửi làm tài sản đảm bảo.

*Create favorable conditions for the Customer when they need to use the Deposit under the Deposit Agreement as collateral.*

- c) Bảo đảm bí mật thông tin, từ chối việc điều tra phong toả, cầm giữ, trích chuyển tiền

gửi mà không có sự đồng ý của Khách hàng trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc trường hợp pháp luật có quy định khác.

*Ensure confidentiality of information, refuse to freeze, hold, and deduct deposits without the Customer's consent, unless otherwise required by a competent state agency and/or by law.*

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

*Other obligations as specified by law and agreement(s) between the Parties.*

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

### **Article 6. Amendment, Extension and Termination of Deposit Agreement**

1. Thỏa Thuận Tiền Gửi có thể được sửa đổi hoặc gia hạn trên cơ sở thỏa thuận bằng văn bản của Các Bên. Để làm rõ, các thỏa thuận liên quan đến sửa đổi Điều kiện giao dịch chung (bao gồm cả Phần A và Phần E này) sẽ thực hiện theo quy định tại Phần A – Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này.

*This Deposit Agreement may be modified or extended on the basis of the Parties' written agreement(s). For the avoidance of doubts, agreements regarding amendments to the General Transaction Conditions (including Part A and Part E herein) shall follow the provisions in Part A – General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions.*

2. Thỏa Thuận Tiền Gửi được chấm dứt trong các trường hợp sau:

*The Deposit Agreement shall be terminated in the following cases:*

a) Theo quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi;

*As specified in the Deposit Agreement;*

b) Các Bên đồng ý bằng văn bản về việc chấm dứt Thỏa Thuận Tiền Gửi trước thời hạn.

*The Parties agree in writing to terminate the Deposit Agreement ahead of time.*

c) Một trong Các Bên bị giải thể, phá sản hoặc bị chấm dứt hoạt động theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

*One of the Parties is dissolved, bankrupt or terminated under the decision of a competent state agency.*

d) Các trường hợp khác theo quy định VPBank và quy định của pháp luật Việt Nam.

*One of the Parties is dissolved, bankrupt or terminated under the decision of a competent state agency.*

3. Trong trường hợp nêu tại Điểm b và Điểm c Khoản 2 Điều này, Các Bên sẽ thỏa thuận về những điều khoản và điều kiện cụ thể của việc chấm dứt Thỏa Thuận Tiền Gửi phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam.

*In the case mentioned at Points b and c, Clause 2 of this Article, the Parties shall agree on specific terms and conditions to terminate the Deposit Agreement in accordance with the provisions of Vietnamese law.*

## **Điều 7. Các Thỏa Thuận Khác**

### **Article 7. Other Agreements**

1. Trường hợp Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi vì lý do nào đó mà bị đóng, bị phong tỏa hoặc thay đổi tình trạng, Các Bên đồng ý xử lý như sau:

*In case the Account for crediting deposit is closed, frozen, temporarily locked or changed status for any reason, the Parties agree to take the following actions:*

- a) Trường hợp Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi bị đóng/phong tỏa hoặc thay đổi trạng thái dẫn đến việc không thể nhận chi trả tiền gốc, lãi của số tiền gửi thì VPBank nhận giữ hộ toàn bộ số tiền này cho đến khi Khách hàng và VPBank có văn bản thỏa thuận về việc thay đổi thông tin Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi. Số tiền gửi không được hưởng lãi trong thời gian VPBank giữ hộ.

*In case the Account for crediting deposit is closed/frozen or changed status, resulting in an inability to credit principal and interest of the deposit, VPBank shall hold all the deposit amount until when the Customer and VPBank reach a written agreement on changing the information of the Account for crediting deposit. The deposit is not entitled to interest during the time VPBank holds it.*

- b) Trường hợp Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi bị phong tỏa hoặc thay đổi trạng thái nhưng vẫn nhận được khoản chi trả tiền gốc, lãi của số tiền gửi thì VPBank vẫn thực hiện chuyển tiền vào Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi này.

*In case the Account for crediting deposit is frozen or changed its status but still able to receive Principal and Interest of the Deposit, VPBank shall still transfer money to the Account for crediting deposit.*

2. Tra cứu và thông báo khi có thay đổi đối với Khoản Tiền Gửi:

*Check and notify when there are changes to the Deposit Amount:*

- a) Khách hàng có thể tra cứu thông tin về tiền gửi thông qua hình thức trực tiếp đến địa điểm giao dịch trên toàn hệ thống của Bên Ngân hàng; hoặc tra cứu thông qua website chính thức của VPBank (<https://www.vpbank.com.vn>); hoặc phương thức khác được VPBank triển khai từng thời kỳ.

*The Customer can check their Deposit information by visiting transaction offices throughout VPBank's system; or via VPBank's official website (<https://www.vpbank.com.vn>); or other methods deployed by VPBank from time to time.*

- b) VPBank có thể thông báo cho Khách hàng các vấn đề liên quan tới Khoản Tiền Gửi bằng một trong các phương thức liên hệ do VPBank triển khai từng thời kỳ theo quy định tại Phần A – Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này.

*VPBank may notify the Customer of issues related to the Deposit Amount by one of the contact methods deployed by VPBank from time to time as detailed in Part A – General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions.*

3. Xử lý trong trường hợp Thỏa Thuận Tiền Gửi bị mất, hư hỏng (hư hỏng được hiểu là Thỏa Thuận Tiền Gửi bị nhàu nát và/hoặc rách và/hoặc nhòe chữ và/hoặc hư hỏng đến mức không thể nhận dạng được thông tin chính xác và đầy đủ trên Hợp đồng):

*Actions in case the Deposit Agreement is lost, damaged (damaged means that the Deposit Agreement is crumpled and/or torn and/or blurred and/or damaged to an extent that it is impossible to identify exact and complete information on the Agreement):*



- a) Trường hợp Thỏa Thuận Tiền Gửi bị mất, hư hỏng Khách hàng thông báo cho VPBank và có thể đề nghị VPBank cấp một bản sao y Thỏa Thuận Tiền Gửi. Thủ tục thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*In case the Deposit Agreement is lost or damaged, the Customer shall notify VPBank and may request VPBank to issue a copy of the Deposit Agreement. Such procedures shall comply with VPBank's regulations from time to time.*

- b) Việc chi trả khoản tiền gửi được thực hiện theo bản Thỏa Thuận Tiền Gửi do VPBank giữ.

*Deposit payment is made in accordance with the Deposit Agreement kept by VPBank.*

4. Số tiền gửi theo Thỏa Thuận Tiền Gửi có thể được sử dụng để thực hiện ký quỹ theo Thỏa thuận/Hợp đồng ký quỹ giữa Khách hàng, các bên liên quan (nếu có) và VPBank.

*The Deposit Amount under the Deposit Agreement may be used to make a deposit under an Escrow Agreement between the Customer, related parties (if any) and VPBank.*

5. Trường hợp một trong Các Bên vi phạm nghĩa vụ quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi, Phần A – Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần E này gây thiệt hại cho Bên kia thì phải chịu trách nhiệm bồi thường tất cả các thiệt hại trực tiếp và/hoặc gián tiếp phát sinh cho Bên bị thiệt hại.

*In the event that one of the Parties violates the obligations specified in the Deposit Agreement, Part A – General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions, and Part E herein, resulting in damage to the other Party, that Party shall be liable to compensate for all direct and/or indirect damages incurred to the Damaged Party.*

6. Bằng việc ký vào Thỏa Thuận Tiền Gửi, Khách hàng đồng ý rằng, ngoại trừ các trường hợp theo quy định của pháp luật và quy định khác (nếu có) tại Thỏa Thuận Tiền Gửi, VPBank có quyền phong tỏa số tiền gửi tại (các) Thỏa Thuận Tiền Gửi nếu VPBank nhận được đề nghị bằng văn bản từ một trong các chủ sở hữu chung (*Áp dụng trong trường hợp tiền gửi chung có từ 02 chủ sở hữu trở lên*).

*By signing the Deposit Agreement, the Customer agrees that, except for cases specified by law and other regulations (if any) in the Deposit Agreement, VPBank has the right to freeze the deposit at the Deposit Agreement(s) if VPBank receives a written request from one of the joint owners (Applicable in case of joint deposit from 02 or more owners).*

7. **Bằng** việc ký vào Thỏa Thuận Tiền Gửi, Khách hàng đồng ý rằng Thỏa Thuận Tiền Gửi cùng với **Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần E** này của Điều kiện giao dịch chung sẽ tạo thành một thỏa thuận tiền gửi hoàn chỉnh giữa Khách hàng và VPBank.

*By signing the Deposit Agreement, the Customer agrees that the Deposit Agreement together with **Part A - General Terms and Conditions and Part E herein** of the General Transaction Conditions shall form a complete deposit agreement between the Customer and VPBank.*

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

**PART F – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF FAX-BASED TRANSACTION SERVICE**

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

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

**Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

**Article 1. Interpretation of Terms**

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

***Proposal cum Contract:** In Part F, it refers to a specific Document on Providing and Using Non-credit Services related to fax-based transaction service. Varying from case to case, the Proposal cum Contract may be the Proposal cum Contract for Service Use or Proposal for Service Registration, or any other document entered into between the Customer and VPBank regarding the provision and use of fax-based transaction service at VPBank.*

2. **Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax:** Là Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax được tạo lập bởi (i) Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng đã được chấp thuận bởi VPBank; (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần F – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Giao Dịch Qua Fax của Điều kiện giao dịch chung này.

***Fax-based Transaction Service Contract:** refers to the Contract consisting of (i) the Proposal cum Contract approved by VPBank; (ii) Part A - General Terms and Conditions and Part F - General Transaction Conditions on the provision and use of Fax-based Transaction Service of the General Transaction Conditions.*

3. **Máy Fax:** Là thiết bị viễn thông sử dụng đường truyền viễn thông để truyền tải thông điệp dữ liệu dưới dạng fax (văn bản fax có thể in ra giấy).

***Fax Machine:** refers to a telecommunications device that uses a telecommunications line to transmit data messages in the form of faxes (faxed documents which can be printed on paper).*

4. **Hồ sơ, chứng từ bản gốc:** Là hồ sơ, chứng từ do Khách hàng lập theo mẫu của VPBank hoặc mẫu của Khách hàng được VPBank chấp thuận, có chữ ký trực tiếp và đóng dấu trực tiếp của Khách hàng, đề nghị VPBank thực hiện giao dịch theo nội dung hồ sơ, chứng từ do Khách hàng gửi.

***Original Copies of Documents:** refer to documents prepared by the Customer using VPBank's forms or the Customer's form approved by VPBank, with the direct signature*

and direct seal of the Customer, requesting VPBank to make transactions as per the documents sent by the Customer.

5. **Hồ sơ, chứng từ bản fax:** Là hồ sơ, chứng từ mà VPBank nhận được từ Khách hàng trong trường hợp Khách hàng gửi Hồ sơ, chứng từ bản gốc từ một trong các số fax đã được đăng ký với VPBank tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng và hợp lệ theo đúng quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax. Hồ sơ, chứng từ bản fax là cơ sở pháp lý để VPBank thực hiện giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng.

***Faxed Documents:** refer to documents that VPBank receives from the Customer in case the Customer sends the original copies of the documents from one of the fax numbers registered with VPBank in the Proposal cum Contract and are valid as per the provisions specified in the Fax-based Transaction Service Contract. Faxed documents are the legal basis for VPBank to make transactions at the request of the Customer.*

6. **Giao dịch qua fax:** Là việc VPBank đồng ý thực hiện các giao dịch cho Khách hàng theo đúng nội dung Hồ sơ, chứng từ bản fax nhận từ Khách hàng.

***Fax-based Transaction:** refers to VPBank's agreement to make transactions for the Customer as per the faxed documents received from the Customer.*

7. **Hạn mức giao dịch qua fax trong ngày:** Là tổng số tiền tối đa của các Giao dịch qua fax chưa bổ sung chứng từ gốc mà Khách hàng được phép thực hiện trong một ngày làm việc.

***Daily Limit of Fax-based Transaction:** refers to the maximum total amount of fax-based transactions without the original copies of the documents that the Customer is allowed to make in one working day.*

8. **Cán bộ đầu mối của VPBank:** Là cán bộ đầu mối giao dịch của VPBank được giao nhiệm vụ thực hiện việc giao nhận chứng từ, xác nhận số lượng, giá trị chứng từ Giao dịch qua fax và các công việc khác theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax. Thông tin Cán bộ đầu mối của VPBank được ghi nhận chi tiết tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

***VPBank's Contact Officer:** refers to VPBank's transaction contact officer assigned to deliver and receive documents, confirm the quantity and value of fax-based transaction documents, and other tasks as prescribed in the Fax-based Transaction Service Contract. Information of VPBank's contact officer is specified in the Proposal cum Contract.*

9. **Cán bộ đầu mối của Khách hàng:** Là đại diện của Khách hàng được giao nhiệm vụ thực hiện việc giao nhận chứng từ, xác nhận số lượng, giá trị chứng từ Giao dịch qua fax và các công việc khác theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax. Thông tin Cán bộ đầu mối của Khách hàng được ghi nhận chi tiết tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

***Customer's Contact Officer:** refers to the representative of the Customer assigned to deliver and receive documents, confirm the quantity and value of fax-based transaction documents, and other tasks as prescribed in the Fax-based Transaction Service Contract. Information of the Customer's contact officer is specified in the Proposal cum Contract.*

10. **Số Fax của VPBank:** Là số fax ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng hoặc theo các Văn bản thông báo được đóng dấu, ký bởi Đại diện có thẩm quyền của VPBank gửi tới Cán bộ đầu mối của Khách hàng khi có sự thay đổi.

***VPBank's Fax Number:** refers to the fax number stated in the Proposal cum Contract or according to the Written Notice signed and sealed by the Authorized Representative of*

*VPBank sent to the Customer's Contact Officer when there is a change.*

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần F này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này, Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng và các thỏa thuận khác giao kết giữa VPBank và Khách hàng trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật.

*Other capitalized terms not explained in Part F shall be construed and interpreted according to sections of Part A - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions, Proposal cum Contract, and other agreements entered into between VPBank and the Customer, provided that it ensures the compliance with relevant laws.*

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

### **Article 2. Scope of Fax-based Transaction Service**

1. Khách hàng đề nghị và VPBank đồng ý cung cấp dịch vụ Giao dịch qua fax cho Khách hàng theo đúng các thủ tục, điều kiện quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax và giới hạn trong các loại giao dịch đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng tương ứng với từng hồ sơ, chứng từ của loại giao dịch đó như ghi nhận theo bảng dưới đây:

*The Customer requests and VPBank agrees to provide the Fax-based Transaction Service to the Customer in accordance with the procedures and conditions specified in the Fax-based Transaction Service Contract and the service is limited to the types of transactions registered in the Proposal cum Contract corresponding to each document of that type of transaction as per the table below:*

<b>TT/ No.</b>	<b>Loại Giao dịch/ Type of transaction</b>	<b>Hồ sơ, chứng từ giao dịch qua fax/ Fax-based transaction documents</b>
1.1	<b>Giao dịch chuyển tiền trong nước</b> <i>Domestic money transfer</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ủy nhiệm chi; <i>Payment order;</i></li> <li>- Lệnh chuyển tiền trong nước; <i>Domestic Payment order;</i></li> <li>- Giấy nộp tiền vào NSNN; <i>Payment to the National Budget form;</i></li> <li>- Giấy đề nghị tra soát; <i>Trace request;</i></li> <li>- Cam kết tiền về; <i>Inward Payment Commitment;</i></li> <li>- Đề nghị thanh toán lương kèm Ủy nhiệm chi; <i>Request for salary payment cum Payment order;</i></li> <li>- Đề nghị chuyển tiền theo danh sách kèm Ủy nhiệm chi. <i>Request for Transfer by list cum Payment order.</i></li> </ul>
1.2	<b>Giao dịch tiền gửi có</b>	- Hợp đồng/ thỏa thuận tiền gửi khung, cụ thể và các Phụ lục

TT/ No.	Loại Giao dịch/ Type of transaction	Hồ sơ, chứng từ giao dịch qua fax/ Fax-based transaction documents
	<b>kỳ hạn</b> <i>Term deposit</i>	hợp đồng tiền gửi (nếu có). <i>Master/specific contract/agreement on deposit and its annexes (if any);</i> - Công văn/ Đề nghị tắt toán trước hạn, chỉ dẫn thanh toán <i>Official Dispatch/Request for Deposit Early Termination, payment instructions</i>
1.3	<b>Cấp tín dụng</b> <i>Credit granting</i>	
1.3.1	Giao dịch cho vay <i>Loan</i>	- Giấy đề nghị vay vốn; <i>Loan request;</i> - Hợp đồng cho vay/cấp hạn mức tín dụng và các phụ lục (nếu có); <i>Loan/credit line contract and its annexes (if any);</i> - Giấy đề nghị giải ngân; <i>Request for disbursement;</i> - Khế ước nhận nợ và các phụ lục (nếu có); <i>Indebtedness certificate and its annexes (if any);</i> - Chứng từ nhận nợ là Ủy nhiệm chi/Lệnh chuyển tiền; <i>Promissory notes cum Payment order;</i> - Giấy đề nghị trả nợ trước hạn. <i>Request for Early Settlement.</i>
1.3.2	Giao dịch bảo lãnh <i>Bank Guarantee</i>	- Đề nghị phát hành bảo lãnh; <i>Application for Bank Guarantee;</i> - Đề nghị phát hành xác nhận bảo lãnh; <i>Application for a Bank Guarantee Confirmation;</i> - Hợp đồng/ thỏa thuận cấp bảo lãnh và các phụ lục (nếu có); <i>Bank Guarantee Contract/Agreement and its annexes (if any);</i> - Đề nghị sửa đổi bảo lãnh; <i>Request for Bank Guarantee Amendment;</i> - Đề nghị chấm dứt bảo lãnh trước hạn. <i>Early Termination Request for Bank Guarantee.</i>



TT/ No.	Loại Giao dịch/ <i>Type of transaction</i>	Hồ sơ, chứng từ giao dịch qua fax/ <i>Fax-based transaction documents</i>
1.3.3	Giao dịch chiết khấu <i>Bill Negotiation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề nghị chiết khấu; <i>Bill Negotiation Application</i></li> <li>- Đề nghị kèm Hợp đồng chiết khấu; <i>Bill Negotiation Application cum Contract;</i></li> <li>- Hợp đồng chiết khấu và các Phụ lục hợp đồng chiết khấu (nếu có). <i>Bill Negotiation contract and its annexes (if any).</i></li> </ul>
1. 4	<b>Giao dịch Thư tín dụng LC</b> <i>Letter of credit (L/C)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng phát hành thư tín dụng L/C hạn mức và các Phụ lục (nếu có); <i>Letter of Credit (LC) Issuance contract and its annexes (if any);</i></li> <li>- Giấy đề nghị phát hành thư tín dụng; <i>Application for Issuance of Letter of Credit (LC);</i></li> <li>- Giấy đề nghị sửa đổi thư tín dụng; <i>Application for Amendment of Letter of Credit (LC);</i></li> <li>- Giấy đề nghị ký hậu vận đơn, Phát hành bảo lãnh nhận hàng, Ủy quyền nhận hàng; <i>Request for bill of lading endorsement, Issuance of shipping guarantee, Application for Authorization of Cargo Receipt;</i></li> <li>- Giấy đề nghị/cam kết thanh toán thư tín dụng; <i>Commitment to Letter of Credit (LC) Repayment;</i></li> <li>- Giấy đề nghị hủy L/C nhập khẩu; <i>Request for Import Letter of Credit (LC) Cancellation;</i></li> <li>- Thư yêu cầu thanh toán chứng từ hàng xuất; <i>Outward Bill Collection Application;</i></li> <li>- Các văn bản xác nhận với VPBank. <i>Written confirmations with VPBank.</i></li> </ul>
1.5	<b>Giao dịch ngoại hối (Mua bán ngoại tệ, phái sinh lãi suất) và Giao dịch chuyển tiền quốc tế:</b> <i>Foreign exchange transaction (Foreign</i>	<p><b>Đối với Khách hàng tổ chức, doanh nghiệp thuộc phân khúc Khách hàng SME, CIB, CMB, IIBS theo quy định của VPBank, các chứng từ sau được áp dụng:</b></p> <p><i>For Corporate Customers in the SME, CIB, CMB, and IIBS segments according to VPBank's regulations, the following documents are applicable:</i></p>

TT/ No.	Loại Giao dịch/ Type of transaction	Hồ sơ, chứng từ giao dịch qua fax/ Fax-based transaction documents
	<p><i>exchange trading, interest rate derivatives) and international money transfers:</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề nghị giao dịch ngoại tệ; <i>Request for foreign exchange transaction;</i></li> <li>- Hợp đồng giao dịch ngoại tệ và các Phụ lục Hợp đồng giao dịch ngoại tệ (nếu có); <i>Foreign exchange transaction contract and its annexes (if any);</i></li> <li>- Lệnh chuyển tiền quốc tế kèm đề nghị mua bán ngoại tệ; <i>International money transfer order cum request for foreign exchange transaction;</i></li> <li>- Cam kết/Xác nhận giao dịch; <i>Transaction Commitment/Confirmation;</i></li> <li>- Đề nghị tra soát. <i>Trace request.</i></li> </ul> <p><b>Đối với Khách hàng Định chế tài chính theo quy định của VPBank, các chứng từ sau được áp dụng:</b> <i>For Financial Institutions according to VPBank's regulations, the following documents are applicable:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay và các Phụ lục hợp đồng (nếu có), thỏa thuận, thông báo và xác nhận giao dịch liên quan; <i>Foreign exchange spot transaction contract and its annexes (if any), relevant agreements, written notices and confirmations of transactions;</i></li> <li>- Hợp đồng mua bán ngoại tệ có kỳ hạn và các Phụ lục hợp đồng (nếu có), thỏa thuận, thông báo và xác nhận giao dịch liên quan; <i>Foreign exchange forward transaction contract and its annexes (if any), relevant agreements, written notices and confirmations of transactions;</i></li> <li>- Hợp đồng hoán đổi ngoại tệ và các Phụ lục hợp đồng (nếu có), thỏa thuận, thông báo và xác nhận giao dịch liên quan; <i>Foreign currency swap contract and its annexes (if any), relevant agreements, written notices and confirmations of transactions;</i></li> <li>- Hợp đồng phái sinh và các Phụ lục hợp đồng (nếu có), thỏa thuận, thông báo và xác nhận giao dịch liên quan. <i>Derivative contracts and their annexes (if any), relevant</i></li> </ul>

TT/ No.	Loại Giao dịch/ <i>Type of transaction</i>	Hồ sơ, chứng từ giao dịch qua fax/ <i>Fax-based transaction documents</i>
		<i>agreements, written notices and confirmations of transactions</i>
1.6	<b>Giao dịch nhờ thu xuất/nhập khẩu</b> <i>Transaction by import/export collection</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thư yêu cầu thanh toán chứng từ hàng xuất. <i>Outward Bill Collection Application;</i></li> <li>- Các văn bản xác nhận với VPBank. <i>Written confirmations with VPBank.</i></li> </ul>
1.7	<b>Giao dịch mua bán giấy tờ có giá</b> <i>Valuable papers trading</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng mua bán Giấy tờ có giá và các Phụ lục hợp đồng (nếu có), thỏa thuận, văn bản thông báo, xác nhận giao dịch liên quan; <i>Valuable papers trading contract and its annexes (if any), relevant agreements, written notices and confirmations of transactions;</i></li> <li>- Hợp đồng mua bán có kỳ hạn Giấy tờ có giá và các Phụ lục hợp đồng (nếu có), thỏa thuận, văn bản thông báo, xác nhận giao dịch liên quan; <i>Valuable papers forward trading contract and its annexes (if any), relevant agreements, written notices and confirmations of transactions;</i></li> <li>- Hợp đồng Tương lai Trái phiếu Chính phủ và các Phụ lục hợp đồng (nếu có), thỏa thuận, văn bản thông báo, xác nhận giao dịch liên quan. <i>Government Bond Futures Contract and its annexes (if any), relevant agreements, written notices and confirmations of transactions.</i></li> </ul>
1.8	<b>Giao dịch mua bán vàng miếng</b> <i>Gold bar transaction</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng mua bán và các Phụ lục hợp đồng (nếu có), thỏa thuận, thông báo, xác nhận giao dịch liên quan. <i>Trading contract and its annexes (if any), relevant agreements, written notices and confirmations of transactions.</i></li> </ul>
1.9	<b>Nhận tiền gửi, cho vay trên thị trường liên ngân hàng</b> <i>Deposit, loan on the interbank market</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng và các Phụ lục hợp đồng tiền gửi (nếu có); <i>Deposit contract and its annexes (if any);</i></li> <li>- Công văn tắt toán trước hạn, chỉ dẫn thanh toán; Các thỏa thuận, văn bản thông báo, xác nhận giao dịch liên quan. <i>Official Dispatch/Request for Deposit Early Termination, payment instructions; relevant agreements, written notices and confirmation of transactions.</i></li> </ul>

TT/ No.	Loại Giao dịch/ Type of transaction	Hồ sơ, chứng từ giao dịch qua fax/ Fax-based transaction documents
1.10	Các giao dịch, hồ sơ, chứng từ khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.	<i>Other transactions and documents as prescribed by VPBank from time to time.</i>

2. Các Bên thống nhất rằng:

*All Parties agree that:*

- a) Ngoài các hồ sơ, chứng từ như nêu ở Khoản 1 Điều này, tương ứng với mỗi loại giao dịch Khách hàng cần có các hồ sơ, chứng từ bắt buộc khác theo quy định tương ứng với mỗi yêu cầu nghiệp vụ cụ thể theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ. Đối với các hồ sơ, tài liệu, chứng từ không yêu cầu xuất trình bản gốc hoặc bản chính hoặc bản sao chứng thực theo Điểm b) Khoản này, Khách hàng có thể thực hiện fax hoặc scan màu hồ sơ, tài liệu, chứng từ này và gửi qua email cho Cán bộ đầu mối của VPBank theo đúng quy định của VPBank. Hồ sơ, tài liệu, chứng từ được dùng để fax hoặc scan màu nêu trên phải đáp ứng đúng hình thức theo quy định, yêu cầu của VPBank đối với từng nghiệp vụ cụ thể.

*In addition to the documents mentioned in Clause 1 of this Article, for each type of transaction, the Customer must prepare other required documents corresponding to each professional requirement in accordance with VPBank's regulations from time to time. For documents that do not require the original or notarized copies as per Point b of this Clause, the Customer may fax or scan the documents in color and send them via email to VPBank's contact officer in accordance with VPBank's regulations. Such documents used for faxing or scanning in color must be presented in the correct form according to VPBank's regulations and requirements for each specific professional practice.*

- b) Trường hợp VPBank có yêu cầu Khách hàng phải cung cấp hồ sơ, chứng từ là bản gốc hoặc bản chính hoặc bản sao chứng thực trước hoặc tại thời điểm thực hiện giao dịch thì Khách hàng phải xuất trình các hồ sơ, chứng từ theo đúng hình thức này cho VPBank kiểm tra trước khi VPBank thực hiện giao dịch. Nếu Khách hàng không cung cấp, VPBank có quyền từ chối thực hiện giao dịch cho Khách hàng.

*If VPBank requires the Customer to provide the original or notarized copies of the documents before or at the time of transactions, the Customer must provide such documents to VPBank for examination before VPBank performs the transactions. If the Customer does not provide documents as required, VPBank shall have the right to refuse to perform the transactions for the Customer.*

- c) Không phụ thuộc vào các thỏa thuận tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax, Khách hàng đồng ý rằng kể cả trong trường hợp hồ sơ, tài liệu, chứng từ quy định tại Điểm a) Khoản này đã được Khách hàng cung cấp bản fax hoặc bản scan màu qua email, trong mọi trường hợp tùy theo quyết định của VPBank, VPBank vẫn có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp hồ sơ, chứng từ bản giấy cho VPBank để thực hiện giao dịch và có quyền từ chối thực hiện giao dịch nếu Khách hàng không cung cấp theo đúng yêu cầu này của VPBank. Khách hàng cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện hoặc tranh chấp nào với VPBank về vấn đề này.

*Notwithstanding the arrangements in the Fax-based Transaction Service Contract, the Customer agrees that even the documents specified in Point a of this Clause have been provided by the Customer via fax or in colored scans via email, in any case at VPBank's discretion, VPBank still has the right to require the Customer to provide the hard copies of the documents to VPBank to perform the transactions and the right to refuse to perform the transactions if the Customer fails to fulfill this requirement. The Customer undertakes not to have any complaints, claims or disputes against VPBank in this regard.*

- d) Việc thực hiện Giao dịch qua fax theo Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax không làm hạn chế các hình thức giao dịch khác giữa hai bên.

*The performance of Fax-based Transactions under the Fax-based Transaction Service Contract shall not limit other forms of transactions between the two parties.*

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

#### **Article 3. Regulations on Fax-based Transaction Documents**

Hồ sơ, chứng từ bản fax do Khách hàng gửi qua Fax đến VPBank chỉ hợp lệ khi đáp ứng đủ các điều kiện sau:

*Faxed documents sent by Customer via fax to VPBank shall be valid only if the following conditions are fully satisfied:*

1. Phải thuộc một trong các hồ sơ, chứng từ Giao dịch qua fax được ghi nhận tại Khoản 1 Điều 2 Phần F này tương ứng với loại giao dịch được Khách hàng đăng ký và VPBank chấp thuận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng.

*The documents fall under the fax-based transaction documents stated in Clause 1, Article 2 of Part F corresponding to the type of transaction registered by the Customer and approved by VPBank in the Proposal cum Contract.*

2. Phải được gửi đi từ một trong các số Fax của Khách hàng được ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng.

*The documents are sent from one of the Customer's fax numbers stated in the Proposal cum Contract.*

3. Phải do Đại diện có thẩm quyền của Khách hàng ký kết ("**Đại diện có thẩm quyền ký của Khách hàng**"), cụ thể:

*The documents are signed by an Authorized Representative of the Customer ("**Authorized Representative for Signature of the Customer**"), in particular:*

- a) Đã được ký bởi Đại diện theo pháp luật hoặc Người được Đại diện theo pháp luật ủy quyền theo Văn bản ủy quyền hợp lệ đã được VPBank chấp thuận nếu quy định VPBank yêu cầu hồ sơ, chứng từ giao dịch đó phải có chữ ký của Đại diện theo pháp luật/Người được Đại diện theo pháp luật của Khách hàng ủy quyền, trừ các hồ sơ, chứng từ nêu tại Điểm b Khoản này.

*The documents are signed by the Legal Representative or the Statutory Agent according to a valid Letter of Attorney approved by VPBank if VPBank's regulations require such transaction documents to be signed by the Legal Representative/Statutory Agent of the Customer, except for the documents mentioned in Point b of this Clause.*

- b) Đã được ký bởi Đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán



hoặc Người được Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán ủy quyền nếu quy định VPBank yêu cầu hồ sơ, chứng từ giao dịch phải có đủ chữ ký của những người này. Mẫu chữ ký của Đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán hoặc Người được Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán ủy quyền phải khớp đúng với mẫu chữ ký đã đăng ký trong hồ sơ mở Tài khoản thanh toán của Khách hàng tại VPBank.

*The documents are signed by the Statutory Agent of the Account Holder, the Chief Accountant/Person in charge of Accounting, or the Authorized Person of the Chief Accountant/Person in charge of Accounting if VPBank's regulations require the transaction documents to have all signatures of the mentioned individuals. The signatures of the Statutory Agent of the Account Holder, the Chief Accountant/Person in charge of Accounting or the Authorized Person of the Chief Accountant/Person in charge of Accounting must match the signature specimens registered in the Application for Current Account Opening of the Customer at VPBank.*

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

*Other cases (if any) according to VPBank's regulations.*

4. Đã được đóng dấu theo mẫu dấu của Khách hàng đăng ký với VPBank, cụ thể:

*The documents have been sealed by the Customer, using the seal specimen registered with VPBank, in particular:*

- Trường hợp Khách hàng đã có Tài khoản thanh toán tại VPBank: Hồ sơ, chứng từ giao dịch đã được đóng dấu theo đúng mẫu dấu của Khách hàng đã đăng ký trong hồ sơ mở Tài khoản thanh toán của Khách hàng tại VPBank; hoặc

*In case the Customer has a Current Account opened at VPBank: Transaction documents have been sealed using the Customer's seal specimen registered in the Customer's Application for Current Account Opening at VPBank; or*

- Trường hợp Khách hàng không có Tài khoản thanh toán tại VPBank: Hồ sơ, chứng từ giao dịch đã được đóng dấu theo đúng mẫu dấu Khách hàng đã đăng ký tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng.

*In case the Customer does not have a Current Account opened at VPBank: Transaction documents have been sealed using the Customer's seal specimen registered in the Proposal cum Contract.*

5. Phải ghi đúng Ký hiệu mật theo nguyên tắc xác định tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng ở góc trên cùng bên phải của Hồ sơ, chứng từ bản fax nếu thuộc trường hợp phải đăng ký/ áp dụng Ký hiệu mật. Trường hợp phải đăng ký/ áp dụng Ký hiệu mật xác định theo Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng.

*The Coded Characters must be correctly written according to the principles specified in the Proposal cum Contract in the top right corner of the documents and the faxed documents if it is required to register/use the Coded Characters. In case of registration/use of the Coded Characters, the Coded Characters is identified as in the Proposal cum Contract.*

#### **Điều 4. Hạn Mức Giao Dịch**

##### **Article 4. Transaction Limit**

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

Nam (VND). Trường hợp phát sinh Giao dịch qua fax bằng ngoại tệ thì sẽ được quy đổi sang VND theo tỷ giá mid-rate (tỷ giá bình quân) tại thời điểm thực hiện Giao dịch qua fax được niêm yết trên website chính thức của VPBank (website: [www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)).

*The daily limit of fax-based transactions for each type of transaction is stated in the Proposal cum Contract. The daily limit of fax-based transactions shall be in Vietnamese Dong (VND). In case fax-based transactions in foreign currency occur, they shall be converted to VND at the mid-rate at the time of making the fax-based transactions listed on VPBank's official website ([www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)).*

2. Tùy từng thời điểm, VPBank có thể quyết định việc thay đổi các nội dung liên quan đến Hạn mức giao dịch qua fax trong ngày và sẽ thông báo cho Khách hàng bằng một trong các phương thức liên hệ quy định tại Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này với địa chỉ, số điện thoại và email, fax liên hệ của Khách hàng là địa chỉ, số điện thoại và email, fax của Cán bộ đầu mối của Khách hàng đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*From time to time, VPBank may decide to change the details related to the daily limit of fax-based transactions and shall notify the Customer via one of the methods specified in Part A - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions, with the Customer's address, phone number, email, and fax being the address, phone number, email, and fax of the Customer's Contact Officer provided in the Proposal cum Contract.*

3. Các Bên thống nhất rằng việc thay đổi các loại hạn mức giao dịch qua fax nêu tại Khoản 2 Điều này không cần ký Phụ lục/ văn bản sửa đổi, bổ sung và hạn mức giao dịch mới này sẽ có giá trị ràng buộc đối với Khách hàng nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ Giao dịch qua fax tại VPBank sau khi thay đổi có hiệu lực.

*All Parties agree that the change of the types of fax-based transaction limits mentioned in Clause 2 of this Article shall not require a signed Annex/amendment and supplement texts and the new transaction limit shall be binding on the Customer if the Customer continues to use the Fax-based Transaction Service at VPBank after the change takes effect.*

## **Điều 5. Phí Dịch Vụ**

### **Article 5. Service Fees**

1. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán phí dịch vụ Giao dịch qua fax cho VPBank như sau:

*The Customer shall bear the responsibility for paying the service fees for the Fax-based Transactions to VPBank as follows:*

- Phí dịch vụ Giao dịch qua fax: thực hiện theo biểu phí do VPBank công bố và niêm yết công khai trong từng thời kỳ hoặc theo các thỏa thuận cụ thể giữa VPBank và Khách hàng (nếu có). Trong trường hợp biểu phí dịch vụ có sự thay đổi, VPBank sẽ niêm yết công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank. Biểu phí dịch vụ mới được áp dụng kể từ ngày VPBank thông báo, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo biểu phí mới cho VPBank.

*Fax-based Transaction Service Fee: following the fee schedule announced by VPBank and published from time to time or according to specific agreements between VPBank and the Customer (if any). In case of changes, VPBank shall publish the service fee schedule on the official website and/or at VPBank's transaction offices. The new service fee schedule shall be applied from the date of VPBank's announcement, and the*

*Customer shall bear the responsibility for paying to VPBank in full according to the new fee schedule.*

- Các loại phí khác (phí liên quan đến chuyển tiền, tín dụng ...) thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*Other fees (related to money transfer, credit, etc.): complying with VPBank's regulations from time to time.*

2. Phương thức thanh toán: Khách hàng đồng ý và ủy quyền cho VPBank tự động trích nợ bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng tại VPBank ngay sau khi thực hiện xong từng Giao dịch qua fax để thu các khoản phí dịch vụ thuộc nghĩa vụ thanh toán của Khách hàng theo Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax.

*Payment method: The Customer agrees and authorizes VPBank to automatically debit from any of the Customer's accounts opened at VPBank upon the completion of each Fax-based Transaction to collect the service fees under the Customer's financial obligation as per the Fax-Based Transaction Service Contract.*

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

### **Article 6. Fax-based Transaction Procedure**

1. Khởi tạo dữ liệu qua Fax: Khách hàng lập Hồ sơ, chứng từ bản gốc và gửi Fax đến Số Fax của VPBank. Hồ sơ, chứng từ bản fax phải đáp ứng đủ các điều kiện nêu tại Điều 3 Phần F này.

*Initializing data via Fax: The Customer prepares the original copies of the documents and faxes them to VPBank's fax number. The faxed documents must fully comply with the conditions specified in Article 3 of Part F.*

2. Gửi và nhận Hồ sơ, chứng từ bản fax:

*Sending and receiving Faxed Documents:*

- a) Khách hàng gửi Fax Hồ sơ, chứng từ bản gốc cho VPBank từ một trong các số Fax của Khách hàng ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng đến số fax của VPBank được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng trong giờ làm việc của VPBank.

*The Customer faxes the original copies of the documents to VPBank from one of the Customer's fax numbers stated in the Proposal cum Contract to VPBank's fax number stated in the Proposal cum Contract during VPBank's working hours.*

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

*Confirmation of receiving the Customer's Fax-based Documents:*

- (i) Sau khi gửi Hồ sơ, chứng từ bản fax, Cán bộ đầu mối của Khách hàng phải gửi email/gọi điện thoại cho Cán bộ đầu mối của VPBank để thông báo về việc gửi Hồ sơ, chứng từ bản fax. Trường hợp, Cán bộ đầu mối của Khách hàng không gửi email/gọi điện xác nhận thì Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm đối với các yêu cầu giao dịch phát sinh từ Hồ sơ, chứng từ bản fax gửi tới VPBank.

*After sending the Faxed Documents, the Customer's Contact Officer must email/call VPBank's Contact Officer to notify him/her. In case the Customer's Contact Officer does not send an email/call to confirm, the Customer shall still be responsible for transaction requests arising from the Faxed Documents sent to VPBank.*

- (ii) Thời điểm VPBank nhận được Hồ sơ, chứng từ bản fax được xác định kể từ khi Cán bộ đầu mối của VPBank nhận được email/điện thoại thông báo của Cán bộ đầu mối của Khách hàng về việc fax chứng từ và Cán bộ đầu mối của VPBank xác nhận đã nhận được Hồ sơ, chứng từ bản fax theo thông báo của Khách hàng. Nếu Cán bộ đầu mối của Khách hàng không gửi email/gọi điện xác nhận thì thời gian nhận Hồ sơ, chứng từ bản fax được tính từ thời điểm Cán bộ đầu mối của VPBank kiểm tra Máy Fax và chính thức nhận được Hồ sơ, chứng từ bản fax.

*The time when VPBank receives the Faxed Documents shall be the time when VPBank's Contact Officer receives notice via email/call from the Customer's Contact Officer about faxing the documents and VPBank's Contact Officer confirms the receipt of the Faxed Documents according to the Customer's notice. If the Customer's Contact Officer does not send an email/phone to confirm, the time of receiving the Faxed Documents shall be the time when VPBank's Contact Officer checks the Fax Machine and officially receives the Faxed Documents.*

- (iii) Sau khi nhận được Hồ sơ, chứng từ bản fax do Khách hàng gửi, Cán bộ đầu mối của VPBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) gửi email hoặc gọi điện thoại cho Cán bộ đầu mối của Khách hàng hoặc Đại diện có thẩm quyền ký Hồ sơ, chứng từ bản gốc của Khách hàng để đề nghị xác nhận thông tin trước khi thực hiện giao dịch. Thông tin xác nhận bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin về loại giao dịch, số tiền giao dịch, mục đích thực hiện giao dịch, nội dung giao dịch, ngày thực hiện giao dịch, người ký chứng từ giao dịch, các hồ sơ kèm theo (nếu có). Trường hợp Cán bộ đầu mối của VPBank không xác nhận được thông tin giao dịch qua email/điện thoại với Cán bộ đầu mối của Khách hàng hoặc Đại diện có thẩm quyền ký Hồ sơ, chứng từ bản gốc của Khách hàng thì VPBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) từ chối thực hiện Giao dịch qua fax đối với Hồ sơ, chứng từ bản fax đã nhận được từ Khách hàng.

*After receiving the Faxed Documents sent by the Customer, VPBank's Contact Officer shall have the right (but no obligation) to email or call the Customer's Contact Officer or an Authorized Representative to sign the Customer's Original Copies of the Documents to request information confirmation before performing the transactions. Information to be confirmed includes, but is not limited to, information on the type of transaction, transaction amount, transaction purpose, transaction content, transaction date, transaction documents, signatories, and attached documents (if any). In case VPBank's Contact Officer cannot confirm transaction information via email/phone with the Customer's Contact Officer or the Authorized Representative to sign the Customer's Original Copies of the Documents, VPBank shall have the right (but no obligation) to refuse to perform Fax-based Transactions for the Faxed Documents received from the Customer.*

Nội dung quy định tại Tiết (iii) Điểm b) Khoản 2 Điều này không áp dụng đối với Khách hàng Định chế tài chính và Định chế tài chính phi ngân hàng. Khái niệm Khách hàng Định chế tài chính và Định chế tài chính phi ngân hàng xác định theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

*The content specified in Item (iii), Point b, Clause 2 of this Article shall not apply to Financial Institutions and Non-bank Financial Institutions. The definitions of Financial Institutions and Non-bank Financial Institutions shall be determined in accordance with VPBank's regulations from time to time.*



3. Kiểm tra Hồ sơ, chứng từ bản fax:

*Examining Faxed Documents:*

VPBank sẽ tiến hành kiểm tra tính hợp lệ của Hồ sơ, chứng từ bản fax theo đúng quy định tại Điều 3 Phần F này và các thông tin liên quan khác theo đúng quy định về Giao dịch qua fax của VPBank, và xử lý như sau:

*VPBank shall check the validity of Faxed Documents in accordance with Article 3 of Part F and other relevant information in accordance with VPBank's regulations on Fax-based Transactions, and proceed as follows:*

- a) Nếu các thông tin trên Hồ sơ, chứng từ bản fax khớp đúng với các thông tin đã đăng ký nêu tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng và Điều 3 Phần F này, tài khoản thanh toán của Khách hàng tại VPBank đủ số dư để thực hiện giao dịch (đối với giao dịch yêu cầu đủ số dư tài khoản) và đáp ứng đủ các điều kiện khác theo quy định của VPBank, quy định của Pháp luật, thỏa thuận tại các hợp đồng, văn bản đã ký kết với VPBank thì VPBank sẽ tiến hành thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng trên Hồ sơ, chứng từ bản fax.

*If the information in the Faxed Documents matches the registered information stated in the Proposal cum Contract and Article 3 of Part F, the Customer's current account opened at VPBank has sufficient balance to make the transaction (for transactions requiring sufficient account balance) and other conditions are met as prescribed by VPBank, laws, and contracts and documents signed with VPBank, VPBank shall proceed to execute the Customer's request on the Faxed Documents.*

- b) Nếu có bất kỳ điều kiện nào quy định tại Điểm a) Khoản này không được đáp ứng hoặc tại thời điểm đó VPBank không đủ điều kiện thực hiện các giao dịch của Khách hàng hoặc vì bất cứ lý do hợp lý khác theo đánh giá của VPBank hoặc theo các trường hợp khác ghi nhận tại thỏa thuận tại các hợp đồng, văn bản đã ký kết với VPBank thì VPBank có quyền từ chối thực hiện giao dịch và thông báo cho Khách hàng biết lý do từ chối (nếu có).

*If any of the conditions specified in Point a of this Clause is not met, or at that time VPBank is not eligible to perform the Customer's transactions, or for any other plausible reasons according to the judgment of VPBank, or other cases stated the contracts and documents entered into with VPBank, VPBank shall have the right to refuse to perform the transactions and notify the Customer of the reason for refusal (if any).*

4. Hủy Hồ sơ, chứng từ bản fax: VPBank chỉ hủy Hồ sơ, chứng từ bản fax khi đã nhận được văn bản yêu cầu hủy đã đóng dấu, có chữ ký của Đại diện có thẩm quyền ký của Khách hàng đã đăng ký với VPBank tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng và VPBank chưa thực hiện theo yêu cầu trên Hồ sơ, chứng từ bản fax.

*Annulling the Faxed Documents: VPBank shall only annul the Faxed Documents upon the receipt of the written request for cancellation signed and sealed by the Authorized Representative of the Customer registered with VPBank in the Proposal cum Contract, and if VPBank has not yet executed the request on the Faxed Documents.*

5. Bổ sung Hồ sơ, chứng từ bản gốc:

*Supplementing the Original Copies of the Documents:*

- a) Thời gian bổ sung: Được ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng.



*Time of Supplementation: As stated in the Proposal cum Contract*

- b) Phương thức bổ sung: Khách hàng chuyển Hồ sơ, chứng từ bản gốc thông qua dịch vụ chuyển phát nhanh hoặc trực tiếp qua Cán bộ đầu mối của Khách hàng tới Cán bộ đầu mối của VPBank. Trường hợp Khách hàng có đăng ký người giao nhận hồ sơ đối với từng giao dịch tín dụng/giao dịch tài khoản hoặc giao dịch khác (nếu có) với VPBank thì Hồ sơ, chứng từ bản gốc của các giao dịch này còn có thể được bàn giao thông qua người giao nhận hồ sơ theo đăng ký này của Khách hàng tương ứng với từng loại giao dịch.

*Method of Supplementation: The Customer sends the Original Copies of the Documents via express delivery or directly via the Customer's Contact Officer to VPBank's Contact Officer. In case the Customer has registered a Deliverer for each credit transaction/account transaction or other transactions (if any) with VPBank, the Original Copies of the Documents of these transactions may still be sent via the Deliverer as assigned by the Customer corresponding to each type of transaction.*

- c) Trường hợp Hồ sơ, chứng từ bản gốc do Khách hàng cung cấp có sai lệch nội dung, hình thức với Hồ sơ, chứng từ bản fax thì Khách hàng phải bổ sung lại trong thời hạn 07 (bảy) Ngày làm việc kể từ ngày VPBank có yêu cầu hoặc một thời hạn khác theo thông báo/quy định của VPBank từng thời kỳ và bảo đảm khớp đúng giữa Hồ sơ, chứng từ bản gốc với Hồ sơ, chứng từ bản fax theo đúng yêu cầu của VPBank.

*In case the Original Copies of the Documents provided by the Customer have different content and form from the Faxed Documents, the Customer must re-supplement them within 07 (seven) working days from the date of VPBank's request or another period as announced/prescribed by VPBank from time to time and ensure the complete match between the Original Copies of the Documents and the Faxed Documents as per VPBank's requirements.*

- d) Trong trường hợp Khách hàng bổ sung Hồ sơ, chứng từ bản gốc chậm trễ hơn thời hạn quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax, tính cả thời hạn bổ sung lại theo Điểm c) Khoản này, VPBank có quyền ngừng thực hiện tất cả các Giao dịch qua fax cho đến khi Khách hàng thực hiện bổ sung đầy đủ Hồ sơ, chứng từ bản gốc và bồi thường thiệt hại (nếu có) cho VPBank vì sự chậm trễ này. Nếu quá 10 (mười) Ngày làm việc tính từ ngày hết thời hạn bổ sung Hồ sơ, chứng từ bản gốc, tính cả thời hạn bổ sung lại theo Điểm c) Khoản này mà Khách hàng không thực hiện bổ sung cho VPBank hoặc có bổ sung nhưng Hồ sơ, chứng từ bản gốc không khớp đúng với Hồ sơ, chứng từ bản fax thì VPBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax.

Không phụ thuộc vào việc VPBank đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm tiếp tục hoàn thiện việc bổ sung Hồ sơ, chứng từ bản gốc cho VPBank cho đến khi đáp ứng được yêu cầu của VPBank và theo quy định của Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax.

*In case the Customer supplements the Original Copies of the Documents later than the period specified in the Fax-based Transaction Service Contract, including the period for re-supplement as per Point c of this Clause, VPBank shall have the right to cease the performance of all Fax-based Transactions until the Customer fully supplements the Original Copies of the Documents and compensates VPBank for the damages (if any) due to such delay. If the period of 10 (ten) working days from the deadline for*

*supplementing the Original Copies of the Documents is over, including the period for re-supplementation specified in Point c of this Clause, and the Customer fails to provide further documents for VPBank, or the Customer do so but the Original Copies of the Documents do not match the Faxed Documents, VPBank shall have the right (but no obligation) to unilaterally terminate the Fax-Based Transaction Service Contract.*

*Notwithstanding VPBank's unilateral termination of the Fax-based Transaction Service Contract, the Customer shall still bear responsibility for continuing to supplement the Original Copies of the Documents for VPBank until VPBank's requirements are met and as per the provisions of the Fax-based Transaction Service Contract.*

e) Hai bên đồng ý rằng:

*Both Parties agree that:*

- Thời điểm Khách hàng hoàn thành việc bổ sung Hồ sơ, chứng từ bản gốc được tính từ khi VPBank nhận được Hồ sơ, chứng từ bản gốc hợp lệ khớp đúng với Hồ sơ, chứng từ bản fax.

*The time when the Customer completes supplementing the Original Copies of the Documents shall be the time VPBank receives the valid Original Copies of the Documents that completely match the Faxed Documents.*

- Hồ sơ, chứng từ bản gốc phải thống nhất về nội dung và hình thức với Hồ sơ, chứng từ bản fax, nếu không khớp đúng bất kỳ chi tiết nào thì Hồ sơ, chứng từ bản fax sẽ là chứng từ hợp pháp duy nhất về giao dịch giữa hai bên; và mọi rủi ro, thiệt hại phát sinh từ việc sai sót này sẽ do Khách hàng chịu trách nhiệm.

*The Original Copies of the Documents must have their content and form consistent with the Faxed Documents. In case of any unmatched details, the Faxed Documents shall be the only legal documents on the transaction between the two parties; and all risks and damages arising from this error shall be borne by the Customer.*

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

### **Article 7. Rights and Obligations of VPBank**

#### 1. Quyền của VPBank:

*VPBank shall have the right to:*

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

*Refuse to perform Fax-based Transactions in the following cases:*

- Hồ sơ, chứng từ bản fax thiếu/ không đáp ứng bất cứ thông số nào quy định tại Điều 3 Phần F này hoặc VPBank nghi ngờ có sự giả mạo chữ ký, con dấu của Khách hàng; hoặc

*Faxed Documents are insufficient/do not meet any of the requirements specified in Article 3 of Part F or VPBank suspects that the Customer's signature or seal is forged; or*

- Hồ sơ, chứng từ bản fax mà VPBank nhận được từ Khách hàng theo nhận định của VPBank là không toàn vẹn, bị nhòe, bị mờ hoặc không nhìn thấy được đầy đủ thông tin để thực hiện giao dịch hoặc không phù hợp theo quy định của VPBank; hoặc

*VPBank claims that the Faxed Documents received by VPBank from the Customer are*

*incomplete, blurred or the information is not visible enough to perform transactions or not in accordance with VPBank's regulations; or*

- Khách hàng không đáp ứng đầy đủ các điều kiện để thực hiện giao dịch theo quy định của VPBank và theo quy định của pháp luật; hoặc

*The Customer does not fully satisfy the conditions to perform transactions in accordance with VPBank's regulations and the laws; or*

- Ngày tháng năm ghi trên Hồ sơ, chứng từ bản fax không khớp với ngày tháng năm thực hiện giao dịch; hoặc

*The date written on the Faxed Documents does not match the transaction date; or*

- Tại thời điểm nhận được Hồ sơ, chứng từ bản fax, VPBank không đủ điều kiện để thực hiện Giao dịch qua fax; hoặc

*At the time of receiving the Faxed Documents, VPBank is not eligible to perform Fax-based Transactions; or*

- Các trường hợp khác theo nhận định của VPBank.

*Other cases according to VPBank's judgment.*

- b) Không phải chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do VPBank thực hiện theo nội dung yêu cầu thể hiện trên Hồ sơ, chứng từ bản fax của Khách hàng hoặc do việc không hủy bỏ, sửa đổi được các Hồ sơ, chứng từ bản fax mà VPBank đã nhận và xử lý hoặc do việc VPBank từ chối thực hiện Giao dịch qua fax hoặc VPBank không thực hiện Giao dịch qua fax do không nhận được email/điện thoại xác nhận báo đã gửi fax từ Cán bộ đầu mối của Khách hàng.

*Bear no responsibility for any damages incurred due to VPBank executing the request stated in the Customer's Faxed Documents or failing to annul or amend the Faxed Documents that VPBank has received and processed, or refusing/failing to perform Fax-based Transactions due to not receiving confirmation via email/phone that the Faxed Documents have been sent from the Customer's Contact Officer.*

- c) Được miễn trừ trách nhiệm về mọi tranh chấp giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng liên quan đến nội dung thanh toán và phương thức sử dụng Hồ sơ, chứng từ bản fax trong giao dịch thanh toán giữa các thành viên, người có liên quan của Khách hàng, giữa Chủ tài khoản và/hoặc Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán của Khách hàng và/hoặc những người được uỷ quyền, hoặc giữa Khách hàng với bên thứ ba.

*Be exempt from responsibility for all disputes between the Customer and the beneficiary related to payment content and method of using Faxed Documents in payment transactions between members and related persons of the Customer, between the Account Holder and/or the Customer's Chief Accountant/Person in charge of Accounting and/or Authorized Persons, or between the Customer and a third party.*

- d) Được quyền thay đổi, bổ sung quy định về cơ chế giao dịch, hạn mức giao dịch, các thủ tục và các vấn đề khác liên quan đến việc thực hiện Giao dịch qua fax với Khách hàng sau khi thông báo với Khách hàng bằng các phương thức quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng.

*Change and supplement regulations on transaction mechanisms, transaction limits, procedures, and other issues related to the performance of Fax-based Transactions with*

*the Customer after notifying the Customer by the method specified in the Fax-based Transaction Service Contract without the consent of the Customer.*

- e) Không chịu bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào khi xảy ra sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang bị của Khách hàng hoặc do lỗi vô ý/cố ý của các cán bộ của Khách hàng gây ra hoặc do các rủi ro xảy ra với việc quản lý, điều hành, vận hành hệ thống Máy Fax của Khách hàng.

*Bear no responsibility in case of technical problems in the Customer's equipment or unintentional/intentional errors caused by the Customer's officers leading to risks for the management and operation of the Customer's Fax Machine system.*

- f) Được quyền tự động trích bất kỳ tài khoản, tiền gửi nào của Khách hàng tại VPBank để thu các khoản phí, các khoản tiền mà Khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả, thanh toán cho VPBank theo quy định tại Hồ sơ, chứng từ bản fax của Khách hàng, Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax.

*Automatically debit from any current account of the Customer opened at VPBank to collect the fees and amounts that the Customer is obliged to return and pay to VPBank as specified in the Customer's Faxed Documents and Fax-based Transaction Service Contract*

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

*Exercise other rights as stipulated in the Fax-based Transaction Service Contract and relevant laws.*

## 2. Nghĩa vụ của VPBank:

*VPBank shall have the obligation to:*

- a) Hướng dẫn Khách hàng và Cán bộ đầu mối của Khách hàng thực hiện theo đúng quy trình Giao dịch qua fax nêu tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax và theo quy định của VPBank;

*Instruct the Customer and the Customer's Contact Officer to strictly follow the Fax-based Transaction Procedure specified in the Fax-based Transaction Service Contract and VPBank's regulations;*

- b) Thực hiện, xử lý các giao dịch cho Khách hàng trong trường hợp Hồ sơ, chứng từ bản fax hợp lệ;

*Perform and process transactions for the Customer if the Faxed Documents are valid;*

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

*Suspend or terminate the delivery of the Fax-based Transaction Service at the written request of the Customer;*

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

*Fulfill other obligations as stipulated in the Fax-based Transaction Service Contract and relevant laws.*

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

**Article 8. Rights and Obligations of the Customer****1. Quyền của Khách hàng:**

*The Customer shall have the right to:*

- a) Sử dụng dịch vụ Giao dịch qua fax trong phạm vi thỏa thuận tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax và các Phụ lục kèm theo Hợp đồng này (nếu có).

*Use the Fax-based Transaction Service within the scope agreed upon in the Fax-based Transaction Service Contract and the Annexes attached to this Contract (if any).*

- b) Được quyền khiếu nại trong trường hợp Khách hàng có bằng chứng về việc các giao dịch do VPBank thực hiện có nội dung không phù hợp với nội dung Hồ sơ, chứng từ bản fax do Khách hàng gửi theo đúng quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax. Thời hạn khiếu nại là 01 (một) Ngày làm việc kể từ thời điểm VPBank thực hiện Giao dịch qua fax. Sau thời hạn này, nếu Khách hàng có bất kỳ khiếu nại nào về việc VPBank thực hiện dịch vụ thì mặc nhiên hiểu rằng Khách hàng xác nhận các giao dịch do VPBank thực hiện. Mọi thiệt hại và/hoặc tranh chấp (nếu có) do Khách hàng tự giải quyết.

*Make a complaint in case the Customer has evidence that the transactions performed by VPBank are inconsistent with the content of the Faxed Documents sent by the Customer as stipulated by the Fax-based Transaction Service Contract. The time limit for complaints shall be 01 (one) working day upon VPBank's performance of Fax-based Transactions. After this time limit, if the Customer has any complaints about VPBank's service provision, it shall mean that, by default, the Customer confirms the transactions are performed by VPBank. All damages and/or disputes (if any) shall be resolved by the Customer on its own.*

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

*Exercise other rights as stipulated in the Fax-based Transaction Service Contract and relevant laws.*

**2. Nghĩa vụ của Khách hàng:**

*The Customer shall have the obligation to:*

- a) Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin và tính hợp pháp của tất cả các Hồ sơ, chứng từ bản fax mà VPBank nhận được từ (các) số Fax của Khách hàng đăng ký trong Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*Bear responsibility for the information and legality of all Faxed Documents that VPBank receives from the Customer's Fax Number(s) registered in the Proposal cum Contract.*

- b) Chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do lỗi vận hành, do ký hiệu mật bị lộ, đánh cắp, bị lợi dụng (đối với trường hợp Khách hàng phải đăng ký và sử dụng ký hiệu mật ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng), do chữ ký và con dấu bị giả mạo, kể cả những sai sót, tổn thất do lỗi của Chủ tài khoản/ Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán và/hoặc của những người được Chủ tài khoản, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán ủy quyền trong việc sử dụng tài khoản thanh toán.

*Bear responsibility for all damages caused by operating errors, the disclosure, theft, or*



*exploitation of the confidential code (in case the Customer has to register and use the confidential code stated in the Proposal cum Contract), forged signatures and seals, including errors and losses due to the fault of the Account Holder/Chief Accountant/Person in charge of Accounting and/or the Authorized Persons of the Account Holder, Chief Accountant/Person in charge of Accounting in using the current accounts.*

- c) Chịu trách nhiệm giải quyết mọi tranh chấp giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng liên quan đến nội dung thanh toán và phương thức sử dụng Hồ sơ, chứng từ bản fax trong giao dịch thanh toán giữa các thành viên, người có liên quan của Khách hàng, giữa Chủ tài khoản và/hoặc Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán của Khách hàng và/hoặc những người được ủy quyền, hoặc giữa Khách hàng với bên thứ ba.

*Bear responsibility for settling all disputes between the Customer and the beneficiary related to payment content and method of using the Faxed Documents in payment transactions between members and related persons of the Customer, between the Customer's Account Holder and/or the Chief Accountant/Person in charge of Accounting and/or the Authorized Persons, or between the Customer and a third party.*

- d) Chịu trách nhiệm về mọi xác nhận qua email/điện thoại do Cán bộ đầu mối của Khách hàng thực hiện với Cán bộ đầu mối của VPBank.

*Bear responsibility for all confirmations via email/phone made by the Customer's Contact Officer to VPBank's Contact Officer.*

- e) Duy trì số dư tài khoản thanh toán mở tại VPBank để VPBank thực hiện các yêu cầu theo Hồ sơ, chứng từ bản fax.

*Maintain the balance of the current account opened at VPBank for VPBank's fulfillment of requests according to the Faxed Documents.*

- f) Chấp nhận vô điều kiện các trách nhiệm và nghĩa vụ (bao gồm nhưng không giới hạn trách nhiệm và nghĩa vụ đối với VPBank hoặc với bất kỳ bên thứ ba nào khác) phát sinh do việc VPBank tiến hành thực hiện Giao dịch qua fax theo đúng nội dung của Hồ sơ, chứng từ bản fax mà VPBank nhận được từ số Máy Fax đã đăng ký của Khách hàng.

*Unconditionally accept all responsibilities and obligations (including but not limited to responsibilities and obligations towards VPBank or any other third party) arising when VPBank performs Fax-based Transactions as per the Faxed Documents that VPBank receives from the registered Fax Number of the Customer.*

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

*Fully pay the service fees and compensate VPBank for any damages (if any).*

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

*Fulfill other obligations as stipulated in the Fax-based Transaction Service Contract and relevant laws.*

3. Tại Phần F này, Khách hàng cam kết nội dung, con dấu và chữ ký của Đại diện có thẩm quyền ký của Khách hàng, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán hoặc Người được Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán ủy quyền được ghi nhận trên các hồ sơ, chứng từ của Khách hàng do Cán bộ đầu mối của Khách hàng cung cấp cho VPBank là chính xác, chân thực, hợp lệ

và phù hợp với quy định nội bộ của Khách hàng và quy định của pháp luật. VPBank không có nghĩa vụ xác thực tính chính xác, chân thực, hợp lệ của các nội dung, con dấu và chữ ký này, ngoại trừ nghĩa vụ kiểm tra, đối chiếu chữ ký, mẫu dấu đã đăng ký tại VPBank và được miễn trừ mọi trách nhiệm khi thực hiện các giao dịch liên quan theo các hồ sơ tài liệu, chứng từ do Cán bộ đầu mối của Khách hàng cung cấp cho VPBank.

*In Part F herein, the Customer guarantees that the content, seal and signature of the Customer's Authorized Representative, the Chief Accountant/Person in charge of Accounting, or the Authorized Persons of the Chief Accountant/Person in charge of Accounting specified in the Customer's documents provided by the Customer's Contact Officer for VPBank are accurate, authentic, valid and consistent with the Customer's internal regulations and the laws. VPBank is not obliged to verify the accuracy, authenticity and validity of the content, seal and signature, except for the obligation to check and compare signature and seal specimens registered at VPBank, and VPBank shall be exempt from all responsibilities when performing related transactions according to the documents provided by the Customer's Contact Officer to VPBank.*

## **Điều 9. Thông Báo**

### **Article 9. Notification**

Ngoại trừ các quy định cụ thể tại Phần F này, các văn bản, thông báo khác liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax giữa VPBank và Khách hàng sẽ được thực hiện như sau:

*Unless otherwise provided in Part F herein, other documents and notices related to the execution of the Fax-based Transaction Service Contract between VPBank and the Customer shall be made as follows:*

1. Trường hợp thông tin do VPBank thông báo: VPBank sẽ thông báo cho Khách hàng theo quy định cung cấp thông tin, hình thức thông báo tại Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này, trong đó số điện thoại, địa chỉ email, số máy fax nhận của Khách hàng nhận thông báo từ VPBank sẽ bao gồm cả số điện thoại, địa chỉ email, số máy fax của Cán bộ đầu mối của Khách hàng như ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*In case of information notified by VPBank: VPBank shall notify the Customer in accordance with the regulations on the provision of information and forms of notification specified in Part A - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions. The phone number, email address and fax number of the Customer receiving notices from VPBank shall include the phone number, email address, and fax number of the Customer's Contact Officer as stated in the Proposal cum Contract.*

2. Trường hợp thông tin do Khách hàng thông báo: Cán bộ đầu mối của Khách hàng sẽ gửi bằng văn bản/email/fax đến Cán bộ đầu mối của VPBank và được coi là đã nhận được vào thời điểm:

*In case of information notified by the Customer: The Customer's Contact Officer shall send notices in writing or via email/fax to VPBank's Contact Officer and he/she shall be deemed to have received such notices if:*

- a) Văn bản giấy được gửi trực tiếp tới Cán bộ đầu mối của VPBank tại địa chỉ của VPBank như nêu tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng hoặc theo thông báo thay đổi của VPBank từng thời kỳ.

*The hard copies of the documents are sent directly to VPBank's Contact Officer at VPBank's address as stated in the Proposal cum Contract or according to VPBank's notice of changes from time to time.*

- b) Vào Ngày làm việc liền sau ngày văn bản được gửi bằng Máy Fax/email tới số Fax của VPBank /email của Cán bộ đầu mỗi giao dịch của VPBank như nêu tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng hoặc theo thông báo thay đổi của VPBank từng thời kỳ và khi gửi fax/email thì Máy Fax/email đã thông báo gửi và nhận thành công.

*The Working Day immediately following the date on which the documents are sent via fax/email to the fax number of VPBank/email of VPBank's Contact Officer as stated in the Proposal cum Contract or as per VPBank's notice of changes from time to time and the fax machine/email has notified that the documents have been sent and received successfully.*

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

### **Article 10. Unilateral Contract Termination**

1. Một bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax bằng cách gửi thông báo bằng văn bản trước 07 (bảy) ngày tính đến ngày chấm dứt cho Bên kia. Việc đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax không loại trừ trách nhiệm bàn giao Hồ sơ, chứng từ bản gốc và thanh toán phí của Khách hàng đối với VPBank.

*One Party shall have the right to unilaterally terminate the Fax-based Transaction Service Contract by sending the other Party a written notice 07 (seven) days prior to the termination date. The unilateral termination of the Fax-Based Transaction Service Contract shall not exclude the Customer's responsibility for handing over the Original Copies of the Documents and paying the fees to VPBank.*

2. VPBank có quyền đơn phương chấm dứt ngay Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax mà không cần thông báo cho Khách hàng trong các trường hợp sau:

*VPBank shall have the right to unilaterally terminate the Fax-based Transaction Service Contract immediately without prior notice to the Customer in the following cases:*

- a) Khách hàng không cung cấp Hồ sơ, chứng từ bản gốc đúng thời hạn hoặc không bổ sung Hồ sơ, chứng từ bản gốc trong trường hợp Hồ sơ, chứng từ bản gốc được cung cấp có sai lệch so với Hồ sơ, chứng từ bản fax theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax; hoặc

*The Customer fails to provide the Original Copies of the Documents within a certain period or fails to supplement the Original Copies of the Documents in case the provided Original Copies of the Documents are different from the Faxed Documents as specified in the Fax-based Transaction Service Contract; or*

- b) Khách hàng vi phạm bất cứ thỏa thuận nào đã ghi nhận tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax; hoặc

*The Customer violates any provision stated in the Fax-based Transaction Service Contract; or*

- c) Theo quyết định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc

*At the discretion of the State Competent Authorities; or*

- d) Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax và quy định

của pháp luật.

*Other cases as stipulated in the Fax-based Transaction Service Contract and the laws*

## **Điều 11. Hiệu Lực Của Hợp Đồng**

### **Article 11. Term of Enforcement**

1. Thời hạn hiệu lực của Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax thực hiện theo Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng. Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax có thể được gia hạn theo thỏa thuận của hai Bên bằng văn bản.

*The term of enforcement of the Fax-based Transaction Service Contract shall comply with the Proposal cum Contract. The Fax-based Transaction Service Contract may be extended according to the written agreement between the two Parties.*

2. Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax chấm dứt khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

*The Fax-based Transaction Service Contract shall be terminated in one of the following cases:*

- a) Hết thời hạn hiệu lực của Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax mà các Bên không có văn bản thỏa thuận gia hạn;

*The term of the Fax-based Transaction Service Contract has ended and both Parties do not have a written agreement on an extension;*

- b) Các Bên thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax;

*Both Parties agree to terminate the Fax-based Transaction Service Contract;*

- c) Các Bên hoàn thành toàn bộ các nghĩa vụ theo Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax;

*Both Parties fulfill all obligations under the Fax-based Transaction Service Contract;*

- d) Các trường hợp đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax theo quy định tại Điều 10 Phần F này.

*Cases of unilaterally terminating the Fax-based Transaction Service Contract as specified in Article 10 of Part F herein.*

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

**PART G – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF EMAIL-BASED TRANSACTION SERVICE**

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

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

**Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

**Article 1. Interpretation of Terms**

1. **Giao dịch qua email:** là việc VPBank đồng ý thực hiện các giao dịch cho Khách hàng theo đúng nội dung Chứng từ bản scan nhận từ Email giao dịch của Khách hàng.

***Email-based Transaction:** refers to VPBank's consent to perform transactions for the Customer as per the Scanned Documents received from the Customer's transaction email.*

2. **Thư điện tử (Email):** Là phương tiện điện tử để truyền tải thông điệp dữ liệu từ máy tính này đến máy tính khác thông qua mạng máy tính mang nội dung cần thiết từ người gửi đến người nhận.

***Email:** refers to an electronic means of transmitting data messages from one computer to another through a computer network that carries necessary content from the sender to the receiver.*

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

***Proposal cum Contract:** In Part G, it refers to a specific Document on Providing and Using Non-credit Services related to the email-based transaction service. Varying from case to case, the Proposal cum Contract may be the Proposal cum Contract for Service Use or Proposal for Service Registration or any other document entered into between the Customer and VPBank regarding the provision and use of email-based transaction service at VPBank.*

4. **Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email:** Là Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email được tạo lập bởi (i) Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng đã được chấp thuận bởi VPBank; (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần G – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Giao Dịch Qua Email này của Điều kiện giao dịch chung.

***Email-based Transaction Service Contract:** refers to the Contract consisting of (i) the Proposal cum Contract approved by VPBank; (ii) Part A - General Terms and Conditions and Part G - General Transaction Conditions on the provision and use of Email-based Transaction Service of the General Transaction Conditions.*

5. **Email giao dịch của Khách hàng:** Là các Địa chỉ Email giao dịch của Khách hàng đăng



ký trong Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

***Customer's Transaction Emails:** refer to the Customer's Transaction Email Addresses specified in the Proposal cum Contract.*

6. **Email giao dịch của VPBank:** Là các địa chỉ email giao dịch của VPBank nêu tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng hoặc theo các Văn bản thông báo được đóng dấu, ký bởi Đại diện có thẩm quyền của VPBank gửi tới Cán bộ đầu mối của Khách hàng khi có sự thay đổi.

***VPBank's Transaction Emails:** refer to VPBank's Transaction Email Addresses specified in the Proposal cum Contract or Written Notices signed and sealed by an Authorized Representative of VPBank sent to the Customer's Contact Officer upon a change.*

7. **Chứng từ bản gốc:** Là chứng từ do Khách hàng lập theo mẫu của VPBank, có chữ ký trực tiếp và đóng dấu trực tiếp khớp đúng với mẫu đã đăng ký tại VPBank, đề nghị VPBank thực hiện giao dịch theo nội dung chứng từ do Khách hàng gửi.

***Original Copies of the Documents:** refer to documents prepared by the Customer using VPBank's form, with a direct signature and direct seal matching the specimens registered at VPBank, requesting VPBank to perform transactions as per the documents sent by the Customer.*

8. **Chứng từ bản scan:** Là chứng từ định dạng PDF do Khách hàng thực hiện scan màu từ Chứng từ bản gốc. Chứng từ này được Khách hàng gửi cho VPBank từ một trong số địa chỉ Email giao dịch của Khách hàng. Chứng từ bản scan là cơ sở pháp lý để VPBank thực hiện giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng. Chứng từ này phải được gắn chữ ký số của Khách hàng đã đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

***Scanned Documents:** refer to documents in PDF format as a result of the Original Documents being scanned in color by the Customer. These documents are sent to VPBank by the Customer from one of the Customer's transaction email addresses. Scanned Documents are the legal basis for VPBank to perform transactions at the request of the Customer. These documents must contain the digital signature of the Customer registered in the Proposal cum Contract.*

9. **Hạn mức giao dịch qua Email:** Là số tiền tối đa của một giao dịch của Khách hàng mà VPBank chấp nhận thực hiện qua dịch vụ giao dịch qua email và có thể được thay đổi từng thời kỳ theo quy định của VPBank.

***Email-based Transaction Limit:** refers to the maximum amount of a transaction that VPBank accepts to perform via the email-base transaction service and may be changed from time to time in accordance with VPBank's regulations.*

10. **Cán bộ đầu mối của VPBank:** Là cán bộ đầu mối giao dịch của VPBank được giao nhiệm vụ thực hiện việc giao nhận, xác nhận số lượng, giá trị chứng từ giao dịch qua email và các công việc khác theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email. Thông tin Cán bộ đầu mối của VPBank được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng hoặc theo các Văn bản thông báo tới Khách hàng được đóng dấu, ký bởi Đại diện có thẩm quyền của VPBank trong trường hợp có thay đổi.

***VPBank's Contact Officer:** refers to VPBank's contact officer assigned to send and receive documents, confirm the quantity and value of email-based transaction documents, and perform other tasks as prescribed in the Email-based Transaction Service Contract. Information about VPBank's Contact Officer is specified in the Proposal cum Contract or*

*in the Written Notices sent to the Customer which are sealed and signed by the Authorized Representative of VPBank in case of any change.*

11. **Cán bộ đầu mối của Khách hàng:** Là cán bộ đầu mối giao dịch của Khách hàng được giao nhiệm vụ thực hiện việc giao nhận chứng từ, xác nhận số lượng, giá trị chứng từ giao dịch qua email và các công việc khác theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email. Thông tin Cán bộ đầu mối của Khách Hàng được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*Customer's Contact Officer: refers to the Customer's contact officer for transactions assigned to send and receive documents, confirm the quantity and value of email-based transaction documents, and perform other tasks as prescribed in the Email-based Transaction Service Contract. Information about the Customer's contact officer is specified in the Proposal cum Contract.*

12. **Chứng thư số:** Là một dạng chứng thư điện tử do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cấp nhằm cung cấp thông tin định danh cho khóa công khai của một cơ quan, tổ chức, cá nhân, từ đó xác nhận cơ quan, tổ chức, cá nhân là người ký chữ ký số bằng việc sử dụng khóa bí mật tương ứng.

*Digital Certificate: refers to a form of electronic certificates issued by a digital signature authentication service provider to provide identity details for the public key of an agency, organization, or individual, thereby verifying the agency, organization, or individual who uses the digital signature through the corresponding private key.*

13. **Chữ ký số (CKS):** Là một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã không đối xứng, theo đó, người có được thông điệp dữ liệu ban đầu và khoá công khai của người ký có thể xác định được chính xác:

*Digital Signature: refers to a form of electronic signature created by transforming a data message using an asymmetric cryptographic system whereby the person who obtained the original data message and the signer's public key can precisely identify that:*

- Việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khoá bí mật tương ứng với khoá công khai trong cùng một cặp khóa;

*The above transformation is generated using the same private key corresponding to the public key in the same key pair;*

- Sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên.

*The integrity of the data message upon the performance of the above transformation is ensured.*

14. **Ký số:** Là việc đưa khóa bí mật vào một chương trình phần mềm để tự động tạo và gắn chữ ký số vào thông điệp dữ liệu.

*Digital Signing: refers to the putting the private key into a software program to automatically generate and add digital signatures to data messages.*

15. **Số Serial:** Là chuỗi số gắn liền với Thiết bị bảo mật chứa CKS, chuỗi số này cho phép kiểm tra được tình trạng hiện tại của CKS của từng Người sử dụng CKS. Mỗi một Thiết bị bảo mật sẽ có một số Serial khác nhau.

*Serial number: refers to a series of numbers attached to the Security Device containing the digital signature. This number series allows checking the status of the digital signature of each User. Each Security Device will have a different Serial Number.*

16. **Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số:** Là tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký điện tử thực hiện hoạt động cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số.

*Digital signature authentication service provider: refers to an organization providing certification service of electronic signature to provide digital signatures certification service.*

17. **COT (Giờ Cut - off - time):** là thời điểm dừng nhận điện thanh toán hoặc hồ sơ giao dịch chuyển tiền để xử lý trong cùng ngày giao dịch tại VPBank theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*Cut-off time (COT): refers to the time to stop receiving telegraphic payment or money transfer documents for processing on the same transaction day at VPBank in accordance with VPBank's regulations from time to time.*

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần G này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong **Phần A** - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này, Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng và các thỏa thuận khác giao kết giữa VPBank và Khách hàng trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật.

*Other capitalized terms not explained in Part G shall be construed and interpreted according to sections of Part A - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions, Proposal cum Contract, and other agreements entered into between VPBank and the Customer, provided that it ensures the compliance with relevant laws.*

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

### **Article 2. Scope of Contract and Service Term**

1. Khách hàng đề nghị và VPBank đồng ý cung cấp dịch vụ Giao dịch qua email cho Khách hàng theo đúng các thủ tục, điều kiện quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email và giới hạn trong các loại giao dịch đăng ký tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng tương ứng với từng hồ sơ, chứng từ của loại giao dịch đó như ghi nhận tại bảng dưới đây:

*The Customer requests and VPBank agrees to provide the Email-based Transaction Service to the Customer in accordance with the procedures and conditions specified in the Email-based Transaction Service Contract and the service is limited to the types of transactions registered in the Proposal cum Contract corresponding to each document of that type of transaction as per the table below:*

<b>TT No.</b>	<b>Giao dịch Type of transaction</b>	<b>Hồ sơ, chứng từ đăng ký giao dịch qua email Email-based transaction documents</b>
1.1	<b>Giao dịch chuyển tiền trong nước Domestic money transfer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ủy nhiệm chi; <i>Payment order;</i></li> <li>- Lệnh chuyển tiền trong nước; <i>Domestic money transfer order;</i></li> <li>- Giấy nộp tiền vào NSNN; <i>Payment to the State Budget form;</i></li> </ul>

TT No.	Giao dịch Type of transaction	Hồ sơ, chứng từ đăng ký giao dịch qua email <i>Email-based transaction documents</i>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy đề nghị tra soát/hủy lệnh chuyển tiền đi; <i>Trace request/Request for outgoing transfer order cancellation;</i></li> <li>- Cam kết về việc nhận tiền về; <i>Commitment on receiving the incoming money;</i></li> <li>- Đề nghị thanh toán lương kiêm Ủy nhiệm chi; <i>Request for salary payment cum payment order;</i></li> <li>- Đề nghị chuyển tiền theo danh sách kiêm Ủy nhiệm chi. <i>Request for money transfer by list cum payment order.</i></li> </ul>
1.2	<b>Giao dịch tiền gửi có kỳ hạn</b> <i>Term deposit</i>	Thỏa thuận khung về tiền gửi có kỳ hạn, Hợp đồng/Thỏa thuận tiền gửi có kỳ hạn và các Phụ lục hợp đồng/thỏa thuận tiền gửi (nếu có), Công văn tắt toán trước hạn, Chỉ dẫn thanh toán  <i>Master agreement on term deposit, Contract/Agreement on term deposit and their annexes (if any); Official dispatch/Request for payment before maturity, payment instructions.</i>
1.3	<b>Giao dịch tín dụng</b> <i>Credit transaction</i>	
1.3.1	<b>Giao dịch cho vay</b> <i>Loan</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thỏa thuận khung và các phụ lục thỏa thuận về cho vay; <i>Framework credit facility agreement and its annexes on landing;</i></li> <li>- Giấy đề nghị vay vốn; Giấy đề nghị giải ngân kèm khế ước nhận nợ và ủy nhiệm chi; <i>Loan request; Request for drawdown cum contract of acknowledgement of debt and payment order;</i></li> <li>- Hợp đồng tín dụng và các phụ lục (nếu có); <i>Loan contract and its annexes (if any);</i></li> <li>- Chứng từ nhận nợ là Ủy nhiệm chi/Lệnh chuyển tiền; <i>Promissory notes cum payment order;</i></li> </ul>

TT No.	Giao dịch Type of transaction	Hồ sơ, chứng từ đăng ký giao dịch qua email <i>Email-based transaction documents</i>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy đề nghị trả nợ trước hạn. <i>Request for debt payment before maturity.</i></li> </ul>
1.3.2	<b>Giao dịch bảo lãnh</b> <i>Bank Guarantee</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thỏa thuận khung và các phụ lục thỏa thuận về bảo lãnh; <i>Framework credit facility agreement and its annexes on Bank Guarantee;</i></li> <li>- Đề nghị phát hành bảo lãnh; <i>Request for Bank Guarantee;</i></li> <li>- Hợp đồng cấp bảo lãnh và các phụ lục (nếu có); <i>Bank Guarantee contract and its annexes (if any);</i></li> <li>- Giấy đề nghị sửa đổi bảo lãnh; <i>Request for Bank Guarantee amendment;</i></li> <li>- Giấy đề nghị hủy/giải tỏa bảo lãnh. <i>Request for Bank Guarantee cancellation/release;</i></li> <li>- Các văn bản xác nhận, đề nghị khác của Khách hàng với VPBank <i>Other confirmations and requests between Customer and VPBank</i></li> </ul>
1.3.3	<b>Giao dịch chiết khấu</b> <i>Discount</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thỏa thuận khung và các phụ lục thỏa thuận về chiết khấu; <i>Framework credit facility agreement and its annexes on Discount;</i></li> <li>- Đề nghị chiết khấu/ Đề nghị kèm Hợp đồng chiết khấu; <i>Discount request/ Discount request cum contract;</i></li> <li>- Hợp đồng chiết khấu và các Phụ lục hợp đồng chiết khấu (nếu có); <i>Discount contract and its annexes (if any);</i></li> <li>- Các văn bản xác nhận, đề nghị khác của Khách hàng với VPBank. <i>Other confirmations and requests between Customer and VPBank.</i></li> </ul>
1.4	<b>Giao dịch thư tín dụng</b> <i>L/C</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thỏa thuận khung và các phụ lục thỏa thuận về phát hành L/C <i>Framework credit facility agreement and its annexes on L/C issuance;</i></li> </ul>



TT No.	Giao dịch Type of transaction	Hồ sơ, chứng từ đăng ký giao dịch qua email <i>Email-based transaction documents</i>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy đề nghị phát hành thư tín dụng; <i>Request for L/C issuance;</i></li> <li>- Giấy đề nghị sửa đổi thư tín dụng; <i>Request for L/C amendment;</i></li> <li>- Giấy đề nghị ký hậu vận đơn, Phát hành bảo lãnh nhận hàng, Ủy quyền nhận hàng; <i>Request for bill of lading endorsement, Issuance of shipping guarantee, delivery authorization;</i></li> <li>- Giấy đề nghị/cam kết thanh toán thư tín dụng; <i>Request/Commitment to L/C payment</i></li> <li>- Giấy đề nghị hủy L/C; <i>Request for L/C cancellation;</i></li> <li>- Thư yêu cầu thanh toán chứng từ; <i>Request for bill collection;</i></li> <li>- Các văn bản xác nhận, đề nghị khác của Khách hàng với VPBank. <i>Other confirmations and requests between Customer and VPBank.</i></li> </ul>
1.5	<p><b>Giao dịch mua bán ngoại tệ, phái sinh lãi suất và chuyển tiền quốc tế</b></p> <p><i>Foreign exchange trading, interest rate derivatives and international money transfers</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lệnh chuyển tiền quốc tế; <i>International money transfer order;</i></li> <li>- Đề nghị mua bán ngoại tệ/ Hợp đồng khung mua bán ngoại tệ; <i>Request for foreign exchange; Framework contract for foreign exchange</i></li> <li>- Hợp đồng giao dịch ngoại tệ và các phụ lục hợp đồng giao dịch ngoại tệ (nếu có); <i>Foreign currency transaction contract and its annexes (if any);</i></li> <li>- Lệnh chuyển tiền quốc tế kèm đề nghị mua bán ngoại tệ; <i>International money transfer order cum request for foreign exchange transaction;</i></li> <li>- Cam kết/Xác nhận giao dịch; <i>Transaction Commitment/Confirmation;</i></li> </ul>

TT No.	Giao dịch Type of transaction	Hồ sơ, chứng từ đăng ký giao dịch qua email <i>Email-based transaction documents</i>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề nghị tra soát/hoàn trả lệnh chuyển tiền; <i>Trace request/Request for returning transfer order;</i></li> <li>- Giấy cam kết về việc nhận tiền về; <i>Commitment on receiving the incoming money;</i></li> <li>- Hợp đồng khung/ Xác nhận giao dịch phái sinh lãi suất và các phụ lục (nếu có), thỏa thuận, thông báo và xác nhận giao dịch có liên quan. <i>Framework contract/ Interest rate derivative confirmation and its annexes (if any), relevant agreements, written notices and confirmations of transactions.</i></li> </ul>
1.6	<b>Giao dịch nhờ thu xuất/nhập khẩu</b>  <i>Transaction by import/export collection</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thư yêu cầu thanh toán chứng từ; <i>Request for bill collection;</i></li> <li>- Các văn bản xác nhận, đề nghị khác của Khách hàng với VPBank. <i>Other confirmations and requests between Customer and VPBank.</i></li> </ul>
1.7	<b>Giao dịch ký quỹ</b>  <i>Margin transaction</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng ký quỹ và các phụ lục hợp đồng (nếu có); <i>Margin contract and its annexes (if any);</i></li> <li>- Giấy đề nghị ký quỹ, đề nghị hoàn trả tiền ký quỹ, đề nghị rút tiền ký quỹ. <i>Request for deposit, request for deposit refund, request for deposit withdrawal.</i></li> </ul>
1.8	<b>Giao dịch mua bán giấy tờ có giá</b>  <i>Valuable papers trading</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng mua bán Giấy tờ có giá, Giấy đề nghị chuyển nhượng và các phụ lục (nếu có), thỏa thuận, thông báo và xác nhận giao dịch có liên quan. <i>Valuable paper trading contract and their annexes (if any), request for transfer and its annexes (if any), relevant agreement, written notices and confirmations of transactions.</i></li> </ul>
1.9	<b>Giao dịch lưu ký chứng khoán</b>  <i>Securities depository transactions</i>	<p>Giao dịch lưu ký chứng khoán và chứng từ giao dịch lưu ký chứng khoán qua email bao gồm:</p> <p><i>Securities depository transactions and securities depository transaction documents via email include:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thay đổi thông tin Khách hàng liên quan đến tài khoản lưu ký với điều kiện các thông tin này chỉ được quản lý tại VPBank và không phải cập nhật với Tổng Công ty Lưu ký và Bù trừ</li> </ul>

TT No.	Giao dịch Type of transaction	Hồ sơ, chứng từ đăng ký giao dịch qua email <i>Email-based transaction documents</i>
		<p>Chứng khoán Việt Nam (VSDC): Đề nghị thay đổi thông tin Khách hàng; <i>Change Customer information related to depository account provided that this information is managed only at VPBank and not updated with Vietnam Securities Depository and Clearing Corporation (VSDC): Customer information change request;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giao dịch ký gửi/rút chứng khoán chứng chỉ tại VPBank (không bao gồm yêu cầu ký gửi/rút ký gửi chứng khoán tại VSDC). Đối với giao dịch ký gửi chứng khoán, VPBank chỉ thực hiện giao dịch ký gửi sau khi nhận được bản gốc Sổ/Giấy chứng nhận sở hữu chứng khoán: Yêu cầu ký gửi/rút chứng khoán tại VPBank; <i>Certificated securities deposit/withdrawal transaction at VPBank (excluding deposit/withdrawal of securities deposited at VSDC). For securities deposit transactions, VPBank only conducts deposit transactions after receiving the original Book/Certificate of securities ownership: Request for securities deposit/withdrawal at VPBank;</i></li> <li>- Giao dịch đăng ký đặt mua chứng khoán lưu ký (thực hiện quyền mua bán chứng khoán): Chỉ thị đăng ký đặt mua chứng khoán lưu ký. <i>Registration for right subscription (exercise the right to buy stock): Instructions for right subscription.</i></li> </ul>
1.10	<b>Các giao dịch, hồ sơ, chứng từ khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.</b>	<b><i>Other transactions and documents as prescribed by VPBank from time to time.</i></b>

## 2. Các Bên thống nhất rằng:

*All Parties agree that:*

- a) Tùy từng thời điểm, VPBank có thể quyết định việc thay đổi các giao dịch, chứng từ được thực hiện qua email và sẽ thông báo cho Khách hàng bằng một trong các phương thức liên hệ do VPBank triển khai từng thời kỳ bao gồm phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của Khách hàng, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của Khách hàng, gửi email tới Khách hàng, thông báo trên website chính thức của VPBank (website: [www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)). Địa chỉ, số điện thoại và email của Khách hàng nêu tại khoản này là địa chỉ, số điện thoại và email mà Khách hàng đăng ký tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng. Nếu các thay đổi này dẫn đến số lượng loại giao dịch được thực hiện qua email theo quy định của VPBank ít hơn so với số lượng loại giao dịch được thực hiện qua email của Khách hàng đã đăng ký tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng thì nội dung thay đổi này sẽ có giá trị ràng buộc với Khách hàng tại thời điểm quyết định thay

đổi của VPBank có hiệu lực.

*From time to time, VPBank may decide to change the email-based transactions and documents and shall notify the Customer by one of the methods used by VPBank from time to time, including sending a written notice to the Customer's address, calling, sending SMS messages to the Customer's phone number, sending an email to the Customer, and announcing on VPBank's official website ([www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)). The Customer's address, phone number and email mentioned in this Clause shall be the address, phone number and email registered by the Customer in the Proposal cum Contract. If these changes result in the number of types of email-based transactions as prescribed by VPBank being fewer than those of the Customer registered in the Proposal cum Contract, such changes shall be binding on the Customer upon the effectiveness of VPBank's decision to change.*

- b) Đối với các giao dịch mà theo quy định của pháp luật và/hoặc quy định, yêu cầu của VPBank, Khách hàng phải cung cấp chứng từ là bản gốc/bản chính/bản sao chứng thực trước hoặc tại thời điểm thực hiện giao dịch thì Khách hàng phải xuất trình các chứng từ theo đúng hình thức này cho VPBank kiểm tra trước khi VPBank thực hiện giao dịch. Nếu Khách hàng không cung cấp, VPBank có quyền từ chối thực hiện giao dịch cho Khách hàng.

*For transactions that require the Customer to provide the original/notarized copies of the documents before or at the time of the transaction as prescribed by the laws and/or VPBank's regulations and requirements, the Customer must present such documents to VPBank for examination before VPBank performs the transaction. If the Customer does not provide the documents as required, VPBank shall have the right to refuse to perform the transactions for the Customer.*

- c) Ngoài các chứng từ như nêu tại Khoản 1 và Điểm b Khoản 2 Điều này, tương ứng với mỗi giao dịch Khách hàng cần có các hồ sơ, chứng từ bắt buộc khác theo yêu cầu của từng nghiệp vụ cụ thể theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ (*sau đây gọi tắt là "Chứng từ kèm theo"*). Các Chứng từ kèm theo này là bản scan màu dưới định dạng file PDF, theo đó chứng từ được scan phải là chứng từ có hình thức theo đúng các quy định, quy trình, hướng dẫn, yêu cầu của VPBank từng thời kỳ. Các Chứng từ kèm theo này được gửi qua email cho VPBank theo một trong các cách thức sau:

*In addition to the documents as mentioned in Clause 1, point b Clause 2 of this Article, for each transaction, the Customer must prepare other required documents corresponding to each specific professional requirement as per VPBank's regulations from time to time (hereinafter that "Supporting documents"). These supporting documents shall be scanned in color in PDF format. Scanned documents must be in the form in accordance with regulations, processes, instructions and requirements of VPBank from time to time. The supporting documents are sent via email to VPBank in one of the following methods:*

- (i) Cách thức thứ nhất: Các Chứng từ kèm theo này được gửi cùng với Chứng từ bản scan theo quy trình giao dịch thực hiện qua email được nêu tại Điều 6 Phần G này; hoặc  
*First method: the supporting documents are sent to VPBank with Scanned documents according to the process of email-base transaction service in Article 6 of this Part G; or*
- (ii) Cách thức thứ hai: Khách hàng gửi Chứng từ kèm theo qua công cụ Google Drive

tới VPBank. Tại email yêu cầu thực hiện giao dịch, Khách hàng cần liệt kê rõ tên các Chứng từ kèm theo được gửi qua Google Drive và đường link truy cập Google Drive cho VPBank. Các nguyên tắc khác về việc gửi, nhận email, kiểm tra chứng từ được thực hiện theo quy định tại Điều 6 Phần G này. Khách hàng chỉ được phép thực hiện gửi Chứng từ kèm theo theo Cách thức thứ hai này khi được VPBank chấp thuận.

*Second method: Customer sends the supporting document to VPBank by Google Drive. At the email requesting to perform transaction, Customer needs to clearly list names of the Supporting documents sent via Google Drive and the link to access Google Drive for VPBank. Other principles on sending and receiving emails and checking documents shall comply with the provisions of Article 6 of this Part G. Customer is only allowed to send the Supporting Documents by this method if approved by VPBank*

- d) Không phụ thuộc vào các nội dung tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email, Khách hàng đồng ý rằng, kể cả trong trường hợp hồ sơ chứng từ đã được cung cấp bằng bản scan qua email hoặc qua Google Drive (nếu được VPBank chấp thuận) thì trong mọi trường hợp tùy theo quyết định của VPBank, VPBank vẫn có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp hồ sơ, chứng từ bản giấy cho VPBank theo đúng hình thức chứng từ theo quy định của VPBank để thực hiện giao dịch và có quyền từ chối thực hiện giao dịch nếu Khách hàng không cung cấp theo đúng yêu cầu này của VPBank. Khách hàng cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện hoặc tranh chấp nào với VPBank về vấn đề này.

*Notwithstanding provisions in the Email-based Transaction Service Contract, the Customer agrees that even the documents have been provided by the Customer in scanned version via email or Google Drive (if approved by VPBank), in any case at VPBank's discretion, VPBank still has the right to require the Customer to provide the Original Copies of the Documents that must be in the form in accordance with regulations, processes, instructions and requirements of VPBank to VPBank to perform the transactions and the right to refuse to perform the transactions if the Customer fails to fulfill this requirement of VPBank. The Customer undertakes not to have any complaints, claims or disputes against VPBank in this regard.*

- e) Việc thực hiện Giao dịch qua Email theo Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email không làm hạn chế các hình thức giao dịch khác giữa hai bên.

*The execution of Email-based Transactions under the Email-based Transaction Service Contract shall not limit other forms of transactions between the two parties.*

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

#### **Article 3. Regulations on Scanned Documents**

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

*Scanned Documents sent by the Customer via email to VPBank shall be valid only if the following conditions are fully satisfied:*

1. Phải thuộc một trong các hồ sơ, chứng từ Giao dịch qua email được ghi nhận tại Khoản 1 Điều 2 Phần G này tương ứng với loại giao dịch được Khách hàng đăng ký và VPBank chấp thuận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*The documents fall under the Email-based Transaction Documents stated in Clause 1,*



*Article 2 of Part G corresponding to the type of transaction registered by the Customer and approved by VPBank in the Proposal cum Contract.*

2. Hình thức gửi đi, gửi đến:

*Sending method:*

- a) Phải được gửi đi từ một trong các địa chỉ Email giao dịch của Khách hàng, đồng thời phải gửi tới địa chỉ email (cc) của Đại diện theo pháp luật của Khách hàng hoặc email của cán bộ nhận email (cc) của Khách hàng theo đăng ký tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng.

*The documents must be sent from one of the Customer's Transaction Email Addresses, and carbon copied (CC) to the email address of the Statutory Agent or the officer(s) specified by the Customer in the Proposal cum Contract.*

- b) Phải được gửi đến tất cả các địa chỉ Email giao dịch của VPBank.

*The documents must be sent to all of VPBank's Transaction Email Addresses.*

3. Phải có chữ ký của Đại diện có thẩm quyền của Khách hàng, xác định theo nguyên tắc sau đây:

*The documents must be signed by an Authorized Representative of the Customer according to the following principles:*

- a) Chứng từ bản scan đã được ký bởi Đại diện theo pháp luật (đã đăng ký mẫu chữ ký tại VPBank) hoặc Người được Đại diện theo pháp luật ủy quyền theo Văn bản ủy quyền hợp lệ đã được VPBank chấp thuận nếu quy định VPBank yêu cầu Chứng từ bản scan đó phải có chữ ký của Đại diện theo pháp luật/Người được Đại diện theo pháp luật của Khách hàng ủy quyền; hoặc

*The Scanned Documents are signed by the Statutory Agent (who has registered signature specimens at VPBank) or the Authorized Person of the Statutory Agent according to a valid Letter of Attorney approved by VPBank if VPBank's regulations require that such Scanned Documents must be signed by the Statutory Agent /Authorized Person of the Customer's Statutory Agent; or*

- b) Chứng từ bản scan đã được ký bởi Đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán hoặc Người được Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán ủy quyền nếu quy định VPBank yêu cầu Chứng từ bản scan đó phải có đủ chữ ký của những người này. Mẫu chữ ký của Đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán hoặc Người được Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán ủy quyền phải khớp đúng với mẫu chữ ký đã đăng ký trong hồ sơ mở Tài khoản thanh toán của Khách hàng tại VPBank; hoặc

*The Scanned Documents are signed by the Statutory Agent of the Account Holder, the Chief Accountant/Person in charge of Accounting, or the Authorized Person of the Chief Accountant/Person in charge of Accounting if VPBank's regulations require such Scanned Documents to have sufficient signatures of mentioned individuals. The signatures of the Statutory Agent of the Account Holder, the Chief Accountant/Person in charge of Accounting or the Authorized Person of the Chief Accountant/Person in charge of Accounting must match the signature specimens registered in the Customer's Application for Current Account Opening at VPBank; or*

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

*Other cases (if any) according to VPBank's regulations.*

4. Đã được đóng dấu theo đúng mẫu dấu của Khách hàng đăng ký trong Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng đã được VPBank chấp thuận.

*The Scanned Documents have been sealed using the seal specimen of the Customer registered in the Proposal cum Contract approved by VPBank.*

5. Sau khi thực hiện scan Chứng từ bản gốc, Khách hàng phải ký số trên trang đầu tiên của Chứng từ bản scan theo đúng thông tin chứng thư số đã đăng ký với VPBank theo Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*After scanning the Original Copies of the Documents, the Customer must digitally sign the first page of the Scanned Documents as per the digital certificate information registered with VPBank under the Proposal cum Contract.*

6. Chứng từ bản scan phải được scan rõ ràng, nhìn rõ được toàn bộ các nội dung trên chứng từ, bao gồm cả con dấu và chữ ký.

*After scanning the Original Copies of the Documents, the Customer must digitally sign the first page of the Scanned Documents as per the digital certificate information registered with VPBank under the Proposal cum Contract.*

#### **Điều 4. Hạn Mức Giao Dịch**

##### **Article 4. Transaction limit**

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

*The Email-based Transaction Limit is specified in the Proposal cum Contract.*

2. Tùy từng thời điểm, VPBank có thể quyết định việc thay đổi các nội dung liên quan đến Hạn mức giao dịch và sẽ thông báo cho Khách hàng bằng một trong các phương thức liên hệ quy định tại Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này.

*From time to time, VPBank may decide to change the details related to the Transaction Limit and shall notify the Customer by one of the methods specified in Part A – General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions.*

3. Các Bên thống nhất rằng việc thay đổi các hạn mức giao dịch qua Email nêu tại Khoản 2 Điều này không cần ký phụ lục/ văn bản sửa đổi, bổ sung và hạn mức giao dịch mới này sẽ có giá trị ràng buộc đối với Khách hàng nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ Giao dịch qua email sau khi thay đổi có hiệu lực.

*All Parties agree that the change of the email-based transaction limit mentioned in Clause 2 of this Article shall not require a signed Annex/amendment and supplement texts and this new transaction limit shall be binding on the Customer if the Customer continues to use the Email-based Transaction Service after the change takes effect.*

#### **Điều 5. Phí Dịch Vụ**

##### **Article 5. Service Fees**

1. Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ cho VPBank theo mức phí như sau:

*The Customer shall have the obligation to pay service fees to VPBank as follows:*

- a) Phí dịch vụ giao dịch qua email: thực hiện theo biểu phí do VPBank công bố và niêm yết công khai trong từng thời kỳ hoặc theo các thỏa thuận cụ thể giữa VPBank và Khách hàng (nếu có). Trong trường hợp biểu phí dịch vụ có sự thay đổi, VPBank sẽ niêm yết công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank. Biểu phí dịch vụ mới được áp dụng kể từ ngày VPBank thông báo, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo biểu phí mới cho VPBank.

*Email-based Transaction Service Fee: following the fee schedule announced and published by VPBank from time to time or according to specific agreements between VPBank and the Customer (if any). In case of changes, VPBank shall publish the service fee schedule on its official website and/or at its transaction offices. The new service fee schedule shall be applied from the date of VPBank's announcement, and the Customer shall be responsible for paying to VPBank in full according to the new fee schedule.*

- b) Các loại phí khác (phí liên quan đến chuyển tiền, tín dụng ...) thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*Other fees (related to money transfer, credit, etc.) shall comply with VPBank's regulations from time to time.*

2. Phương thức thanh toán: Không phụ thuộc vào các quy định khác của Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email, VPBank được quyền thu phí dịch vụ theo phương thức khấu trừ bất kỳ khoản phí dịch vụ phát sinh từ bất kỳ Tài khoản thanh toán, Hợp đồng tiền gửi nào của Khách hàng mở tại VPBank và/hoặc tại Tổ chức tín dụng khác ngay sau khi thực hiện xong từng Giao dịch qua email. Khách hàng cam kết không có bất cứ khiếu nại, khiếu kiện gì về việc này.

*Method of payment: Notwithstanding other provisions of the Email-based Transaction Service Contract, VPBank is entitled to collect service fees by debiting any service fees arising from any Current Account, Deposit Contract of the Customer opened at VPBank and/or at another credit institution upon the completion of each Email-based Transaction. The Customer undertakes not to have any complaints or claims in this regard.*

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

### **Article 6. Email-based Transaction Procedure**

1. Khởi tạo dữ liệu gửi qua Email: Khách hàng lập Chứng từ bản gốc và scan màu chứng từ này gửi đến địa chỉ Email giao dịch của VPBank. Chứng từ bản scan phải đáp ứng đủ các điều kiện nêu tại Điều 3 ở trên.

*Initializing data via Email: The Customer prepares the Original Documents and scans them in color and sends them to VPBank's Transaction Email Addresses. The Scanned Documents must fully comply with the conditions specified in Article 3 above.*

2. Gửi và nhận Email:

*Sending and receiving Emails:*

- a) Khách hàng gửi Email Chứng từ bản scan, Chứng từ kèm theo (nếu có) cho VPBank từ một trong số các địa chỉ Email giao dịch của Khách hàng đến tất cả các địa chỉ Email giao dịch của VPBank trong giờ làm việc của VPBank; đồng thời gửi email (cc) cho địa chỉ email của Đại diện theo pháp luật hoặc địa chỉ email của Cán bộ nhận email (cc) theo đăng ký của Khách hàng như quy định tại Khoản 2 Điều 3 Phần G này.

*The Customer sends the email of Scanned Documents, Supporting Documents (if any) to VPBank from one of the Customer's Transaction Email Addresses to all VPBank's Transaction Email Addresses during VPBank's working hours; and carbon copies them to the email address of the Statutory Agent or of the Officer registered by the Customer as specified in Clause 2, Article 3 of Part G.*

- b) Xác nhận về việc đã nhận được các Chứng từ bản scan, Chứng từ kèm theo (nếu có) của Khách hàng:

*Confirmation on receiving the Customer's Scanned Documents, Supporting Documents (if any):*

- (i) Cán bộ đầu mối của VPBank sẽ gửi xác nhận đến địa chỉ Email giao dịch của Khách hàng để xác nhận việc đã nhận được Chứng từ bản scan, Chứng từ kèm theo (nếu có) của Khách hàng.

*VPBank's Contact Officer sends confirmation to the Customer's Transaction Email Address to confirm the receipt of the Customer's Scanned Documents, Supporting Documents (if any).*

- (ii) Riêng đối với các Giao dịch chuyển tiền, Giao dịch tín dụng, Giao dịch ngoại tệ, Giao dịch lưu ký chứng khoán hoặc các giao dịch khác theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ, ngoài việc xác nhận qua email, tùy theo quyết định của VPBank, Cán bộ đầu mối của VPBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) xác nhận qua điện thoại với một trong những người sau đây: Cán bộ đầu mối của Khách hàng/Đại diện theo pháp luật (đối với Giao dịch tín dụng, Giao dịch lưu ký chứng khoán)/ Đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản trực tiếp ký trên Chứng từ bản scan hoặc Kế toán trưởng (Người Phụ trách kế toán)/Người được Kế toán trưởng (Người phụ trách kế toán) ủy quyền (đối với Giao dịch ngoại tệ, giao dịch chuyển tiền) trước khi thực hiện giao dịch. Thông tin xác nhận giao dịch gồm: tên giao dịch, số tiền giao dịch, mục đích thực hiện giao dịch, ngày thực hiện giao dịch, người ký ghi nhận trên Chứng từ bản scan.

*In terms of Money Transfers, Credit Transactions, Foreign Exchange Transactions, Securities depository transactions or other transactions as prescribed by VPBank from time to time, in addition to confirmation via email, at VPBank's discretion, VPBank's Contact Officer has the right (but not the obligation) to confirm by phone with one of the following persons: The Customer's Contact Officer/Statutory Agent (for Credit Transactions, Securities depository transactions)/ Statutory Agent of the Account Holder directly signing on the Scanned Documents, or the Chief Accountant (Person in charge of Accounting)/Authorized Person of the Chief Accountant (Person in charge of Accounting) (for Foreign Exchange Transactions and Money Transfers) before performing the transactions. The transaction confirmation information includes the transaction name, transaction amount, transaction purpose, transaction date, and person who signed the Scanned Documents.*

- (iii) Trường hợp VPBank thực hiện quyền xác nhận qua điện thoại nhưng không liên hệ được theo quy định tại tiết ii, Điểm b) này, Khách hàng đồng ý rằng VPBank có quyền thực hiện theo đúng phương án mà Khách hàng đã đăng ký tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng. Khách hàng cam kết hoàn toàn chịu trách nhiệm về các khiếu nại, khiếu kiện, mọi thiệt hại phát sinh trong trường hợp này và cung cấp các chứng cứ chứng minh.



*In case VPBank exercises the right to confirm by phone but cannot contact as prescribed in Item ii of Point b), the Customer agrees that VPBank shall have the right to execute the option that the Customer has registered in the Proposal cum Contract. The Customer undertakes to take full responsibility for complaints, lawsuits, and all damages arising in this case and provide proof.*

- c) Thời điểm VPBank nhận được Chứng từ bản scan, Chứng từ kèm theo (nếu có) được xác định kể từ thời điểm Cán bộ đầu mối của VPBank gửi xác nhận đến Email giao dịch của Khách hàng nêu tại Điểm b) Khoản này. Đối với trường hợp gửi Chứng từ kèm theo (nếu có) qua Google Drive, VPBank sẽ xem xét thực hiện giao dịch theo các chứng từ được VPBank tải từ link Google Drive tại Thời điểm VPBank nhận được chứng từ. Mọi thay đổi đối với các chứng từ được gửi kèm link Google Drive sau thời điểm này từ phía Khách hàng sẽ không có giá trị trừ khi được VPBank chấp thuận. Khách hàng cam kết: (i) không phân quyền chỉnh sửa tài liệu, chứng từ đã gửi theo link Google Drive cho bất kỳ ai; (ii) không thay đổi tình trạng của các tài liệu, chứng từ đã gửi cho VPBank qua link Google Drive mà chưa báo trước cho VPBank và chưa được VPBank chấp thuận.

*The time when VPBank receives the Scanned Documents, Supporting Documents (if any) shall be the time when VPBank's Contact Officer sends a confirmation to the Customer's Transaction Email Addresses as mentioned in Point b) of this Clause. In case of sending the Supporting Documents (if any) via Google Drive, VPBank will consider performing the transaction according to the documents downloaded by VPBank from Google Drive at the time VPBank receives the documents. Any changes to the documents sent to the Google Drive after this time by Customer will not be valid unless approved by VPBank. The customer commits: (i) not to authorize anyone to edit documents sent to Google Drive; (ii) do not change the status of documents sent to VPBank via Google Drive without notice to VPBank and without VPBank's approval.*

- d) Đối với giao dịch có nghi ngờ/có dấu hiệu không chân thực hoặc giả mạo/ lừa dối, VPBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) gọi điện và gửi email cho Người đại diện theo pháp luật của Khách hàng đã đăng ký trên Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng (đối với giao dịch tín dụng) hoặc Đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản hoặc Kế toán trưởng (Người phụ trách kế toán)/Người được Kế toán trưởng (Người phụ trách kế toán) ủy quyền (đối với Giao dịch ngoại tệ, giao dịch chuyển tiền) để xác minh giao dịch. Trường hợp không nhận được phản hồi xác nhận từ email hoặc điện thoại từ những người này, VPBank có quyền từ chối thực hiện giao dịch. Khách hàng cam kết không có khiếu nại, khiếu kiện hoặc tranh chấp nào với VPBank về vấn đề này.

*Regarding suspected transactions/transactions with signs of inauthenticity or forgery/fraud, VPBank shall have the right (but no obligation) to call and email the Customer's Statutory Agent registered in the Proposal cum Contract (for credit transactions) or the Statutory Agent of the Account Holder or the Chief Accountant (Person in charge of Accounting)/Authorized Person of the Chief Accountant (Person in charge of Accounting) (for foreign exchange transactions and money transfers) to verify the transactions. In case VPBank does not receive a confirmation response via email or phone from the mentioned persons, VPBank shall have the right to refuse to perform the transactions. The Customer undertakes not to have any complaints, claims or disputes against VPBank in this regard.*

3. Kiểm tra Chứng từ bản scan:



*Examining the Scanned Documents:*

VPBank sẽ tiến hành kiểm tra tính hợp lệ của Chứng từ bản scan theo đúng quy định tại Điều 3 Phần G này và thực hiện theo nguyên tắc sau:

*VPBank shall check the validity of the Scanned Documents in accordance with Article 3 of Part G and the following principles:*

- a) Nếu các thông tin trên Chứng từ bản scan khớp đúng với các thông tin quy định tại Điều 3 Phần G này, tài khoản của Khách hàng tại VPBank đủ số dư để thực hiện giao dịch, hồ sơ/ chứng từ hợp lệ của Khách hàng được gửi đến trước giờ COT và Khách hàng đáp ứng đủ các điều kiện khác theo quy định của VPBank hoặc theo thỏa thuận tại các Hợp đồng, văn bản khác đã ký kết với VPBank thì VPBank sẽ tiến hành thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng trên Chứng từ bản scan.

*If the information in the Scanned Documents matches the information stated in Article 3 of Part G, the Customer's balance account opened at VPBank is sufficient to make transactions, and the Customer's valid documents are sent before COT and the Customer meets other conditions as prescribed by VPBank or as agreed in other Contracts and Documents signed with VPBank, VPBank shall perform the transactions as per the Customer's request in the Scanned Documents.*

- b) Nếu có bất kỳ điều kiện nào quy định tại Điểm a) Khoản này không được đáp ứng hoặc tại thời điểm đó VPBank không đủ điều kiện thực hiện các giao dịch của Khách hàng hoặc vì bất cứ lý do hợp lý khác theo đánh giá của VPBank thì VPBank có quyền từ chối thực hiện giao dịch và thông báo cho Khách hàng biết lý do từ chối (nếu có).

*If any of the conditions specified in Point a of this Clause is not met or VPBank is, at that time, not eligible to perform the Customer's transactions or for any other plausible reasons according to the judgment of VPBank, VPBank shall have the right to refuse to perform the transactions and notify the Customer of the reason for refusal (if any).*

#### 4. Bổ sung Chứng từ bản gốc:

*Supplementing the Original Copies of the Documents:*

- a) Thời gian bổ sung Chứng từ bản gốc: Khách hàng có trách nhiệm chuyển Chứng từ bản gốc cho VPBank trong vòng 07 Ngày làm việc tính kể từ ngày VPBank thực hiện giao dịch qua email, ngoại trừ trường hợp pháp luật có quy định ngắn hơn thì thực hiện theo quy định của pháp luật. Nếu hết thời hạn nêu trên mà Khách hàng không chuyển hoặc chuyển không đủ Chứng từ bản gốc cho VPBank thì VPBank có thể (tùy thuộc vào quyết định của VPBank) gia hạn thời hạn bổ sung Chứng từ bản gốc và sẽ thông báo cho Khách hàng nếu được gia hạn. Thời điểm hoàn thành nghĩa vụ bổ sung Chứng từ bản gốc được tính từ khi VPBank nhận được Chứng từ bản gốc hợp lệ khớp đúng với Chứng từ bản scan.

*The due date for supplementing the Original Copies of the Documents (“the due date”): The Customer shall be responsible for sending the Original Copies of the Documents to VPBank within 07 working days upon VPBank’s execution of the email-based transactions, unless a shorter period is prescribed by the laws. In case of over the due date, Customer does not submit or submit original copies of the documents insufficiently, VPBank could (depends on VPBank’s decision) extend the due date and will notify the Customer. The time to complete the obligation to supplement the original copies of the documents and attached documents shall be when VPBank receives the*

*valid Original Copies of the Documents that match the Scanned Documents.*

- b) Khách hàng chuyển Chứng từ bản gốc thông qua Cán bộ đầu mối của Khách hàng hoặc Người giao nhận hồ sơ được đăng ký trong hồ sơ tài khoản, hồ sơ tín dụng hoặc các giao dịch khác tại VPBank cho Cán bộ đầu mối của VPBank hoặc Cán bộ quản lý khách hàng đăng ký tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng hoặc theo thông báo thay đổi của VPBank trong từng thời kỳ. Trường hợp giao cho Cán bộ quản lý khách hàng của VPBank, các bên phải lập Biên bản giao nhận theo đúng quy định của VPBank.

*The Customer shall send the Original Copies of the Documents via the Customer's Contact Officer or the Deliverer specified in the applications for account opening, credit documents, or other transaction documents to VPBank's Contact Officer or the Customer Management Officer as registered in the Proposal cum Contract or according to VPBank's change notices from time to time. In case of handing the documents over to VPBank's Customer Management Officer, the Parties must make a Delivery Minute in accordance with VPBank's regulations.*

- c) Nếu quá thời hạn bổ sung Chứng từ bản gốc (bao gồm cả thời gian được gia hạn (nếu có)) theo quy định tại Điểm a Khoản này mà Khách hàng không thực hiện bổ sung cho VPBank hoặc có bổ sung Chứng từ bản gốc nhưng không khớp với Chứng từ bản scan thì:

*In case of over the due date (including the extended time (if any)) as specified in Point a, this Clause, if Customer does not submit or submit Original Copies of the Documents insufficiently:*

- (i) VPBank sẽ ngưng thực hiện tất cả các giao dịch qua email cho đến khi Khách hàng thực hiện bổ sung đầy đủ Chứng từ bản gốc và bồi thường thiệt hại (nếu có) cho VPBank; và

*VPBank shall suspend the performance of all email-based transactions until the Customer provides sufficient Original Copies of the Documents and compensates VPBank for damages (if any) due to such delay; and*

- (ii) VPBank có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email đồng thời yêu cầu Khách hàng tiếp tục hoàn thiện việc bổ sung Chứng từ bản gốc cho VPBank.

*VPBank shall reserve the right to unilaterally terminate the Email-based Transaction Service Contract, and request Customer to provide the Original Copies of the Document to VPBank.*

- d) Các Bên đồng ý rằng Chứng từ bản gốc phải thống nhất về nội dung và hình thức so với Chứng từ bản scan, nếu không khớp đúng bất kỳ chi tiết nào thì Chứng từ bản scan sẽ là chứng từ hợp pháp duy nhất về giao dịch giữa hai Bên; và mọi rủi ro, thiệt hại phát sinh từ việc sai sót này sẽ do Khách hàng chịu trách nhiệm. Không phụ thuộc vào quy định nêu trên, Khách hàng vẫn có trách nhiệm bổ sung Chứng từ bản gốc khớp đúng với Chứng từ bản scan đã gửi qua email theo đúng yêu cầu của VPBank.

*All Parties agree that the Original Copies of the Documents must have their content and form consistent with the Scanned Documents. In case of any unmatched details, the Scanned Documents shall be the only legal documents on the transaction between the two Parties; and all risks and damages arising from this error shall be borne by the Customer. Notwithstanding the foregoing, the Customer is responsible for*

*supplementing the Original Copies of the Documents that match the scanned documents sent via email at VPBank's request.*

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

### **Article 7. Rights and Obligations of VPBank**

#### 1. Quyền của VPBank:

*VPBank shall have the right to:*

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

*Refuse to perform Email-based Transactions in the following cases:*

- (i) Chứng từ bản scan thiếu/ không đáp ứng bất cứ thông số nào quy định tại Điều 3 Phần G này hoặc VPBank nghi ngờ có sự giả mạo chữ ký, con dấu đã đăng ký; hoặc

*The Scanned Documents are insufficient/do not meet any of the requirements specified in Article 3 of Part G or VPBank suspects that there is a forgery of the registered signature or seal; or*

- (ii) Chứng từ bản scan mà VPBank nhận được từ Khách hàng theo nhận định của VPBank là không toàn vẹn, bị nhòe, bị mờ hoặc không nhìn thấy được đầy đủ thông tin để thực hiện giao dịch hoặc không phù hợp theo quy định của VPBank;

*VPBank claims that the Scanned Documents received by VPBank from the Customer are incomplete, blurred or the information is not visible enough to perform transactions or does not comply with VPBank's regulations;*

- (iii) Khách hàng không đáp ứng đầy đủ các điều kiện để thực hiện giao dịch theo quy định của VPBank và theo quy định của pháp luật;

*The Customer does not fully satisfy the conditions to perform transactions in accordance with VPBank's regulations and the law;*

- (iv) Ngày tháng năm ghi trên Chứng từ bản scan không khớp với ngày tháng năm thực hiện giao dịch;

*The date written on the Scanned Documents does not match the transaction date;*

- (v) Tại thời điểm nhận được Chứng từ bản scan, VPBank không đủ điều kiện để thực hiện Giao dịch qua email; hoặc

*At the time of receiving the Scanned Documents, VPBank is not eligible to perform Email-based Transactions; or*

- (vi) Bất kỳ trường hợp nào VPBank nhận thấy có khả năng phát sinh rủi ro;

*Any cases that VPBank considers likely to pose risks;*

- (vii) Các trường hợp khác theo nhận định của VPBank.

*Other cases according to VPBank's judgment.*

- b) Không phải chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do VPBank thực hiện theo nội dung yêu cầu thể hiện trên Chứng từ bản scan của Khách hàng; hoặc do việc VPBank từ chối thực hiện Giao dịch qua email do Khách hàng không đáp ứng các điều kiện theo Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email hoặc do VPBank thấy có dấu hiệu nghi ngờ hoặc

theo quy định của pháp luật, yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;

*Bear no responsibility for any damages incurred due to VPBank executing the requests in the Customer's Scanned Documents; or due to VPBank's refusal to perform Email-based Transactions because the Customer does not meet the conditions under the Email-based Transaction Service Contract, or because VPBank detects suspected signs, or in accordance with the laws and requirements of competent authorities;*

- c) Được miễn trừ mọi trách nhiệm phát sinh từ hoặc liên quan đến bất kỳ tranh chấp nào giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng liên quan đến nội dung thanh toán và phương thức sử dụng Chứng từ bản scan trong giao dịch thanh toán giữa các thành viên, người có liên quan của Khách hàng, giữa Đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản và/hoặc Kế toán trưởng (Người phụ trách kế toán) của Khách Hàng và/hoặc những người được uỷ quyền, hoặc giữa Khách hàng với Bên thứ ba;

*Be exempt from all responsibilities arising from or related to any dispute between the Customer and the beneficiary in terms of payment content and method of using Scanned Documents in payment transactions between the members and related persons of the Customer, between the Statutory Agents of the Customer's Account Holder and/or the Chief Accountant (Person in charge of Accounting) and/or Authorized Persons, or between the Customer and a third party;*

- d) Được quyền thay đổi, bổ sung quy định về cơ chế giao dịch, hạn mức giao dịch, các thủ tục và các vấn đề khác liên quan đến việc thực hiện giao dịch qua email với Khách hàng sau khi thông báo với Khách hàng bằng các phương thức quy định tại Điều kiện giao dịch chung này mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng;

*Change and supplement regulations on transaction mechanism, transaction limit, procedures and other issues related to the performance of email-based transactions with the Customer after notifying the Customer by the method specified in the General Transaction Conditions without the consent of the Customer;*

- e) Không chịu bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào khi xảy ra sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của Khách hàng hoặc do lỗi vô ý/cố ý của các cán bộ của Khách hàng gây ra hoặc do các rủi ro xảy ra với việc quản lý, điều hành, vận hành hệ thống email của Khách hàng dẫn đến email đăng ký giao dịch bị xâm nhập trái phép, Chứng từ bản scan bị làm giả chữ ký, nội dung ...;

*Bear no responsibility when technical problems occur to the Customer's equipment, or unintentional/intentional errors caused by the Customer's officers, or risks in the management and operation of the Customer's email system, leading to unauthorized transaction registration emails, or counterfeit signature and content in the Scanned Documents, etc.;*

- f) Không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi các giao dịch đã được VPBank thực hiện hoặc chậm thực thi các giao dịch theo Chứng từ bản scan của Khách hàng;

*Bear no responsibility for any damage arising from the inability to cancel and modify the transactions performed by VPBank or the delay in performing the transactions according to the Customer's Scanned Documents;*

- g) Sử dụng hình ảnh, tên tuổi của Khách hàng cho các ấn phẩm quảng cáo liên quan đến dịch vụ Giao dịch qua email hay gửi thông tin về các dịch vụ ngân hàng của VPBank

cho Khách hàng đến email, điện thoại di động, địa chỉ bưu điện do Khách hàng cung cấp cho VPBank;

*Use the Customer's image and brand name for advertising publications related to the Email-based Transaction Service or sending information about VPBank's banking services to the Customer via email, mobile phone, or post office address provided by the Customer to VPBank;*

- h) Được quyền tự động trích bất kỳ tài khoản, tiền gửi nào của Khách hàng tại VPBank để thu các khoản phí, các khoản tiền mà Khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả, thanh toán cho VPBank theo quy định tại Hồ sơ, Chứng từ bản scan của Khách hàng, Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email;

*Automatically debit from any current account of the Customer opened at VPBank to collect the fees and amounts that the Customer is obliged to return and pay to VPBank as per the Customer's Scanned Documents and the Email-based Transaction Service Contract;*

- i) Được thực hiện các quyền khác theo quy định của Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email, của VPBank phù hợp với quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận khác có liên quan giữa Khách hàng với VPBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

*Exercise other rights in accordance with the Email-based Transaction Service Contract and VPBank as prescribed by the laws or other relevant agreements between the Customer and VPBank that are not in contravention of current laws.*

## 2. Nghĩa vụ của VPBank:

*VPBank shall have the obligations to:*

- a) Hướng dẫn Khách hàng và Cán bộ đầu mối của Khách hàng thực hiện theo đúng quy trình giao dịch qua email nêu tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email và theo quy định của VPBank;

*Instruct the Customer and the Customer's Contact Officer to strictly follow the email-based transaction procedure specified in the Email-based Transaction Service Contract and VPBank's regulations;*

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

*Suspend or terminate the provision of the Email-based Transaction Service at the written request of the Customer;*

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

*Fulfill other obligations as stipulated in the Email-based Transaction Service Contract and relevant laws.*

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

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

#### 1. Quyền của Khách hàng:

*The Customer shall have the right to:*



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

*Use the Email-based Transaction Service within the scope of the Email-based Transaction Service Contract.*

- b) Được quyền khiếu nại trong trường hợp Khách hàng có bằng chứng về việc các giao dịch do VPBank thực hiện có nội dung không phù hợp với nội dung Chứng từ bản scan do Khách hàng gửi theo đúng quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email. Các thông báo, khiếu nại phải được Khách hàng thực hiện trong thời hạn 01 (một) Ngày làm việc kể từ ngày VPBank thực hiện giao dịch qua email theo Chứng từ bản scan cho Khách hàng. Sau thời hạn này mà Khách hàng không gửi khiếu nại cho VPBank, Khách hàng tự chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại phát sinh và đồng ý chấp nhận mọi hậu quả có thể xảy ra với các giao dịch đã thực hiện và cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện gì với VPBank. Việc tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch liên quan đến Tài khoản thanh toán, thẻ thực hiện theo các thỏa thuận/ hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ mà Khách hàng ký kết với VPBank.

*Make a complaint in case the Customer has evidence that the transactions performed by VPBank are inconsistent with the content of the Scanned Documents sent by the Customer as per the Email-based Transaction Service Contract. The Customer must make notices and complaints within 01 (one) Working Day from the date of VPBank's performance of the email-based transactions according to the Customer's Scanned Documents. After this time limit, if the Customer does not submit any complaint to VPBank, the Customer shall take sole responsibility for all damages and losses incurred and agree to accept all possible consequences for the transactions performed and commit to no complaints or lawsuits against VPBank. The tracing and complaints for transactions related to the current accounts and cards shall comply with the contracts for current account/card opening and use that the Customer has signed with VPBank.*

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

*Exercise other rights as stipulated in the Email-based Transaction Service Contract and relevant laws.*

## 2. Nghĩa vụ của Khách hàng:

*The Customer shall have the obligation to:*

- a) Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin và tính hợp pháp, tính chính xác, trung thực của tất cả các Chứng từ bản scan, Chứng từ kèm theo mà VPBank (i) nhận được từ (các) email của Khách hàng đăng ký trong Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email hoặc (ii) tải xuống từ link Google Drive được gửi từ (các) email của Khách hàng đăng ký trong Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email. Khách hàng chịu mọi trách nhiệm liên quan đối với các giao dịch do VPBank thực hiện căn cứ trên các chứng từ nêu trên.

*Bear responsibility for the information and legality, accuracy, honesty of all Scanned Documents, Supporting Documents that VPBank (i) receives from the Customer's email(s) registered in the Email-based Transaction Service Contract or (ii) downloads from Google Drive link sent from the Customer's email(s) registered in the Email-based Transaction Service Contract. Customer is responsible for all transactions performed by VPBank base on the above documents.*

- b) Chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do lỗi vận hành, do chữ ký số, password (mật khẩu) của Email giao dịch bị lộ, đánh cắp, bị lợi dụng, chữ ký và con dấu bị giả mạo, kể cả những sai sót, tổn thất do lỗi của Đại diện hợp pháp của Khách hàng, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán và/hoặc của những người được Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán của Khách hàng ủy quyền trong việc sử dụng tài khoản.

*Bear responsibility for all damages caused by operation errors, digital signature and password of the transaction email being disclosed, stolen, exploited, and forged signatures and seals, including errors, losses due to the fault of the Customer's Statutory Agent, the Chief Accountant/Person in charge of Accounting and/or of the Authorized Persons of the Chief Accountant/Person in charge of Accounting when using the account.*

- c) Chịu trách nhiệm giải quyết mọi tranh chấp giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng liên quan đến nội dung thanh toán và phương thức sử dụng Chứng từ bản scan trong giao dịch thanh toán giữa các thành viên của Khách hàng, giữa Đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản và/hoặc Kế toán trưởng Khách hàng và/hoặc những người được ủy quyền, hoặc giữa Khách hàng với bên thứ ba.

*Bear responsibility for all disputes between the Customer and the beneficiary related to payment content and method of using the Scanned Documents in payment transactions between the members of the Customer, between the Statutory Agents of the Customer's Account Holder and/or the Chief Accountant and/or Authorized Persons, or between the Customer and a third party.*

- d) Duy trì số dư tài khoản mở tại VPBank để VPBank thực hiện các yêu cầu theo Chứng từ bản scan.

*Maintain the balance of the current account opened at VPBank for VPBank's fulfillment of requests according to the Scanned Documents.*

- e) Chấp nhận vô điều kiện các trách nhiệm và nghĩa vụ (bao gồm nhưng không giới hạn trách nhiệm và nghĩa vụ đối với VPBank hoặc với bất kỳ bên thứ ba nào khác) phát sinh do việc VPBank tiến hành thực hiện giao dịch qua email theo đúng nội dung của Chứng từ bản scan mà VPBank nhận được từ Email giao dịch của Khách hàng.

*Unconditionally accept all responsibilities and obligations (including but not limited to responsibilities and obligations towards VPBank or any other third party) arising when VPBank performs email-based transactions as per the Scanned Documents received by VPBank from the Transaction Email of the Customer.*

- f) Khách hàng nhận thức đầy đủ các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng dịch vụ và chịu trách nhiệm về những thiệt hại có thể xảy ra do vô tình hoặc cố ý để lộ địa chỉ email giao dịch, mật khẩu email giao dịch ...

*Be fully aware of the risks that may be encountered when using the service and bear responsibility for any damages that may occur due to accidentally or intentionally revealing the transaction email address and password, etc.*

- g) Tuân thủ các quy định về Hạn mức giao dịch theo quy định của VPBank.

*Comply with regulations on Transaction Limits as prescribed by VPBank.*

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

*Fully pay the service fees and compensate VPBank for damages (if any).*

- i) Có các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email và quy định Pháp luật có liên quan.

*Fulfill other obligations as stipulated in the Email-based Transaction Service Contract and relevant laws.*

3. Khách hàng cam kết nội dung, con dấu và chữ ký của Đại diện hợp pháp của Khách hàng, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán hoặc Người được Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán ủy quyền được ghi nhận trên các hồ sơ, chứng từ của Khách hàng do Cán bộ đầu mối của Khách hàng cung cấp cho VPBank là chính xác, chân thực, hợp lệ và phù hợp với quy định nội bộ của Khách hàng và quy định của pháp luật. VPBank không có nghĩa vụ xác thực tính chính xác, chân thực, hợp lệ của các nội dung, con dấu và chữ ký này, ngoại trừ nghĩa vụ kiểm tra, đối chiếu chữ ký, mẫu dấu đã đăng ký tại VPBank và được miễn trừ mọi trách nhiệm khi thực hiện các giao dịch liên quan theo các hồ sơ tài liệu, chứng từ do Cán bộ đầu mối của Khách hàng cung cấp cho VPBank.

*The Customer guarantees that the content, seal and signature of the Customer's Statutory Agent, the Chief Accountant/Person in charge of Accounting or the Authorized Person of the Chief Accountant/Person in charge of Accounting specified in the documents of the Customer provided by the Customer's Contact Officer to VPBank are accurate, authentic, valid and consistent with the Customer's internal regulations and the laws. VPBank is not obliged to verify the accuracy, authenticity and validity of the content, seal and signature, except for the obligation to check and compare signature and seal specimens registered at VPBank and VPBank shall be exempt from all responsibilities when performing related transactions according to the documents provided by the Customer's Contact Officer to VPBank.*

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

### **Article 9. Unilateral Contract Termination**

1. Một Bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email bằng cách gửi thông báo bằng văn bản trước 30 ngày tính đến ngày chấm dứt cho Bên kia.

*One Party shall reserve the right to unilaterally terminate the Email-based Transaction Service Contract by sending the other Party a written notice 30 days prior to the termination date.*

2. VPBank có quyền đơn phương chấm dứt ngay Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email mà không cần thông báo cho Khách hàng trong các trường hợp sau:

*VPBank shall reserve the right to unilaterally terminate the Email-based Transaction Service Contract immediately without prior notice to the Customer in the following cases:*

- a) Khách hàng không cung cấp đúng thời hạn Chứng từ bản gốc hoặc không bổ sung Chứng từ bản gốc trong trường hợp Chứng từ bản gốc được cung cấp có sai lệch so với Chứng từ bản scan theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email; hoặc

*The Customer fails to provide the Original Copies of the Documents or fails to supplement the Original Copies of the Documents in case the provided Original Copies of the Documents are different from the Scanned Documents as specified in the Email-based Transaction Service Contract; or*

- b) Khách hàng vi phạm bất cứ thỏa thuận nào đã ghi nhận tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email và các văn bản, thỏa thuận khác ký kết giữa Khách hàng và VPBank; hoặc
- The Customer violates any provisions stated in the Email-based Transaction Service Contract and other documents and agreements signed between the Customer and VPBank; or*
- c) Theo quyết định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc
- At the discretion of the State Competent Authorities; or*
- d) Các trường hợp khác mà VPBank xét thấy cần thiết hoặc theo quy định của pháp luật.
- Other cases that VPBank considers necessary or prescribed by the laws.*
3. Trong mọi trường hợp, việc đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email không loại trừ trách nhiệm bàn giao Chứng từ bản gốc và thanh toán phí của Khách hàng đối với VPBank.
- In any case, unilateral termination of the Email-based Transaction Service Contract does not exclude the responsibility of handing over the original Documents and paying fees of Customer to VPBank.*

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

##### **Article 10. Term of Enforcement**

1. Thời hạn hiệu lực của Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email thực hiện theo Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng. Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email có thể được gia hạn theo thỏa thuận của hai Bên bằng văn bản. Trường hợp muốn gia hạn Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email, hai Bên sẽ ký Phụ lục hợp đồng ghi nhận việc gia hạn.
- The term of enforcement of the Email-based Transaction Service Contract shall comply with the Proposal cum Contract. The Email-based Transaction Service Contract may be extended according to the written agreement of the two Parties. In case the two Parties wish to extend the Email-based Transaction Service Contract, the two Parties shall sign an Annex to the contract acknowledging the extension.*
2. Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email chấm dứt khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- The Email-based Transaction Service Contract shall be terminated in one of the following cases:*
- a) Hết thời hạn của Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email mà các Bên không có văn bản thỏa thuận gia hạn.
- The term of the Email-based Transaction Service Contract has ended, and the Parties do not have a written agreement on an extension.*
- b) Các Bên thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email.
- All Parties agree to terminate the Email-based Transaction Service Contract.*
- c) Các Bên hoàn thành toàn bộ các nghĩa vụ theo Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email.
- All Parties fulfill all obligations under the Email-based Transaction Service Contract.*
- d) Các trường hợp đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email theo quy định tại Điều 9 Phần G Điều kiện giao dịch chung này.

*Cases of unilaterally terminating the Email-based Transaction Service Contract according to Article 9 of Part G under the General Transaction Conditions.*



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

**PART H – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF FOREIGN EXCHANGE SPOT TRANSACTION SERVICE**

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

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

**Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

**Article 1. Interpretation of Terms**

1. **Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng:** Trong Phần H này được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến dịch vụ mua bán ngoại tệ giao ngay. Tùy từng trường hợp, Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng có thể là Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay hoặc bất kỳ văn bản, chứng từ nào khác được giao kết giữa Khách hàng và VPBank ghi nhận thỏa thuận về mua bán ngoại tệ giao ngay.

***Proposal cum Contract:** In Part H, it refers to a specific Document on Providing and Use Non-credit Services related to foreign exchange spot transaction service. Varying from case to case, the Proposal cum Contract can be the Proposal cum Contract for Foreign Exchange Spot Transactions or any other documents entered into between the Customer and VPBank acknowledging the agreement on foreign exchange spot transaction.*

2. **Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay:** Là Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay được tạo lập bởi (i) Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng đã được chấp thuận bởi VPBank; (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần H – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Mua Bán Ngoại Tệ Giao Ngay này của Điều kiện giao dịch chung.

***Foreign Exchange Spot Transaction Contract:** refers to the Contract consisting of (i) the Proposal cum Contract approved by VPBank; (ii) Part A - General Terms and Conditions and Part H - General Transaction Conditions on the provision and use of the Foreign Exchange Spot Transaction Service of the General Transactions Conditions.*

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần H này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong **Phần A** - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung, Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và văn bản, chứng từ giao kết giữa Khách hàng và VPBank về việc thực hiện giao dịch mua bán ngoại tệ giao ngay trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật.

*Other capitalized terms not explained in Part H shall be construed and interpreted according to sections of **Part A** - General Terms and Conditions, the Proposal cum Contract, and documents entered into between the Customer and VPBank on performing foreign exchange spot transactions, provided that it ensures the compliance with relevant laws.*

**Điều 2. Nội Dung Giao Dịch**

**Article 2. Transaction Content**

1. Cặp đồng tiền giao dịch, Chiều giao dịch, Số lượng ngoại tệ giao dịch, Tỷ giá giao dịch, Giá trị giao dịch, Ngày giao dịch, Ngày thanh toán được các bên ghi nhận tại từng Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*Currency Pair, Transaction Direction, Transaction Amount, Exchange Rate, Transaction Value, Transaction Date, and Payment Date are specified in each Proposal cum Contract.*

2. Đối với trường hợp Khách hàng mua ngoại tệ của VPBank, mục đích sử dụng ngoại tệ của Khách hàng được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, Khách hàng cam kết:

*In case the Customer buys foreign currency from VPBank and the purpose of using the foreign currency is stated in the Proposal cum Contract, the Customer undertakes to:*

- a) Sử dụng số ngoại tệ ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng theo đúng mục đích, đúng quy định pháp luật về quản lý ngoại hối và chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về mục đích sử dụng này.

*Properly use the foreign currency amount stated in the Proposal cum Contract in accordance with the law on foreign exchange management and take full responsibility towards the law for this.*

- b) Xuất trình đầy đủ chứng từ chứng minh mục đích sử dụng ngoại tệ hợp pháp cho VPBank và cho Ngân hàng Nhà nước theo các quy định pháp luật về quản lý ngoại hối hiện hành khi mua ngoại tệ.

*Present all documents proving the legal use of foreign currency to VPBank and to the State Bank in accordance with current laws on foreign exchange management when purchasing foreign currencies.*

3. Việc thực hiện và thanh toán đối với từng giao dịch mua bán ngoại tệ cụ thể như sau:

*The execution and payment for each foreign exchange transaction shall be as follows:*

- a) Trường hợp Khách hàng có tài khoản thanh toán tại VPBank thì tại Ngày thanh toán ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, VPBank được tự động ghi Nợ/ghi Có Số lượng ngoại tệ giao dịch hoặc Giá trị giao dịch được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*In case the Customer has a current account opened at VPBank, at the Payment Date stated in the Proposal cum Contract, VPBank shall automatically debit/credit the transaction amount or the transaction value recorded at Proposal cum Contract.*

- b) Trường hợp Khách hàng không có tài khoản thanh toán tại VPBank thì tại Ngày thanh toán ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, Khách hàng có nghĩa vụ chuyển đủ Số lượng ngoại tệ giao dịch hoặc Giá trị giao dịch vào tài khoản của VPBank được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Sau khi nhận đủ Số lượng ngoại tệ giao dịch hoặc Giá trị giao dịch từ Khách hàng, VPBank sẽ thực hiện chuyển Số lượng ngoại tệ giao dịch hoặc Giá trị giao dịch tương ứng vào tài khoản của Khách hàng được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*In case the Customer does not have a current account opened at VPBank, at the Payment Date stated in the Proposal cum Contract, the Customer shall be obliged to transfer the full Foreign Exchange Transaction Amount or Value to VPBank's account stated in the Proposal cum Contract. After receiving the full Transaction Amount or Value from the Customer, VPBank shall transfer the corresponding Transaction Amount or Value to the Customer's account stated in the Proposal cum Contract.*

**Điều 3. Phạt Vi Phạm Và Bồi Thường Thiệt Hại****Article 3. Penalties for Violations and Compensation for Damages**

Vào ngày thanh toán, nếu Khách hàng không mua/bán hoặc không mua/bán đủ số lượng ngoại tệ như ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng hoặc vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào quy định tại Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay, ngoài khoản bồi thường thiệt hại do VPBank tính toán trên cơ sở hợp lý, Khách hàng sẽ phải thanh toán cho VPBank một khoản tiền phạt được tính bằng số lượng ngoại tệ mà Khách hàng không mua/bán hoặc mua/bán thiếu x (nhân với) chênh lệch giữa tỷ giá giao dịch theo Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và tỷ giá giao dịch tương ứng trên thị trường tại thời điểm Khách hàng vi phạm. Tỷ giá giao dịch trên thị trường do VPBank cung cấp.

*On the payment date, if the Customer does not buy/sell or buy/sell a sufficient foreign currency amount as stated in the Proposal cum Contract or violates any obligations specified in the Foreign Exchange Spot Transaction Contract, in addition to the compensation calculated by VPBank on a reasonable basis, the Customer shall pay VPBank a fine calculated by the foreign currency amount that the Customer does not buy/sell or buy/sell insufficiently x (multiply by) the difference between the exchange rate according to the Proposal cum Contract and the corresponding exchange rate on the market at the time of the Customer's violation. The exchange rate on the market shall be specified by VPBank.*

**Điều 4. Cam Kết Của Các Bên****Article 4. Commitments of the Parties**

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

*The Parties undertake to comply with the agreements in the Foreign Exchange Spot Transaction Contract.*

2. Khách hàng cam kết rằng Khách hàng được quyền thực hiện giao dịch theo Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay, được quyền sử dụng số ngoại tệ nêu tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối và sử dụng ngoại tệ, đồng thời chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về tính chân thực và chính xác của các loại giấy tờ, chứng từ liên quan đến giao dịch đã xuất trình cho VPBank và mục đích sử dụng ngoại tệ này.

*The Customer undertakes that the Customer is entitled to perform transactions under the Foreign Exchange Spot Transaction Contract, and is entitled to use the foreign currency amount specified in the Proposal cum Contract in accordance with the law on foreign exchange management and the use of foreign currencies, and takes full liability for the authenticity and accuracy of the papers and documents related to the transactions presented to VPBank and the purpose of using foreign currency.*

3. Khách hàng chịu trách nhiệm bổ sung, cung cấp chứng từ giao dịch hợp lệ theo yêu cầu của VPBank, Ngân hàng Nhà nước và/hoặc bất kỳ cơ quan nhà nước có thẩm quyền nào vào bất cứ thời điểm nào.

*The Customer is responsible for supplementing and providing valid transaction documents at the request of VPBank, the State Bank, and/or any competent state authority at any time.*

4. Trường hợp Các Bên thực hiện giao dịch mua bán ngoại tệ giao ngay thông qua việc ghi Nợ, ghi Có tài khoản của Khách hàng tại VPBank, bằng việc ký vào Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng, Khách hàng ủy quyền cho VPBank được tự động ghi có, ghi nợ tài khoản của Khách hàng mở tại VPBank để thực hiện giao dịch mua bán ngoại tệ theo đúng quy định tại Hợp

đồng mua bán ngoại tệ giao ngay. Khách hàng chấp thuận các sao kê ghi có/ghi nợ tài khoản của VPBank là căn cứ để kiểm tra và đối soát lại trong trường hợp có sự sai sót, khiếu nại hoặc khiếu kiện về việc chuyển giao ngoại tệ và thanh toán tiền mua ngoại tệ theo Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay.

*In case the Parties perform foreign exchange spot transactions through debiting and crediting from/to the Customer's account opened at VPBank, by signing the Proposal cum Contract, the Customer authorizes VPBank to automatically credit, debit to/from the Customer's account opened at VPBank to perform foreign exchange transactions in accordance with the Foreign Exchange Spot Transaction Contract. The Customer accepts VPBank's account credit/debit statements as the basis for checking and comparison in case of errors, complaints or lawsuits regarding foreign exchange transactions and payment of foreign currency purchases under the Foreign Exchange Spot Transaction Contract.*

5. VPBank chỉ chuyển giao ngoại tệ và thanh toán tiền mua ngoại tệ cho Khách hàng sau khi VPBank đã nhận đủ số tiền và số ngoại tệ của Khách hàng chuyển cho VPBank theo thỏa thuận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng và đảm bảo thời gian chuyển tiền theo quy định hiện hành của VPBank.

*VPBank shall transfer foreign currency and pay for foreign currency purchases to the Customer only after VPBank has received the full amount of foreign currency transferred by the Customer to VPBank as agreed in the Proposal cum Contract and ensures the money transfer time follows current regulations of VPBank.*

6. Trường hợp Khách hàng mua ngoại tệ của VPBank cho mục đích trả nợ vay tại VPBank, Khách hàng xác nhận và cam kết rằng tại ngày thực hiện hợp đồng, do nguyên nhân khách quan dẫn đến nguồn ngoại tệ từ hoạt động này bị chậm thanh toán, Khách hàng chưa có đủ nguồn ngoại tệ từ hoạt động sản xuất, kinh doanh và nguồn thu ngoại tệ hợp pháp khác để trả nợ vay. Khách hàng cam kết bán toàn bộ số ngoại tệ thu được từ hoạt động sản xuất kinh doanh cho VPBank ngay khi nguồn ngoại tệ này được ghi Có vào tài khoản của Khách hàng. Tỷ giá áp dụng là tỷ giá mua/bán theo quy định của VPBank tại thời điểm bán ngoại tệ.

*In case the Customer buys foreign currency from VPBank for the purpose of repayment at VPBank, the Customer confirms and undertakes that on the contract performance date, due to objective reasons, if the payment of foreign currency from this activity is delayed and the Customer does not have enough foreign currency sources from production and business activities and other legal foreign currency revenues to repay loans, the Customer shall sell all of the foreign currency amount earned from production and business activities to VPBank as soon as this foreign currency amount is credited to the Customer's account. The applicable exchange rate shall be the buying/selling rate prescribed by VPBank at the time of selling the foreign currency.*

7. Trường hợp Khách hàng mua ngoại tệ của VPBank và chuyển tiền tại các Tổ chức tín dụng khác không thông qua việc ghi Nợ, ghi Có tài khoản của Khách hàng tại VPBank, Khách hàng cam kết bổ sung Sao kê/Phiếu báo nợ tài khoản khách hàng/Lệnh chuyển tiền/thông báo lệnh chuyển tiền thành công sau thanh toán do Tổ chức tín dụng thanh toán xác nhận trong vòng 05 ngày kể từ khi VPBank chuyển tiền.

*In case the Customer buys foreign currency from VPBank and transfers money at other credit institutions without the debit or credit from/to the Customer's account opened at VPBank, the Customer undertakes to supplement the Account Statement/Debit Note/Money Transfer Order/Successful Money Transfer Notification after the payment, confirmed by*

*such credit institutions, within 05 days after VPBank's money transfer.*

8. Trường hợp Khách hàng không cung cấp, cung cấp không đủ hoặc chứng từ do Khách hàng cung cấp được VPBank đánh giá là không hợp lệ, VPBank có quyền từ chối bán hoặc bán một lượng ngoại tệ nhỏ hơn số lượng ngoại tệ Các Bên đã ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng.

*In case the Customer fails to provide or provides insufficient documents, or the documents provided by the Customer are considered invalid by VPBank, VPBank reserves the right to refuse to sell or sell an amount of foreign currency smaller than the amount stated in the Proposal cum Contract.*

## **Điều 5. Quy Định Chung**

### **Article 5. General Provisions**

1. Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay có hiệu lực kể từ ngày VPBank ký Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng cho đến khi xảy ra một trong các trường hợp sau đây tùy vào sự kiện nào xảy ra trước:

*The Foreign Exchange Spot Transaction Contract shall be effective from the date when VPBank signs the Proposal cum Contract until one of the following events, whichever occurs first:*

- a) Các Bên hoàn thành mọi nghĩa vụ theo quy định của Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay.

*All Parties fulfill all obligations in accordance with the Foreign Exchange Spot Transaction Contract.*

- b) Các Bên thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay bằng văn bản.

*All Parties agree to terminate the Foreign Exchange Spot Transaction Contract in writing*

- c) Các trường hợp VPBank được quyền đơn phương chấm dứt theo quy định tại Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay.

*Cases where VPBank is entitled to unilaterally terminate the contract according to the Foreign Exchange Spot Transaction Contract.*

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

*Other cases as per VPBank's regulations.*

2. Khách hàng cam kết rằng, sau khi Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay hết hiệu lực, Khách hàng vẫn sẽ thực hiện nghĩa vụ cung cấp các chứng từ giao dịch khi được VPBank yêu cầu theo quy định của Khoản 3 Điều 4 Phần H này.

*The Customer undertakes that after the expiry of the Foreign Exchange Spot Transaction Contract, the Customer shall still fulfill the obligation to provide transaction documents at the request of VPBank in accordance with Clause 3, Article 4 of Part H.*



**PHẦN I – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ VÀ MUA BÁN NGOẠI TỆ**

**PART I – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF INTERNATIONAL MONEY TRANSFER AND FOREIGN EXCHANGE TRANSACTION SERVICES**

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

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

**Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

**Article 1. Interpretation of Terms**

1. **Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ:** Trong Phần I này được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến dịch vụ chuyển tiền quốc tế và mua bán ngoại tệ.

**International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction:** *In Part I, it refers to a specific Document on Providing and Using Non-credit Services related to international money transfer and foreign exchange transaction services.*

2. **Thỏa thuận giao dịch ngoại tệ:** Là thỏa thuận giao dịch ngoại tệ được tạo lập bởi (i) Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ đã được chấp thuận bởi VPBank; (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần I – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Chuyển Tiền Quốc Tế Và Mua Bán Ngoại Tệ này của Điều kiện giao dịch chung.

**Foreign Exchange Transaction Agreement:** *refers to this agreement consisting of (i) International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction approved by VPBank; (ii) Part A - General Terms and Conditions and Part I - General Transaction Conditions on Provision and Use of International Money Transfer and Foreign Exchange Transaction Service under the General Transaction Conditions.*

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần I này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong **Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung**, Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ, văn bản, chứng từ giao kết giữa Khách hàng và VPBank về việc thực hiện giao dịch chuyển tiền quốc tế và mua bán ngoại tệ trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật.

*Other capitalized terms not explained in Part I shall be construed and interpreted according to sections of Part A - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions, International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction, and documents entered into between the Customer and VPBank on performing international money transfer and foreign exchange transaction, provided that it ensures the compliance with relevant laws.*

**Điều 2. Nội Dung Giao Dịch**

**Article 2. Transaction Content**

1. Ngày giao dịch là ngày Khách hàng xuất trình Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ và được VPBank xác nhận thực hiện giao dịch và các vấn đề liên quan đến giao dịch.

*Transaction Date shall be the date the Customer presents the International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction, which shall be confirmed by VPBank to perform the transactions and handle transaction-related issues.*

2. Ngày thanh toán là ngày VPBank thực hiện Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ khi Khách hàng xuất trình hồ sơ hợp lệ và đủ điều kiện thanh toán. Trường hợp ngày thanh toán trùng với ngày giao dịch, VPBank sẽ thực hiện cùng ngày nếu Khách hàng xuất trình hồ sơ hợp lệ trong giờ làm việc quy định của VPBank.

*Payment Date shall be the date VPBank executes the International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction when the Customer presents valid and eligible payment documents. In case the payment date coincides with the transaction date, VPBank shall execute on the same day if the Customer presents valid documents within VPBank's regulated working hours.*

3. Ngày giá trị của điện chuyển tiền là ngày hiệu lực ghi trên điện chuyển tiền, căn cứ theo yêu cầu của Khách hàng và phù hợp với thời gian giao dịch của khu vực địa lý mà điện chuyển tiền sẽ được gửi tới.

*The Value Date of the telegraphic transfer shall be the effective date indicated on the telegraphic transfer, based on the Customer's request and in accordance with the transaction time of the geographical area to which the telegraphic transfer shall be sent.*

4. Phí chuyển tiền và các phí liên quan (nếu có) thực hiện theo biểu phí hiện hành của VPBank và không được hoàn lại trong mọi trường hợp.

*Money transfer fees and related fees (if any) shall comply with VPBank's current fee schedule and shall be non-refundable in all cases.*

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

*Exchange rates in money transfer transactions shall include fee rates and foreign exchange rates, in which:*

- a) Tỷ giá thu phí áp dụng theo tỷ giá bán chuyển khoản tại bảng tỷ giá ngoại tệ được VPBank công bố và niêm yết công khai tại thời điểm thu phí (gọi tắt là “Tỷ giá niêm yết”) hoặc theo tỷ giá thỏa thuận cụ thể giữa VPBank và Khách hàng (nếu có).

*The fee collection rate shall be applied according to the transfer selling rate in the foreign exchange rate table announced and published by VPBank at the time of fee collection (referred to as the “Listed Rate”) or at the rate agreed upon between VPBank and the Customer (if any).*

- b) Tỷ giá mua bán ngoại tệ áp dụng theo tỷ giá bán chuyển khoản tại bảng tỷ giá ngoại tệ được VPBank công bố và niêm yết công khai tại thời điểm giao dịch (gọi tắt là “Tỷ giá niêm yết”) hoặc theo tỷ giá thỏa thuận cụ thể giữa VPBank và Khách hàng (nếu có).

*The foreign exchange rate shall be applied according to the transfer selling rate in the foreign exchange rate table announced and published by VPBank at the time of the transaction (referred to as the “Listed Rate”) or at the rate agreed upon between*

*VPBank and the Customer (if any).*

Bảng tỷ giá ngoại tệ sẽ được VPBank công bố, niêm yết công khai trên website chính thức và tại các điểm giao dịch của VPBank. Trường hợp loại ngoại tệ yêu cầu chuyên khác với loại ngoại tệ trong tài khoản của Khách hàng, VPBank có quyền quyết định việc thực hiện chuyển đổi, nhưng trong mọi trường hợp sẽ không có nghĩa vụ phải chuyển đổi.

*The foreign exchange rate table shall be announced and published on VPBank's official website and transaction offices. In case the requested foreign currency is different from the foreign currency in the Customer's account, VPBank shall have the right to decide on the conversion, but in any case, shall not be obliged to convert the currency.*

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

*The Transaction Currency Pair, Foreign Exchange Amount, Exchange Rate (fee collection rate and foreign exchange rate), Transaction Value, Transaction Date, and Payment Date of each international money transfer and foreign exchange transaction shall be specified by the parties in each International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction.*

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

#### **Article 3. Rights, Obligations and Commitment of the Parties**

1. Khách hàng cam kết giao dịch chuyển tiền theo Lệnh chuyển tiền quốc tế kèm đề nghị mua bán ngoại tệ tuân thủ mọi quy định hiện hành về quản lý ngoại hối, các quy định pháp luật liên quan và các văn bản sửa đổi bổ sung theo từng thời kỳ của nước CHXHCN Việt Nam và đồng ý với các điều khoản và điều kiện chuyển tiền quốc tế và mua bán ngoại tệ của VPBank, nếu vi phạm Khách hàng sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

*The Customer undertakes that the money transfer transaction under the International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction must comply with all current regulations on foreign exchange management, relevant laws and amendments and supplements from time to time of the Socialist Republic of Vietnam, and the Customer shall agree with VPBank's terms and conditions for international money transfer and foreign exchange transaction. In case of violation, the Customer shall take responsibility towards the law*

2. Khách hàng có nghĩa vụ xuất trình đầy đủ chứng từ và chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của các giấy tờ có liên quan đến việc chuyển tiền theo quy định của pháp luật hiện hành. Đối với chứng từ do Cơ quan nhà nước/Cơ quan chuyên môn có thẩm quyền cấp, VPBank chỉ xem xét thực hiện giao dịch khi Khách hàng cung cấp đầy đủ bản gốc/bản chính/bản sao chứng thực theo quy định của VPBank.

*The Customer is obliged to present all documents and is responsible for the legality of the documents related to the money transfer in accordance with the current laws. Regarding documents issued by a Competent State Authority/Specialized Agency, VPBank shall consider performing the transactions only if the Customer fully provides the original/notarized copies of the documents in accordance with VPBank's regulations.*

3. Khách hàng cam kết các giao dịch chuyển tiền thực hiện theo Lệnh chuyển tiền quốc tế

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.

*The Customer undertakes that the money transfer transactions made under the International Money Transfer Order cum request for Foreign Exchange Transaction shall be solely performed through VPBank, not yet and shall not be performed through any other credit institutions.*

- Trong trường hợp giao dịch chuyển tiền không thực hiện được (do ngân hàng nước ngoài trả lại hoặc hủy theo yêu cầu của Khách hàng) thì thủ tục hoàn trả khoản tiền này sẽ thực hiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp quy định của pháp luật. Đối với trường hợp mà nguồn tiền Khách hàng sử dụng để thanh toán là nguồn tiền sẵn có trên tài khoản thanh toán của Khách hàng thì VPBank sẽ hoàn trả số tiền thực tế mà VPBank nhận lại từ ngân hàng nước ngoài vào tài khoản thanh toán đó của Khách hàng sau khi trừ các loại phí giao dịch có liên quan. Đối với trường hợp mà nguồn tiền sử dụng thanh toán là tiền mua ngoại tệ tại VPBank thì Khách hàng cần phải thực hiện thủ tục bán lại cho VPBank số tiền ngoại tệ nhận hoàn trả từ ngân hàng nước ngoài, theo đó số tiền thực tế Khách hàng nhận lại tương ứng với giá trị số lượng ngoại tệ trong giao dịch bán ngoại tệ giữa VPBank và Khách hàng sau khi trừ các loại phí giao dịch có liên quan. Tỷ giá mua bán ngoại tệ theo thỏa thuận giữa VPBank và Khách hàng tại thời điểm phát sinh giao dịch mua bán ngoại tệ.

*In case the money transfer transaction cannot be performed (money being refunded or canceled by a foreign bank at the request of the Customer), the procedure for refunding this amount shall comply with VPBank's regulations from time to time in accordance with the laws. In case where the source that the Customer uses for payment is the available balance on the Customer's current account, VPBank shall refund the actual amount received by VPBank from the foreign bank to the Customer's current account after debiting relevant transaction fees. In case where the payment source is the money used to buy foreign currency at VPBank, the Customer should carry out the procedure to sell back to VPBank the foreign currency amount refunded from the foreign bank, according to which the actual amount the Customer receives back corresponds to the foreign currency amount in the foreign exchange transaction between VPBank and the Customer after relevant transaction fees have been deducted. The foreign exchange rate shall be agreed upon between VPBank and the Customer at the time of the foreign exchange transaction.*

- VPBank có quyền sử dụng các hệ thống chuyển tiền, lựa chọn ngân hàng đại lý và phương pháp thanh toán thích hợp để thực hiện chuyển tiền tới ngân hàng của người hưởng.

*VPBank shall have the right to use money transfer systems, select an appropriate correspondent bank and payment method to transfer money to the beneficiary's bank.*

- VPBank sẽ không chịu trách nhiệm đối với những rủi ro, mất mát xảy ra do những sự cố nằm ngoài sự kiểm soát của VPBank, hoặc những thiệt hại không trực tiếp hoặc mang tính chất hậu quả.

*VPBank shall bear no liability for risks and losses caused by incidents beyond VPBank's control, or for indirect or consequential damages.*

- Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ là chứng từ điện tử nếu được thực hiện trên hệ thống internet banking (bao gồm Hệ thống VPBank Neobiz, Hệ thống CMP và/hoặc các hệ thống khác) của VPBank triển khai từng thời kỳ. Trường hợp này, các giao dịch chuyển tiền quốc tế và mua bán ngoại tệ phải được thực hiện phù hợp với thỏa thuận

sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử giữa VPBank và Khách hàng.

*The International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction shall be an electronic document if executed on the internet banking system (including VPBank Neobiz, CMP system and/or other systems) deployed by VPBank from time to time. In this case, international money transfers and foreign exchange transactions must be made in accordance with the agreement on using e-banking services between VPBank and the Customer.*

8. Trong mọi trường hợp, Khách hàng đã thực hiện duyệt Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ trên hệ thống internet banking (bao gồm Hệ thống VPBank Neobiz, Hệ thống CMP và/hoặc các hệ thống khác) của VPBank triển khai từng thời kỳ thì VPBank sẽ nỗ lực tối đa để thực hiện giao dịch cho Khách hàng kể cả trong trường hợp hệ thống báo lỗi. Trong quá trình VPBank xử lý giao dịch, Khách hàng cam kết và đảm bảo không thực hiện bất kỳ hành động nào làm thay đổi thông tin Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ đã được Khách hàng duyệt trên hệ thống internet banking hoặc xác lập một lệnh giao dịch giống lệnh giao dịch đang được VPBank xử lý (kể cả trong trường hợp hệ thống báo lỗi) trừ khi có yêu cầu của VPBank. Trong mọi trường hợp, Khách hàng không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác đối với các Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ mà Khách hàng đã duyệt với bất kỳ lý do nào.

*In all cases, if the Customer has approved the International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction on the internet banking system (including VPBank Neobiz, CMP system and/or other systems) of VPBank deployed from time to time, VPBank shall make its best efforts to perform the transactions for the Customer even in the event of an error in the system. While VPBank processes the transactions, the Customer undertakes and guarantees to neither take any action to change the information of the International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction approved by the Customer on the internet banking system nor create a transaction order similar to the ones being processed by VPBank (even in case the system reports an error) unless requested by VPBank. In any case, the Customer may not cancel, deny, refuse, change, or repudiate the International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction approved by the Customer for any reason.*

9. Khách hàng cam kết chịu mọi rủi ro, chi phí phát sinh nếu thông tin Khách hàng cung cấp cho VPBank là thông tin sai, không chính xác, không hoàn chỉnh hoặc không nhất quán.

*The Customer undertakes to bear all risks and expenses incurred if the information provided by the Customer to VPBank is incorrect, inaccurate, incomplete or inconsistent.*



**PHẦN J – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN**

**PART J - GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PERSONAL DATA PROTECTION**

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

*(Under the General Transaction Conditions on the Provision and use of non-credit services applicable to corporate customers at VPBank)*

**Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

**Article 1. Interpretations of terms**

1. **Khách hàng:** Là Khách hàng tổ chức sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tín dụng, phi tín dụng và tất cả các sản phẩm, dịch vụ khác tại VPBank đồng thời là Bên được Chủ thể dữ liệu ủy quyền hợp pháp, hợp lệ theo quy định của Bộ luật Dân sự để có thể thay mặt Chủ thể dữ liệu thực hiện các thủ tục liên quan tới xử lý Dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu với VPBank.

***Customer:** refers to a corporate customer using credit and non-credit products and services and all other products and services at VPBank and is a Party that is legally and validly authorized by the Data Subject under the provisions of the Civil Code to be able to be on behalf of the Data Subject to perform the procedures related to data processing of the Personal Data of the Data Subject with VPBank.*

2. **Chủ thể dữ liệu:** Là cá nhân được dữ liệu cá nhân phản ánh. Theo đó, trong Bản điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân này, Chủ thể dữ liệu là các cá nhân bên thứ ba có liên quan đến Khách hàng hoặc giao dịch, sản phẩm, dịch vụ của Khách hàng tại VPBank như người đại diện theo pháp luật, người đại diện theo ủy quyền, kế toán, người quản lý, chủ sở hữu, nhóm cá nhân khách hàng có liên quan, chủ sở hữu hưởng lợi và các cá nhân khác mà VPBank phải thu thập thông tin để cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng phù hợp với quy định của VPBank và quy định pháp luật có liên quan.

***Data subject:** Refers to an individual whose personal data is reflected. Accordingly, in the General Transaction Conditions on Personal Data Protection, the Data Subjects are third party individuals related to the Customer or the Customer's transactions, products and services at VPBank such as legal representatives, authorized representatives, accountants, managers, owners, relevant groups of customers, beneficial owners and other individuals that VPBank must collect their information to provide products and services to the Customers in accordance with VPBank's regulations and relevant laws.*

3. **Dữ liệu cá nhân:** là loại dữ liệu cá nhân như nêu tại Điều 3 Phần J này của Chủ thể dữ liệu và được VPBank thu thập, xử lý theo Bản điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân này và Văn bản xác nhận.

***Personal data:** refers to a type of personal data as stated in Article 3 of Part J of the Data Subject and is collected and processed by VPBank in accordance with this General Transaction Conditions on Personal Data Protection and Written confirmation.*

4. **Văn bản xác nhận:** Là Văn bản xác nhận về việc đồng ý đối với hoạt động xử lý Dữ liệu

cá nhân hoặc bất kỳ văn kiện nào có đề cập tới bảo vệ Dữ liệu cá nhân đã được Khách hàng xác nhận đồng ý.

***Written confirmation:** Refers to a Written confirmation of consent to the processing of Personal Data or any document referring to the protection of Personal Data that has been confirmed by the Customer.*

## **Điều 2. Cam kết của VPBank về bảo vệ thông tin cá nhân**

### ***Article 2. Commitments of VPBank on the Personal Information Protection***

1. Bản điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân này áp dụng đối với Khách hàng và bất kỳ Chủ thể dữ liệu nào có Dữ liệu cá nhân được VPBank xử lý.

*The General Transaction Conditions on Personal Data Protection applies to the Customer and any Data Subject whose Personal Data is processed by VPBank.*

2. Bản điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân này giải thích các chính sách sau đây của VPBank liên quan tới bảo vệ Dữ liệu cá nhân:

*The General Transaction Conditions on Personal Data Protection explains the following policies of VPBank regarding the protection of Personal Data:*

- a) Loại Dữ liệu cá nhân mà VPBank thu thập và cách thức mà VPBank thu thập Dữ liệu cá nhân;

*Type of Personal Data collected by VPBank and the way is used to collect Personal Data by VPBank;*

- b) Cách thức VPBank xử lý Dữ liệu cá nhân bao gồm nhưng không giới hạn các hoạt động như quy định tại Điều 4 Bản điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân này.

*The way is used to handle Personal Data by VPBank including but not limiting to activities as specified in Article 4 of this General Transaction Conditions on Personal Data Protection.*

- c) Các bên nhận Dữ liệu cá nhân mà VPBank tiết lộ;

*Parties receiving Personal Data disclosed by VPBank;*

- d) Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân này cũng hướng dẫn Chủ thể dữ liệu hoặc Khách hàng (Bên được Chủ thể dữ liệu ủy quyền) cách thức thực hiện các quyền liên quan đến Dữ liệu cá nhân.

*The Policy on Personal Information Protection also instructs the Data Subject or the Customer (the Party authorized by the Data Subject) on how to exercise the rights related to Personal Data.*

3. VPBank cam kết tuân thủ các nguyên tắc sau trong quá trình xử lý thông tin cá nhân, Dữ liệu cá nhân:

*VPBank commits to comply with the following principles in the process of handling personal information, and Personal data:*

- a) 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;

*Personal data processed by VPBank is legally, fairly, transparently handled and in accordance with the provisions of applicable laws;*

- b) Dữ liệu cá nhân 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;
- Personal data is collected for specific, clear and lawful purposes and will not be processed other than the purposes stated in this Policy and in accordance with the provisions of applicable laws;*
- c) Dữ liệu cá nhân 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;
- Personal data is appropriately kept and to the extent necessary for the purpose of processing in accordance with the provisions of applicable laws;*
- d) Dữ liệu cá nhân 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;
- Personal data is accurate, updated and inaccurate data related to the purpose of processing will be promptly deleted or corrected in accordance with the provisions of applicable laws;*
- 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.
- VPBank applies technical measures and organize them in accordance with the provisions of applicable laws to ensure the security of Personal Data at appropriate level, including protective measures against unauthorized or illegal access to Personal Data and unintended destruction, loss, or damage.*
- 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.
- VPBank also requires VPBank's partners and related parties to comply with the appropriate protection of Personal Data in contracts and documents signed with 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.
- For cases where the processing of Personal Data without the consent of the Data Subject is allowed by the law, VPBank is entitled to proactively perform data processing in accordance with the provisions of law.*
- 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.
- In addition to the above-mentioned principles, VPBank commits to comply with other principles prescribed by law on personal data protection, especially those regarding the rights of Data Subjects and other obligations on cross-border data transfers.*

### **Điều 3. Loại Dữ liệu cá nhân được VPBank thu thập và cách thức VPBank thu thập**

#### **Article 3. Types of Personal Data collected by VPBank and the method of collection**

1. Loại Dữ liệu cá nhân được VPBank thu thập: Để VPBank có thể xử lý các yêu cầu của Khách hàng, có thể cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng 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 Chủ thể dữ liệu:

*Types of Personal Data collected by VPBank: For VPBank to be able to process Customer's requests, to provide products and services to Customer as well as comply with the provisions of relevant laws, VPBank may collect and process the following Basic Personal Data and Sensitive Personal Data of the Data Subject:*

- a) Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);  
*Surname, middle name and name at birth, other names (if any);*
- b) Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;  
*Date, month, year of birth; date, month, year of death or missing;*
- c) Giới tính;  
*Sex;*
- d) Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ;  
*Place of birth, place of birth registration, permanent residence, temporary residence, native place, contact address;*
- e) Quốc tịch;  
*Nationality;*
- f) Hình ảnh của cá nhân;  
*Image of the individual;*
- 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;  
*Phone number, ID card No., Personal Identification No., Passport No., Driver's License No., License Plate No., Personal Tax Identification No., Social Insurance No., Health Insurance Card No.;*
- h) Tình trạng hôn nhân;  
*Marital status;*
- i) Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái);  
*Information about family relationships (parents, children);*
- 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;  
*Information about the individual's digital account; personal data reflecting activities, history of activities on cyberspace;*
- k) Các thông tin khác gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể;  
*Other information pertaining to a particular person or helping to identify a particular*

person;

- l) Thông tin được thu thập tự động khi Khách hàng 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 ....;

*Information is automatically collected when the Customer uses VPBank's website, mobile application and other means of communication such as IP address information, cookies, device code, etc*

- m) Quan điểm chính trị, quan điểm tôn giáo;

*Views on politics and religion;*

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

*Health status and private life recorded in medical records, excluding information about blood type;*

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

*Information related to racial or ethnic origin;*

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

*Information about inherited or acquired genetic characteristics of the individual;*

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

*Information about physical attributes and biological characteristics of the the individual;*

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

*Information about sex life and sexual orientation of the individual;*

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

*Data on crimes and offenses are collected and stored by law enforcement agencies;*

- 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;

*Customer information of credit institutions, foreign bank branches, payment intermediary service providers and other authorized organizations, including customer's identification information as prescribed by law, account information, deposit information, deposit information, transaction information, information about organizations and individuals as guarantors at credit institutions, bank branches, payment intermediary service providers;*

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

*Data on location of the individual identified through location service;*

- v) Dữ liệu cá nhân khác liên quan đến việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ của VPBank và phù



hợp với quy định pháp luật liên quan.

*Other personal data related to the provision of VPBank's products and services and in accordance with the provisions of relevant laws.*

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

*The method of collection and processing Personal Data*

- 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 Khách hàng khi Khách hàng yêu cầu, đăng ký, tìm hiểu sản phẩm, dịch vụ của VPBank hoặc trong quá trình VPBank cung cấp cho Khách hàng, những người có liên quan bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào của Khách hàng và từ nhiều nguồn đa dạng, bao gồm nhưng không giới hạn:

*VPBank acting as the Controller and processor of personal data and the Parties processing personal data that VPBank uses through VPBank's members, VPBank's representatives, units and individuals having a legal relationship with VPBank may collect these data from the Customer when the Customer requests, registers, learns about VPBank's products and services or during VPBank's provision to the Customer, persons in connection with any of Customer's products and services and from a variety of sources, including but not limited to:*

- (i) Thông qua quan hệ giữa Khách hàng và VPBank, ví dụ thông tin mà Khách hàng cung cấp trong các văn bản đăng ký hoặc các tài liệu hỗ trợ giao dịch, khi Khách hàng sử dụng các sản phẩm hoặc dịch vụ của VPBank, 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;

*Through the relationship between the Customer and VPBank, for example the information provided by the Customer in the registration documents or transaction supporting documents, when the Customer uses VPBank's products or services, when he/she participates in Customer's surveys, competition and promotions, and during financial evaluations;*

- (ii) Thông qua liên hệ trao đổi bằng lời nói và văn bản của Khách hàng với VPBank và/hoặc các đại lý được ủy quyền của VPBank;

*Through the Customer's verbal and written communication with VPBank and/or its authorized agents;*

- (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 VPBank;

*From vendors, service providers, partners, merchants and third parties, including but not limited to survey consultants, social media, marketing, credit reference, fraud prevention, data aggregation; parties supporting in infrastructure and vehicle, and other third parties related to VPBank's business activities;*

- (iv) Từ các bên thứ ba có quan hệ với Khách hàng, 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;

*From third parties related to the Customer, such as employers, account co-owners, guarantors, security providers, co-partners, co-managers and co-shareholders;*

- (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;

*From any credit report provider, credit reference provider and government authorities, or information obtained from any publicly available source, guidelines, or any registration authority;*

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

*From the State Bank of Vietnam or other competent authorities in Vietnam or abroad;*

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

*From the analysis of the Customer's use and management of his/ her account/widget(s) at the Bank, from the transactions performed by the Customer and from the payment made from/counted from Customer's account(s)/widget(s);*

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

*Through files generated by the website that the Customer accessed (cookies) or similar monitoring devices/tools; and/or*

- (ix) Từ những nguồn của bên thứ ba mà bên thứ ba đó đã nhận được ủy quyền/ sự chấp thuận từ Khách hàng hoặc Chủ thể dữ liệu, hoặc những nguồn mà việc thu thập được pháp luật yêu cầu hoặc cho phép

*From third party sources for which such third party has obtained authorization/approval from the Customer or the Data Subject, or sources where collection is required or permitted by law.*

- b) Dữ liệu cá nhân 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 Khách hàng.

*Personal data may be collected at VPBank's business unit network, by VPBank's individual units and communication systems including but not limited to webistes, phones, conversations via landline and mobile phones, e-mails, instant messages, chat rooms and other means of communication between the Customer.*

- c) Để làm rõ, Dữ liệu cá nhân có thể được thu thập thông qua các dữ liệu Khách hàng cung cấp, thông qua các yêu cầu của VPBank với Khách hàng (hoặc người đại diện của Khách

hàng) hoặc 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.

*For clarity, Personal Data may be collected through the data provided by the Customer, through VPBank's requests to the Customer (or the Customer's representative) or collected by VPBank itself or VPBank may collect from information sources (including publicly available information), generated, or aggregated with other information that VPBank obtained.*

- 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: (i) cho mục đích ghi chép lại; (ii) tuân thủ với pháp luật và quy định áp dụng; (iii) tuân thủ các quy định và chính sách nội bộ; (iv) tạo điều kiện cho việc quản lý, hỗ trợ và phát triển sản phẩm, dịch vụ hợp pháp; (v) hỗ trợ mục đích bảo mật, phòng ngừa tội phạm và chống gian lận; và (vi) điều tra hoặc phát hiện việc sử dụng trái phép, sử dụng phi pháp hoặc lạm dụng các dịch vụ, hệ thống hoặc tài liệu khác của VPBank

*VPBank only performs the collection of Personal Data to the extent permitted by law to serve the legitimate purposes or the purposes required by law. VPBank collects the Personal Data for a number of reasons including but not limited to: (i) for recording purposes; (ii) compliance with the provisions of applicable laws and regulations; (iii) compliance with internal regulations and policies; (iv) facilitating the management, support and development of legal products and services; (v) supporting the purposes of security, crime prevention and fraud prevention; and (vi) investigation or detection of unauthorized use, illegal use or abuse of VPBank's services, systems or other materials.*

- 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.

*Depending on the purpose of processing Personal Data, VPBank and the Data Processors used by VPBank may apply appropriate processing methods including but not limited to automatic and non-automatic methods of processing personal data and other methods to ensure data protection requirements.*

#### **Điều 4. Xử lý Dữ liệu cá nhân**

##### **Article 4. Personal Data Processing**

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, chuyên giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan:

*Purpose of Personal Data Processing: VPBank and the Data Processors used by VPBank may process Personal Data for one or more of the following purposes. Personal data processing is understood as one or more activities affecting personal data, such as: collect, record, analyze, confirm, store, edit, publish, combine, access, retrieve, withdraw, encrypt,*

*decrypt, copy, share, transmit, provide, transfer, delete, destruct personal data or other related actions:*

- a) Để nhận biết, xác minh và duy trì thông tin chính xác về nhận biết Khách hàng (KYC); tìm kiếm, xác minh và tiến hành các biện pháp 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, tín dụng và các kiểm tra khác với Khách hàng theo yêu cầu hoặc chuyển giao/cung cấp các thông tin, tài liệu KYC cho các nhà cung cấp sản phẩm/dịch vụ khác theo yêu cầu/đề nghị của Khách hàng;

*To identify, verify and maintain accurate Know Your Customer (KYC) information; seek, verify and conduct measures of anti-money laundering, anti-terrorism financing, anti-proliferation financing of weapons of mass destruction, embargo/sanctions compliance, credit and other checks with the Customer upon request; transfer/provide KYC information and documents to other providers according to the request/suggestion of Customer;*

- 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 Khách hàng và/hoặc người liên quan của Khách hàng

*To evaluate, identify, appraise and approve the provision of products and services according to the applications and/or requirements of the Customer and/or related persons of the Customer;*

- c) Để thẩm tra, xây dựng và đánh giá độ tin cậy trong sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Khách hàng;

*To verify, build and evaluate the reliability in the use of products and services of the Customer;*

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

*To perform contractual obligations and provide products and services to the Customer;*

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

*For VPBank to consider providing or continue to provide any products and services of VPBank to the Customer;*

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

*To serve the services of taking care of and handling Customer's complaints and claims;*

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

*For the purpose of contacting the Customer; direct and indirect marketing of products and services to the Customer; implementation of promotional programs; exchanging gifts, awarding prizes, and delivering gifts;*

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

*To clearly understand the investment needs, current and future financial status of the*

*Customer;*

- i) Để nhập liệu, để kiểm tra tính đầy đủ và chính xác của các dữ liệu mà Khách hàng nhập cung cấp cho VPBank và/hoặc nhập vào hệ thống;  
*To enter data, to check the completeness and accuracy of the data entered by the Customer to provide VPBank and/or enter into the system;*
- 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;  
*To improve, enhance, personalize and individualize our products and services including VPBank's online services and to develop new products and services;*
- k) Để thực hiện các nghĩa vụ về báo cáo, tài chính, kế toán và thuế;  
*To fulfill reporting, financial, accounting and tax obligations;*
- l) Để thực hiện các hoạt động có mục đích kiểm toán, quản lý rủi ro và tuân thủ;  
*To carry out activities for audit, risk management and compliance purposes;*
- 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;  
*To provide agencies and organizations that provide credit rating, credit information and audit services lawfully operating in Vietnam or provide competent agencies in accordance with the provisions of law;*
- n) Để phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của VPBank hoặc các đơn vị thành viên của VPBank (bao gồm việc phục vụ cho các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro, quy hoạch và phát triển hệ thống, hoặc sản phẩm, bảo hiểm, kiểm toán và điều hành);  
*To serve requirements in internal operations of VPBank or its member units (including for the purposes of credit and risk management, system planning and development, or products, insurance, audit and operation);*
- 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 Khách hàng đang nợ VPBank;  
*To protect or enforce VPBank's legal rights, including the right to collect fees and recover debts owed VPBank by the Customer;*
- p) Để thực hiện tuân thủ với các thỏa thuận, hợp đồng giữa VPBank và các bên khác;  
*To comply with agreements and contracts between VPBank and other parties;*
- q) Để cung cấp cho các nhà cung cấp/các bên cung cấp dịch vụ, các bên bán của VPBank;  
*To provide service providers/suppliers, and merchants of VPBank;*
- r) Để tạo dữ liệu, báo cáo và thông kê, phản hồi cho VPBank 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;  
*To generate data, reports and statistics, feedbacks to VPBank or other relevant third parties of VPBank or at the request of the State Bank of Vietnam or a competent authority;*
- 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 Khách hàng;

*To conduct market research, survey and data analysis related to any products and services provided by VPBank to the Customer;*

- t) Để đánh giá rủi ro, phân tích xu hướng, thông kê, lên kế hoạch, bao gồm phân tích xử lý dữ liệu về thống kê, tín dụng, rủi ro (bao gồm rủi ro rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, né tránh cấm vận trừng phạt), 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 Khách hàng;

*To assess risks, analyze trends, statistics, planning, including processing and analysis of data on statistics, credit, risk (including money laundering risk, sponsoring terrorism, financing the proliferation of weapons of mass destruction, avoiding sanctions and sanctions) to create and maintain systems credit scoring system and to evaluate and maintain data on the Customer's credit history;*

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

*To perform any transaction such as transfer, disposition, merger or acquisition of VPBank's operations;*

- 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, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm cấm vận/trừng phạt, hối lộ, tham nhũng hoặc trốn thuế.

*To detect, prevent and investigate crimes, attacks or violations including fraud, money laundering, terrorist financing, sponsoring the proliferation of weapons of mass destruction, embargo/sanctions violations, bribery, corruption, or tax evasion.*

- w) Để thực hiện trách nhiệm với cộng đồng;

*To fulfill responsibilities to the community;*

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

*To fulfill its obligations as prescribed by law, international treaties and commitments that VPBank must comply with and at the request of competent authorities;*

- y) Để bảo đảm mục đích kinh doanh hợp pháp của VPBank hoặc để thực thi hoặc bảo vệ các quyền hợp pháp của VPBank và các thành viên của VPBank và trong những trường hợp mà VPBank cho là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn việc trao đổi thông tin với bất kỳ thành viên nào thuộc VPBank, các nhà cung cấp dịch vụ cho VPBank...

*To secure VPBank's legal business purposes or to exercise or protect the legal rights of VPBank and its members and in such cases that VPBank deems necessary, including but not limited to exchanging information with any member of VPBank, and service providers to VPBank, etc*

- 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 VPBank tới các Khách hàng nói chung; và các mục đích khác mà VPBank cho là phù hợp tại từng thời điểm.

*To perform other activities related to VPBank's provision, operation, and management*

*of services and/or to develop, improve and enhance the provision of VPBank's services to the Customer in general; and other purposes that VPBank deems appropriate from time to time.*

2. VPBank sẽ yêu cầu sự đồng ý của Khách hàng trước khi sử dụng Dữ liệu cá nhân cho các mục đích khác ngoài các mục đích đã thỏa thuận với Khách hàng tại Văn bản xác nhận và Bản điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân này.

*VPBank will ask for Customer's consent before using Personal Data for purposes other than those agreed upon with Customer in the Written Confirmation and the General Transaction Conditions on Personal Data Protection.*

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 Khách hàng, 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 cho các Bên xử lý dữ liệu sau đây:

*Organizations and individuals are allowed to process Personal data and other related organizations and individuals: To provide products and services to the Customer, to manage and operate those products and services as well as for the purposes stated above, VPBank may provide Personal Data to the following Data Processors:*

- a) Các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật;  
*Competent agencies request the provision of information as prescribed by law;*
- 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 về tín dụng;  
*Units with the function of providing credit information, credit assessment and auditing services; rating agencies, insurance companies or insurance brokers or credit service providers;*
- 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;  
*Any member of VPBank; subsidiaries, affiliated companies, companies of the same group and ecosystem of VPBank as determined by VPBank;*
- 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.  
*Any court, arbitrator, or other competent authority, whether governmental or non-governmental authority, has the authority/required to enforce liability from 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) hoặc bất kỳ bên nào mà VPBank là đại lý cho bên đó; 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 ....;

*Any contractor, agent, service provider, consultant, or associate of VPBank (including their employees, directors and officers); organizations that are sellers, suppliers, partners, agents including but not limited to companies providing support services for VPBank's business activities such as organizations providing administrative services, postal services, telemarketing, direct sales, personnel provision, data processing, information technology, computers, legal services, debt collection, customer search and verification, custody, market research, data modeling, record keeping, data entry, messaging, emailing, pricing, consulting services, providing support services for business processes, etc.;*

- f) Cung cấp cho bất kỳ người nào hành động nhân danh Khách hàng (bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan tới Tài Khoản, các ngân hàng trung gian, ngân hàng xác nhận và ngân hàng đại lý ...);

*Provide any person acting on behalf of the Customer (payee, beneficiary, designee in connection with the Account, intermediaries, confirming and correspondent banks, etc.);*

- 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;

*Business partners and related partners that cooperate with VPBank to develop, provide or are related to the development and provision of VPBank's products and services;*

- 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.

*Any person, competent agency, or regulatory authority or third party to whom VPBank is authorized or required to disclose according to the regulations of any country or under any contract or undertakings between the third party and 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 Khách hàng;

*Other related parties that VPBank deems necessary to satisfy and protect the legitimate rights and interests of the Customer;*

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

*The Customer's advisors include the Customer's accountants, auditors, attorneys, and financial advisors;*

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

*Any person who is notified, authorized, allowed by the Customer to provide transaction information on behalf of the Customer;*

- 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.

*Policeman or any public official conducts an investigation in relation to any violation including suspected violations;*

- m) Các tổ chức, cá nhân khác được nhận Dữ liệu cá nhân theo chấp thuận của Khách hàng hoặc theo quy định pháp luật có liên quan.

*Other organizations and individuals are entitled to receive Personal Data according to the consent of the Customer or in accordance with the provisions of relevant laws.*

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 Khách hàng hoặc Chủ thẻ dữ liệu về các sản phẩm, dịch vụ mà VPBank cho rằng Khách hàng hoặc Chủ thẻ dữ liệu có thể quan tâm hoặc mang lại ưu đãi, lợi ích tài chính cho Khách hàng hoặc Chủ thẻ dữ liệu.

*In addition to VPBank, VPBank's member companies and organizations, VPBank's subsidiaries, VPBank's strategic partners can contact the Customer or Data Subject about products and services which VPBank believes that the Customer or the Data Subject may be interested in or bring financial incentives or benefits to the Customer or the Subject.*

5. Chuyển Dữ liệu cá nhân ra nước ngoài: Nhằm thực hiện các mục đích xử lý Dữ liệu cá nhân như thỏa thuận với Khách hàng tại Bản điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân này và các văn kiện, thỏa thuận đã xác lập với Khách hàng, VPBank có thể chia sẻ, chuyển Dữ liệu cá nhân 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 cá nhân của các Chủ thẻ dữ liệu.

*Transfer of Personal Data abroad: To fulfill the purposes of processing Personal Data as agreed with the Customer in their General Transaction Conditions on Personal Data Protection and other documents and agreements established with the Customer, VPBank may share and transfer Personal Data to relevant third parties of VPBank and these third parties may be in Vietnam or anywhere else. When transferring Personal Data abroad, VPBank will require the receiving party to ensure the safety of the transferred Data. VPBank commits to fully complying with regulations and requirements of Vietnamese law to protect the safety of Personal Data of the Data Subjects.*

6. Thời gian xử lý Dữ liệu cá nhân: Tùy thuộc từng hoạt động cụ thể, Dữ liệu cá nhân 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 Khách hàng hoặc Chủ thẻ dữ liệu có yêu cầu xóa Dữ liệu cá nhân đã cung cấp.

*Processing time for Personal Data: Depending on specific activities, Personal Data may be processed by VPBank after being provided, collected, and finished when the processing is completed in accordance with the purpose or until the Customer or Data Subject requests to delete the Personal Data provided.*

7. Hậu quả, thiệt hại không mong muốn có thể xảy ra: Việc xử lý Dữ liệu cá 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 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. 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.

*Possible consequences and damages: The processing of Personal Data may pose a risk*



*of data leakage or inappropriate data processing. VPBank always considers Personal Data as a valuable asset that needs to be secured, therefore VPBank always attaches great importance to ensuring the safety of Personal Data. VPBank commits to applying appropriate protective measures and regularly reviewing and updating its management measures and techniques for handling Personal Data.*

## **Điều 5. Thông báo xử lý dữ liệu**

### **Article 5. Data Processing Notification**

Khách hàng xác nhận rằng, bằng việc chấp nhận Bản điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân này Khách hàng 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 Bản điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân này. Theo đó, VPBank không cần thực hiện lại các thông báo này cho Khách hàng hoặc Chủ thể dữ liệu trước khi xử lý Dữ liệu cá nhân.

*The Customer confirms that, by accepting the General Transaction Conditions on Personal Data Protection, the Customer has been informed by VPBank, has known and agreed to all the contents that need to be notified before VPBank conducts the data processing, details as stated in Article 3 of this General Transaction Conditions on Personal Data Protection. Accordingly, VPBank does not need to make these notices again to the Customer or Data Subject before processing Personal Data.*

## **Điều 6. Quyền, nghĩa vụ và cam kết của Khách hàng trong Bảo vệ Dữ liệu cá nhân**

### **Article 6. Rights, obligations and commitments of the Customers in the Personal Data Protection**

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

*Right to Know and Right to Consent: VPBank respects the Customer's right to know and consent for data processing. These documents and messages on data protection and the General Transaction Conditions on Personal Data Protection are provided by VPBank and fully informed to the Customer so that the Customer may express their consent clearly and confirm the authorization of VPBank to process data.*

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

*Right to access, provide and correct Data:*

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

*Unless otherwise provided by law, the Customer has the right to request VPBank to provide confirmation of Personal Data and/or request correction of Personal Data held by VPBank;*

- b) Để bảo đảm an toàn, việc cung cấp, truy cập, chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân có thể được yêu cầu thực hiện theo hình thức, quy trình và thủ tục phù hợp, Khách hàng vui lòng thực



hiện đầy đủ yêu cầu về thủ tục, trình tự theo thông báo của VPBank để được hỗ trợ.

*To ensure the safety, the provision, access and correction of Personal Data may be required to comply with the appropriate form, process and procedure, the Customer please complete the requirements on procedures and order according to VPBank's notice for support.*

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

*VPBank will, with its reasonable efforts, comply with requirements to provide or correct Personal Data within 72 hours of receiving a complete and valid request and related processing fees (if any) from the Customer.*

- 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 Khách hàng 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 vi phạm về bảo vệ dữ liệu cá nhân hoặc có các tranh chấp, bất đồng, mâu thuẫn (bao gồm cả trường hợp chỉ có dấu hiệu) giữa Khách hàng và Chủ thể dữ liệu.

*VPBank reserves the right to refuse access in certain cases, for example when VPBank is unable to verify the Customer's identity or when the requested Data is of a commercial, confidential nature or in case VPBank determines that there is a breach, a sign of a violation in terms of personal data protection or there are disputes, disagreements, and conflicts (including cases with only signs) between the Customer and the Data Subject.*

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

*VPBank has the right to allow the Customer to edit Personal Data upon request or to request Customer to provide additional records and documents proving the authenticity of new data.*

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

*Right to withdraw consent, delete data, restrict data processing and object to data processing:*

- a) Khách hàng 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;

*The Customer may withdraw his/her consent to any or all data processing activities agreed with VPBank; may request deletion of data, restrict data processing and object to data processing;*

- b) Các yêu cầu của Khách hàng 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 Khách hàng được tiếp nhận tại các địa điểm kinh doanh của VPBank hoặc các phương thức khác do VPBank quy định từng thời kỳ.

*Customer's requests will be made according to the written request form and according*

*to the process and procedures prescribed by VPBank, Customer's requests are received at VPBank's business locations or other methods prescribed by VPBank from time to time.*

- c) Khi Khách hàng 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 Khách hàng, 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 Khách hàng 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 Khách hàng 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.

*When the Customer withdraws his/her consent for any or all purposes, requests for deletion of Data, requests for restriction of data processing or objection of data processing, subject to the Customer's request, the compliance with these requirements may cause the provision of products and services of VPBank to be limited, restricted, suspended, cancelled, prevented or prohibited, as the case may be; To clarify, VPBank may not provide the Customer with adequate and quality products and services as usual or at its discretion may decide to stop or discontinue the provision of products or services. VPBank shall not be liable to the Customer for any loss incurred and VPBank's legal rights shall be expressly reserved with respect to such limitation, restriction, suspension, cancellation or prevention, or prohibition.*

- d) Trong những trường hợp mà Dữ liệu cá nhân do Khách hàng 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 Khách hàng đưa ra có thể được VPBank xem là quyết định chấm dứt từ phía Khách hàng cho bất kỳ mối quan hệ hợp đồng nào mà Khách hàng có với VPBank.

*In cases where the Personal Data provided by the Customer is a prerequisite for the provision of products or services, requests for consent withdrawal, data deletion, data processing restriction or data deletion provided by the Customer may be deemed by VPBank to be a termination decision on the part of the Customer for any contractual relationship that the Customer has with VPBank.*

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

*The Customer's requests in this Clause 3 do not affect the legality of VPBank's previous Data processing activities.*

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

*Right to complain and give feedback when arising problems or requests:*

- a) Khách hàng 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 Khách hàng nhận biết được. Thông tin phản hồi, phản ánh, khiếu nại của Khách hàng vui lòng chuyển để VPBank theo các phương thức liên lạc, trao đổi thông tin đã thỏa thuận với Khách hàng tại Phần A – Các Điều

khoản và Điều kiện chung của Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với Khách hàng tổ chức tại VPBank.

*The Customer can respond, reflect, complain to VPBank about any breach or suspected event of data protection breach that Customer is aware of. Customer's feedback, reflections, and complaints, please transfer to VPBank according to the methods of communication and information exchange agreed with the Customer in Part A – General Transaction Conditions on the Provision and Use of non-credit services applicable to Corporate Customers at VPBank.*

- b) Khách hàng 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.

*The Customer has the right to complain to the competent authority in case VPBank violates applicable laws related to data protection.*

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

*VPBank fully respects the other rights of the Customer regarding the Personal Data Protection in accordance with the provisions of law.*

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

*Customer's obligations: The Customer needs to fully fulfill his/her obligations on data security as prescribed by law. In which, the Customer notes that VPBank relies on Personal Data to provide products and services to the Customer and Customer's related parties. Accordingly, the Customer needs to always ensure that the information and data provided by the Customer to VPBank is correct, accurate and complete. The Customer needs to promptly update all changes to the Data provided to VPBank.*

7. Cam kết của Khách hàng:

*Commitments of the Customer:*

- a) Trong phạm vi yêu cầu của pháp luật Việt Nam có liên quan, Khách hàng đã đạt được các điều kiện cần thiết (bao gồm cả điều kiện nêu tại khoản 11 Điều 11 Nghị định 13/2023/NĐ-CP) để có được sự đồng ý và ủy quyền của tất cả các Chủ thể dữ liệu có thể thay mặt Chủ thể dữ liệu thực hiện các thủ tục liên quan tới xử lý Dữ liệu cá nhân với VPBank theo Văn bản xác nhận và Bản điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân này.

*To the extent required by relevant Vietnamese law, the Customer has obtained the necessary conditions (including the conditions mentioned in Clause 11 Article 11 of Decree 13/2023/ND-CP) to have with the consent and authorization of all Data Subjects who may act on behalf of the Data Subject to carry out the procedures related to the processing of Personal Data with VPBank in accordance with the Written Confirmation and the General Transaction Conditions on Personal Data Protection.*

- b) Xuất trình các Văn bản/ chứng từ ủy quyền nêu tại điểm a) Khoản 7 này trong trường

hợp VPBank hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền có yêu cầu; Thông báo cho các Chủ thể dữ liệu các nội dung liên quan đến Văn bản xác nhận và Bản điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân này.

*Present the documents/papers of authorization mentioned at Point a), Clause 7 at the request of VPBank or a competent State agency; Notify the Data Subjects of the contents related to this Written Confirmation and the General Transaction Conditions on Personal Data Protection.*

## **Điều 7. Lưu trữ và bảo mật Dữ liệu cá nhân**

### **Article 7. Storage and Security of Personal Data**

1. Dữ liệu cá nhân do VPBank lưu trữ sẽ được bảo mật. VPBank sẽ áp dụng các biện pháp hợp lý để bảo vệ Dữ liệu cá nhân. Trong phạm vi pháp luật cho phép, VPBank có thể lưu trữ Dữ liệu cá nhân 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.

*Personal data stored by VPBank will be kept confidential. VPBank will take reasonable measures to protect Personal Data. To the extent permitted by law, VPBank may store Personal Data in Vietnam or abroad, including cloud storage solutions. We apply VPBank's global data security standards in accordance with the provisions of applicable laws.*

2. VPBank lưu trữ Dữ liệu cá nhân trong khoảng thời gian cần thiết để hoàn thành các mục đích như thỏa thuận với Khách hàng tại Bản điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân này và các văn kiện xác lập với Khách hàng trừ khi thời gian lưu trữ lâu hơn được yêu cầu hoặc cho phép bởi các quy định pháp luật hiện hành.

*VPBank stores Personal Data for the period necessary to fulfill the purposes as agreed with the Customer in this General Transaction Conditions on Personal Data Protection and the documents established with the Customer unless longer retention periods are required or permitted by applicable laws.*

## **Điều 8. Thông tin cá nhân của trẻ em**

### **Article 8. Personal information of children**

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.

*VPBank's processing of children's personal data is always done in accordance with the principle of protecting children's rights and best interests and ensuring compliance with legal regulations from time to time.*

## **Điều 9. Điều khoản thi hành**

### **Article 9. Execution Provisions**

1. VPBank đảm bảo việc bảo vệ Dữ liệu cá nhân được thực hiện một cách đầy đủ theo Điều kiện giao dịch chung này và các văn kiện, thỏa thuận xác lập với Khách hàng.

*VPBank ensures that the protection of Personal Data is fully implemented in accordance with these General Transaction Conditions and the documents and agreements established with the Customer.*

2. Các vấn đề khác chưa được ghi nhận tại Bản điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân thực hiện theo Phần A – Các Điều khoản và Điều kiện chung của Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với Khách hàng tổ chức tại VPBank, từng Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng và các văn kiện, thỏa thuận khác xác lập với Khách hàng.

*Other matters that have not been recorded in the General Transaction Conditions on Personal Data Protection shall comply with Part A – General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions on the Provision and Use of non-credit services applicable to corporate customers at VPBank, each Part of the Seperate Terms and Conditions and other documents and agreements established with the Customer.*