

ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ ÁP DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPBANK

(Áp dụng kể từ ngày 01/01/2018)

Nội dung các điều khoản và điều kiện của Điều Kiện Giao Dịch Chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử áp dụng đối với Khách hàng cá nhân tại VPBank dưới đây ("Điều Kiện Giao Dịch Chung") cùng với đơn, phiếu, dữ liệu đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Khách Hàng tạo thành một bản Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử hoàn chỉnh ("Hợp đồng") giữa VPBank và Khách Hàng. VPBank và Khách Hàng cam kết tuân thủ các điều khoản và điều kiện về cung cấp và sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử của VPBank trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

Khách Hàng lưu ý đọc kỹ các điều kiện và điều khoản dưới đây trước khi sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử được cung cấp bởi VPBank. Khi sử dụng bất kỳ Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử nào của VPBank, Khách Hàng được xem là đã đọc, chấp nhận và đồng ý chịu ràng buộc bởi Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

- "VPBank/NH/Ngân Hàng"**: Là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (bao gồm các Chi nhánh, Phòng Giao Dịch và các Kênh bán hàng khác của VPBank).
- "Tài Khoản"**: Là các tài khoản được KH mở tại NH bao gồm nhưng không giới hạn các tài khoản thanh toán; tài khoản tiết kiệm có kỳ hạn, không kỳ hạn; tài khoản thẻ tín dụng; tài khoản thẻ trả trước; tài khoản ví điện tử ... và bất kỳ tài khoản nào khác được KH sử dụng để tham gia vào các Giao Dịch Ngân Hàng Điện Tử.
- "Khách Hàng/KH"**: Là khách hàng cá nhân sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử của VPBank. Khi có từ hai người trở lên cùng sử dụng Tài Khoản, thuật ngữ "Khách Hàng" được hiểu bao gồm từng người và tất cả các chủ sở hữu chung của Tài Khoản đó, từng người và tất cả các chủ sở hữu chung chịu trách nhiệm liên đới đối với các trách nhiệm, nghĩa vụ được quy định cho KH theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
- "Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử/Dịch Vụ NHDT/Dịch Vụ"**: Là tất cả các dịch vụ hiện tại hay trong tương lai được VPBank cung cấp thông qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử, qua đó Khách Hàng có thể thực hiện các Giao Dịch, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng mà không cần phải trực tiếp tới trụ sở Ngân Hàng. Dịch Vụ NHDT bao gồm nhưng không giới hạn các Dịch Vụ VPBankPlus, VPBank Online, VPBank-Mobile Banking, Phone Banking, Yolo và các Dịch Vụ NHDT khác do VPBank triển khai từng thời kỳ.
- "Giao Dịch Ngân Hàng Điện Tử/Giao Dịch NHDT/Giao Dịch"**: Là các giao dịch được KH thực hiện để sử dụng các Dịch Vụ NHDT mà NH cung cấp. Các Giao Dịch NHDT sẽ được thực hiện trên Hệ Thống NHDT trên cơ sở phù hợp với thỏa thuận giữa NH và KH trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
- "Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử/Hệ Thống NHDT/Hệ Thống"**: Là một tập hợp có cấu trúc các trang thiết bị phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu, hệ thống mạng truyền thông và an ninh bảo mật mà Ngân Hàng sử dụng để sản xuất, truyền nhận, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin phục vụ cho việc quản lý và cung cấp Dịch Vụ NHDT tới KH; KH thông qua các thiết bị điện tử có sử dụng các loại mạng hạ tầng như mạng dữ liệu không dây (ADSL, GPRS, 3G, WiFi...), mạng

10023
NGÂN HÀNG
VIỆT NAM
HÌNH 1

NG DA

- viễn thông di động (GSM)...có thể kết nối, tương tác với Hệ Thống NHDT của VPBank để thực hiện Giao Dịch NHDT.
7. **"Thiết Bị Điện Tử"**: Là các thiết bị hoạt động dựa trên công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện tử hoặc công nghệ tương tự mà bằng việc sử dụng thiết bị này, KH có thể kết nối đến Hệ Thống NHDT của VPBank để sử dụng Dịch Vụ NHDT do VPBank cung cấp. Thiết Bị Điện Tử có thể bao gồm (nhưng không giới hạn) máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại di động...
 8. **"Tên Đăng Nhập"**: Là nhận dạng duy nhất, dưới bất kỳ tên nào mà KH chọn và đăng ký với NH để đăng nhập vào Hệ Thống NHDT khi KH tham gia các Dịch Vụ, Giao Dịch mà NH có yêu cầu Tên Đăng Nhập.
 9. **"Mật Khẩu"**: Là bao gồm tất cả các cụm từ, mật mã, chữ số, ký hiệu hoặc các hình thức nhận dạng khác được bảo mật và được cung cấp cho KH/hoặc được KH đăng ký với NH mà cụm từ, mật mã, chữ số hoặc các hình thức nhận dạng khác đó được sử dụng để kết nối với Hệ Thống NHDT khi KH tham gia các Dịch Vụ, Giao Dịch mà NH có yêu cầu Mật Khẩu.
 10. **"Mã Khóa Bí Mật Dùng Một Lần/OTP"**: Là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, thường được sử dụng như một yếu tố thứ hai để xác thực người dùng truy cập vào Hệ Thống hoặc thực hiện giao dịch NHDT. Tùy từng Giao Dịch NHDT, trước mỗi lần KH thực hiện Giao Dịch, NH sẽ cung cấp cho KH mã OTP bằng các phương thức phù hợp với từng Dịch vụ, Giao dịch NHDT theo quy định của Ngân Hàng trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức như gửi qua địa chỉ thư điện tử hoặc tin nhắn SMS tới số điện thoại di động mà Khách Hàng đã đăng ký với NH.
 11. **"Yếu Tố Bảo Mật"**: Là Tên Đăng Nhập, Mật Khẩu, Mã Khóa Bí Mật Dùng Một Lần/OTP, câu hỏi bảo mật, số điện thoại của KH, mã số bảo mật, các yếu tố nhận diện sinh trắc học hay bất kỳ yếu tố nào khác mà KH đăng ký với NH hoặc được NH cung cấp và/hoặc nhận diện, xác thực khi KH sử dụng Dịch Vụ NHDT. Tùy từng Dịch Vụ, Giao Dịch NHDT mà KH tham gia, một hoặc một số yếu tố nêu trên sẽ được NH sử dụng để xác thực KH trên cơ sở phù hợp với Phương Thức Xác Thực mà NH quy định cho Dịch Vụ, Giao Dịch đó.
 12. **"Chứng Từ Điện Tử"**: Là các dữ liệu điện tử được tạo lập trên Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử để sử dụng trong các Giao Dịch NHDT của Khách Hàng tại VPBank. Chứng từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn các hợp đồng, thỏa thuận, các điều khoản và điều kiện, đề nghị, thông báo, xác nhận, chỉ dẫn, thông tin, lệnh thanh toán, Chi Thị Trực Tuyến và các thông điệp dữ liệu khác liên quan tới việc giao kết hay thực hiện các Giao Dịch NHDT giữa NH và KH.
 13. **"Chữ Ký Điện Tử"**: Là chữ ký được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng thiết bị điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách hợp lý với Chứng Từ Điện Tử, có khả năng xác nhận người ký Chứng Từ Điện Tử và xác nhận sự chấp thuận của người đối với Chứng Từ Điện Tử được ký.
 14. **"Chi Thị Trực Tuyến"**: Là bất kỳ lệnh hoặc yêu cầu hoặc chỉ dẫn thực hiện Giao Dịch NHDT của KH đưa ra cho NH thông qua việc sử dụng Dịch Vụ NHDT.
 15. **"Phương Thức Xác Thực"**: Là cách thức Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của VPBank xác thực KH và Chi Thị Trực Tuyến Của KH trước khi thực hiện các Giao Dịch NHDT cho KH.
 16. **"USSD"**: Là kênh tương tác hai chiều theo thời gian thực, gần giống như SMS và bị giới hạn 182 kí tự. Thay vì truyền tải thông tin giữa người dùng thì USSD giúp nhà mạng và người dùng giao tiếp với nhau, từ đó có thể sử dụng các dịch vụ giá trị gia tăng như nạp tiền điện thoại (*100#), kiểm tra tài khoản (*101#) và nhiều lệnh khác nữa tùy theo nhà mạng.
 17. **"Điều Kiện Giao Dịch Chung/Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Về Sử Dụng Dịch Vụ Ngân**

Hàng Điện Tử: Là Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử/Bản điều khoản và điều kiện về sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử được VPBank áp dụng cùng thời kỳ đối với khách hàng cá nhân tại VPBank (sau đây gọi chung là “Điều Kiện Giao Dịch Chung”). Điều Kiện Giao Dịch Chung bao gồm các điều khoản ổn định do VPBank công bố để áp dụng chung cho tất cả các KH đăng ký sử dụng/sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử của VPBank.

Điều 2. Nguyên Tắc Diễn Giải

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

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

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

1. Điều Kiện Giao Dịch Chung này có thể được KH ký, xác nhận chấp thuận thông qua các phương thức như quy định tại Khoán 1, Điều 4 Điều Kiện Giao Dịch Chung này. KH đồng ý rằng việc Khách Hàng sử dụng bất kỳ Dịch Vụ NHDT nào hoặc có bất kỳ hành động nào nhằm xác lập một Giao Dịch NHDT được hiểu là Khách Hàng đã biết, hiểu và chấp nhận Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
2. Khi Khách Hàng sử dụng các Dịch Vụ NHDT, Khách Hàng phải tuân thủ các điều khoản và điều kiện của Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các điều khoản và điều kiện khác được dẫn chiếu liên quan tới từng Dịch Vụ, sản phẩm hoặc từng Giao Dịch mà KH tham gia (nếu có).
3. Nếu các điều kiện và điều khoản của Điều Kiện Giao Dịch Chung này có nội dung không thống nhất với các điều kiện và điều khoản của từng sản phẩm, Dịch Vụ hoặc Giao Dịch mà Khách Hàng tham gia thì điều khoản và điều kiện của sản phẩm, Dịch Vụ và Giao Dịch tương ứng mà KH tham gia sẽ được áp dụng để điều chỉnh nội dung không thống nhất đó.
4. Điều Kiện Giao Dịch Chung này được lập bằng Tiếng Việt. Tại từng thời kỳ, NH có thể xây dựng thêm Điều Kiện Giao Dịch Chung này bằng tiếng nước ngoài. Trong trường hợp có mâu thuẫn nội dung giữa bản tiếng Việt và tiếng nước ngoài thì vẫn bản tiếng Việt ưu tiên áp dụng.
5. Quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành có tính áp dụng cao nhất đối với Dịch Vụ NHDT được NH cung cấp theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này. Các bên cam kết tuân thủ pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp một hay nhiều điều kiện và điều khoản của Điều Kiện Giao Dịch Chung này trái với quy định của pháp luật thì ưu tiên áp dụng quy định pháp luật. Trong trường hợp Điều Kiện Giao Dịch Chung này không quy định hoặc không quy định rõ về các vấn đề có liên quan tới Dịch Vụ NHDT thì ưu tiên dẫn chiếu và áp dụng các quy định của

pháp luật hiện hành.

Điều 4. Tham Gia Giao Dịch Ngân Hàng Điện Tử Và Việc Khách Hàng Thùa Nhận Các Giao Dịch Được Thực Hiện Qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử

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

để nghị NH thực hiện.

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

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

1. Quyền lợi của KH

- Khi tham gia Dịch Vụ NHDT, KH có thể thực hiện các giao dịch ngân hàng và sử dụng các dịch vụ do NH cung cấp thông qua các Phương Tiện Điện Tử mà không cần phải đến trụ sở các Đơn vị kinh doanh của NH. KH có cơ hội trải nghiệm các sản phẩm, dịch vụ do NH cung cấp một cách nhanh chóng, tiện lợi và an toàn dựa trên các nền tảng công nghệ tiên tiến. KH được NH bảo đảm cung cấp Dịch vụ theo đúng quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật.
- Có quyền yêu cầu NH đăng ký, sửa đổi/bổ sung, khóa, ngừng/chấm dứt sử dụng Dịch vụ NHDT và các yêu cầu khác có liên quan đến Dịch vụ NHDT theo trình tự, thủ tục của VPBank từng thời kỳ.
- Có quyền được NH cung cấp thông tin, giải thích rõ ràng, đầy đủ các thông tin liên quan đến Dịch vụ NHDT, bao gồm các rủi ro KH có thể gặp phải khi sử dụng Dịch vụ.
- Có quyền yêu cầu NH hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình sử dụng Dịch vụ NHDT.
- Có các quyền lợi khác theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

2. Nghĩa vụ của KH

- Cam kết thực hiện đầy đủ các quy định, quy trình về Dịch vụ NHDT, Giao dịch NHDT do NH quy định khi sử dụng Dịch Vụ NHDT.
- Có trách nhiệm: (i) cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin cá nhân, giấy tờ tùy thân và các thông tin khác cần thiết mà NH yêu cầu một cách hợp lý để NH có thể cung cấp các Dịch Vụ NHDT và thực thi các Giao Dịch NHDT theo yêu cầu của KH; (ii) kịp thời cập nhật sửa đổi/bổ sung thông tin và giấy tờ cần thiết cho NH khi có sự thay đổi; (iii) đảm bảo các thông tin KH cung cấp cho NH luôn là thông tin được cập nhật mới nhất và chính xác nhất để NH có cơ sở trao đổi, tư vấn, hỗ trợ KH trong quá trình KH thực hiện các Giao Dịch NHDT.
- Thanh toán đầy đủ, đúng hạn và cho phép NH ghi nợ, tạm khóa từ bất kỳ Tài Khoản nào của KH để đảm bảo thực hiện mọi nghĩa vụ tài chính của KH đối với NH phát sinh từ hoặc liên quan tới việc sử dụng các Dịch Vụ NHDT.
- Chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, đảm bảo tính tương thích cho các Thiết Bị Điện Tử, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng ... để có thể kết nối, truy cập an toàn vào Hệ Thống NHDT của NH để thực hiện Giao Dịch NHDT.
- Trong trường hợp ngừng/chấm dứt sử dụng Dịch vụ NHDT, KH vẫn phải chịu trách nhiệm phát sinh từ những Giao dịch NHDT của KH thực hiện trong thời gian sử dụng Dịch vụ NHDT.
- Có trách nhiệm bảo mật theo đúng quy định tại Khoản 1 Điều 7 Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
- Không thực hiện các Giao Dịch NHDT với nội dung, mục đích thanh toán trái với quy định của NH và của pháp luật.
- Thông báo và phối hợp kịp thời với NH để giải quyết khi phát hiện ra sai lệch về thông tin,

thanh toán hoặc dấu hiệu vi phạm pháp luật đối với các Dịch Vụ, Giao Dịch NHDT.

- i) Thông báo cho NH theo các phương thức được NH chấp nhận cùng thời kỳ khi có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến địa chỉ thư điện tử, số điện thoại liên hệ, người được ủy quyền của KH hoặc các thông tin khác mà KH đã đăng ký với NH. Trừ khi nhận được thông báo thay đổi và có xác nhận đã nhận các thông tin này, NH sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua thư điện tử, số điện thoại và các thông tin mà KH đã đăng ký.
- j) Tỉnh hiểu quy định về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và các điều kiện, điều khoản ràng buộc bao gồm cả các rủi ro có thể gặp phải trong trường hợp KH sử dụng dịch vụ, mua sắm hàng hóa được cung cấp bởi các bên thứ ba. Trong mọi trường hợp KH xác nhận và hiểu rõ ràng, NH chỉ cung ứng các Dịch vụ ngân hàng và NH chịu trách nhiệm trước KH trong phạm vi Dịch Vụ mà NH cung ứng.
- k) Có các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

Điều 6. Quyền Lợi Và Nghĩa Vụ Của VPBank

- 1. Tuân thủ quy định của pháp luật liên quan tới việc cung cấp Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử. NH cam kết sẽ sử dụng nỗ lực cao nhất để bảo đảm khả năng hoạt động liên tục, tính ổn định và an toàn của Hệ Thống.
- 2. NH không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà KH phải chịu phát sinh từ hoặc do:
 - a) Việc sử dụng Dịch Vụ hoặc tiếp cận thông tin về Dịch Vụ được cung ứng của người được KH ủy quyền;
 - b) KH vi phạm quy định bảo mật thông tin dẫn đến những người khác dùng những thông tin này để sử dụng Dịch Vụ hoặc tiếp cận thông tin về Dịch Vụ, Giao Dịch của KH;
 - c) KH vi phạm tính toàn vẹn hoặc xác thực của tin nhắn được gửi cho KH;
 - d) Việc tin nhắn, email được gửi/thực hiện bởi một bên thứ ba mà người này, bằng bất cứ cách nào thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà KH đã đăng ký;
 - e) Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của NH, kể cả tình trạng gián đoạn do Dịch Vụ cần được nâng cấp, sửa chữa; lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ (Internet, Điện, Viễn thông ...);
 - f) Các trường hợp bất khả kháng (các sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được như thiên tai, đình công, khủng bố, chiến tranh ... mặc dù đã áp dụng mọi thủ tục cần thiết và khả năng cho phép) theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu, chỉ thị của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc trở ngại khách quan (là những trở ngại do hoàn cảnh khách quan tác động làm cho KH không thể biết về việc quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm hoặc không thể thực hiện được quyền hoặc nghĩa vụ dân sự của mình);
- 3. NH có quyền thay đổi, tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ do Hệ Thống nâng cấp, sửa chữa. NH có trách nhiệm thông báo cho KH về việc thay đổi, tạm ngừng Dịch Vụ theo một, một số phương thức quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này. Trường hợp KH không đồng ý với việc thay đổi và tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ của NH, KH có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Dịch Vụ bằng văn bản.
- 4. NH không chấp thuận việc đơn phương hủy bỏ các Chi Thị Trực Tuyến mà KH đã thực hiện thành công. Việc hủy bỏ phải được lập trước khi NH thực hiện Chi Thị Trực Tuyến của KH và phải được sự đồng ý của NH.
- 5. KH đồng ý rằng NH có quyền chấm dứt, từ chối, tạm ngừng việc cung cấp Dịch Vụ NHDT cho

Khách Hàng trong các trường hợp phát sinh do lỗi từ phía KH hoặc NH xét thấy cần thiết chấm dứt, từ chối, tạm ngừng việc cung cấp Dịch Vụ, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau đây: (i) KH vi phạm các quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này; các điều khoản, điều kiện, quy định của NH và/hoặc của pháp luật về việc sử dụng Dịch Vụ, (ii) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền, (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận, (iv) Khách hàng có tên trong các danh sách Phòng Chống rửa tiền được áp dụng tại NH hoặc NH có căn cứ nghi ngờ về hoạt động rửa tiền hoặc tài trợ khủng bố của KH, (v) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của NH, (vi) Khi NH không thể tiếp tục cung cấp Dịch Vụ; (vii) KH đăng nhập lần đầu không thành công sau một thời hạn nhất định do NH quy định từng thời kỳ; (viii) KH không thanh toán phí dịch vụ cho NH theo quy định của NH.

6. NH không chịu trách nhiệm với các sai sót, nhầm lẫn trong trường hợp khi thanh toán, KH nhập sai, không đầy đủ hoặc không chính xác thông tin dẫn đến Giao Dịch của KH bị nhầm lẫn hoặc số tiền còn lại trong Tài Khoản của KH không đủ để thực hiện giao dịch thanh toán hoặc vượt hạn mức thanh toán.
7. Bảo mật theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
8. Hỗ trợ KH trong quá trình sử dụng Dịch Vụ.
9. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH theo quy định.
10. Các quyền, nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này, các thỏa thuận liên quan giữa NH và KH và quy định của pháp luật.

Điều 7. Nghĩa Vụ Bảo Mật

1. Cam kết của KH:
 - a) KH đồng ý tuân thủ Điều Kiện Giao Dịch Chung này, các hướng dẫn và bất kỳ quy trình bảo mật nào mà NH cung cấp, thiết lập hoặc yêu cầu trên Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử.
 - b) Để sử dụng Dịch Vụ NHĐT, tùy từng Dịch Vụ mà KH sử dụng và Giao Dịch mà KH tham gia, KH sẽ phải sử dụng một hoặc một số các Yêu Tố Bảo Mật tương ứng với Phương Thức Xác Thực mà NH yêu cầu đối với loại hình Dịch Vụ, Giao Dịch đó. Các Yêu Tố Bảo Mật bao gồm nhưng không giới hạn Tên Đăng Nhập, Mật Khẩu, OTP, câu hỏi bảo mật, mã số bảo mật, số điện thoại, email mà KH đã đăng ký với NH,... KH đồng ý thực hiện theo chỉ dẫn của NH khi tạo lập, sử dụng các Yêu Tố Bảo Mật này.
 - c) KH có trách nhiệm bảo mật các Yêu Tố Bảo Mật của mình đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các Yêu Tố Bảo Mật này.
 - d) Khách Hàng phải chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do các Yêu Tố Bảo Mật của Khách Hàng bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất kỳ lý do gì.
 - e) Khách Hàng đồng ý rằng Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm bồi thường các thiệt hại do KH bị mất, bị đánh cắp, bị lợi dụng các Yêu Tố Bảo Mật do KH không tuân thủ quy định của Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
 - f) Khi phát hiện Chữ Ký Điện Tử và/hoặc Yêu Tố Bảo Mật và/hoặc Thiết Bị Điện Tử được dùng để kết nối với Hệ Thống NHĐT của NH để sử dụng Dịch Vụ NHĐT. Khi Khách Hàng đã đăng nhập để sử dụng Dịch Vụ NHĐT, KH không nên rời thiết bị mà KH dùng để kết nối tới Hệ Thống NHĐT vào bất kỳ lúc nào hoặc để bắt kỳ người nào khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi KH đã đăng xuất khỏi Hệ Thống NHĐT. KH phải có trách nhiệm bồi đâm rằng KH đã đăng xuất khỏi Hệ Thống NHĐT sau khi thực hiện xong Giao Dịch NHĐT.

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

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

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

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

nghĩa vụ liên quan của KH với NH tương ứng với Dịch Vụ và Giao Dịch NHĐT mà KH đã tham gia.

5. Khi tham gia sử dụng Dịch vụ NHĐT, KH xác nhận rằng, các Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT có thể có rủi ro nhất định về tính bảo mật, tính liên tục không bị gián đoạn, sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, các nhầm lẫn, hoặc gian lận và các rủi ro khác ... KH xác nhận đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh. KH chấp nhận thực hiện các Giao Dịch và đồng ý miễn trừ trách nhiệm pháp lý và bồi thường thiệt hại cho NH về mọi rủi ro phát sinh. KH thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định KH có thể sẽ không truy cập, sử dụng và thực hiện được một số hoặc tất cả các Dịch Vụ, Giao Dịch mà NH cung cấp do việc bảo trì hệ thống, lỗi đường truyền hoặc vì bất kỳ một lý do nào khác, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp: hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn,... hoặc các hạn chế khác của cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà không có bất kỳ sự khiếu nại nào.
6. KH phải tự chịu trách nhiệm đối với nội dung thông tin và nội dung thanh toán của các Giao Dịch mà KH thực hiện trên Hệ thống NHĐT. Nội dung, mục đích thanh toán không được trái pháp luật và trái đạo đức, thuần phong mỹ tục. Trường hợp nếu phát hiện ra sai lệch về thông tin, thanh toán hoặc dấu hiệu vi phạm pháp luật đối với các Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT, KH có nghĩa vụ thông báo ngay lập tức với NH. NH không phải chịu trách nhiệm đối với những Giao Dịch đã thực hiện trước khi nhận được thông báo của KH về sự sai lệch thông tin, thanh toán hoặc hiện tượng vi phạm pháp luật đó.
7. NH có quyền từ chối yêu cầu của KH hoặc chậm trả lời các yêu cầu của KH trong khi NH đang thực hiện Phương Thức Xác Thực tương ứng để xác thực KH và các Chi Thị Trực Tuyến của KH. NH có thể từ chối không thực hiện hoặc chậm trả lời một Chi Thị Trực Tuyến nếu Giao Dịch theo Chi Thị Trực Tuyến đó vượt quá một giá trị cụ thể hoặc giới hạn mà KH đã đăng ký và/hoặc vượt quá giới hạn NH cho phép, hoặc nếu NH biết hoặc nghi ngờ là Giao Dịch đó có vi phạm về bảo mật và/hoặc Giao Dịch có liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, cấm vận, trừng phạt.
8. Khi NH biết hoặc nghi ngờ là có một sự vi phạm về bảo mật hoặc các dấu hiệu đáng ngờ khác liên quan tới hoạt động của một hoặc nhiều Tài Khoản của KH hoặc các Dịch Vụ NHĐT nói chung, NH có thể toàn quyền quyết định và không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với việc từ chối thực hiện hoặc chậm trả về thực hiện các Chi Thị Trực Tuyến của KH và trong trường hợp đó, NH sẽ thông báo cho KH ngay khi có thể.
9. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do không thể hủy bỏ, sửa đổi các Chi Thị Trực Tuyến theo yêu cầu của KH khi các Chi Thị Trực Tuyến này đã được NH thực thi.
10. NH không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp, bất đồng (nếu có) giữa KH và đơn vị thụ hưởng theo Chi Thị Trực Tuyến của KH. Khi nhận được Chi Thị Trực Tuyến hợp lệ, NH sẽ thực thi các Chi Thị Trực Tuyến này theo thời gian, quy trình, quy định cung cấp Dịch Vụ tương ứng của NH mà không phụ thuộc vào quan hệ hoặc tranh chấp giữa KH và Đơn vị thụ hưởng.
11. NH không chịu trách nhiệm nếu KH sử dụng phần cứng xác thực, thiết bị, phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến Dịch Vụ NHĐT không do NH cung cấp.
12. Ngân Hàng có quyền thay đổi chính sách liên quan đến Dịch Vụ NHĐT, địa chỉ website, ứng dụng phần mềm, tổng đài điện thoại để KH truy cập Dịch Vụ NHĐT; thay đổi giao diện, thêm, bớt thông tin trên màn hình trang website cung cấp Dịch Vụ NHĐT. NH sẽ thông báo cho KH về các thay đổi này bằng một trong các phương thức mà NH cho là phù hợp trên cơ sở tuân thủ quy định của Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
13. KH đồng ý rằng, để thực thi các Chi Thị Trực Tuyến của KH, NH có thể độc lập xử lý toàn bộ các

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

Điều 9. Thông Tin Khách Hàng, Thu Thập Và Sử Dụng Thông Tin Khách Hàng

1. KH phải cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin cá nhân, giấy tờ tùy thân và các thông tin khác cần thiết mà NH yêu cầu một cách hợp lý để NH có thể cung cấp các Dịch Vụ và thực thi các Giao Dịch NHDT theo yêu cầu của KH và tuân thủ các quy định của Pháp luật có liên quan. Nếu KH không cung cấp thông tin mà NH yêu cầu thì NH có thể sẽ không cung cấp Dịch Vụ và/hoặc thực thi Giao Dịch cho KH. KH phải bao đảm rằng thông tin mà KH cung cấp cho NH liên quan tới Dịch Vụ là chính xác, đầy đủ và cập nhật.
2. Thu thập thông tin Khách hàng: NH và các thành viên khác thuộc NH có quyền thu thập thông tin KH (bao gồm thông tin có liên quan về KH, giao dịch của KH, việc KH sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của NH và quan hệ giữa KH và NH ..). Thông tin KH có thể được thu thập thông qua các dữ liệu KH cung cấp, thông qua các yêu cầu của NH với KH (hoặc người đại diện của KH) hoặc có thể được thu thập bởi NH từ các nguồn cung cấp thông tin (bao gồm cả thông tin được phô

- biển rộng rãi), được khởi tạo hoặc tổng hợp cùng với các thông tin khác mà NH có được.
3. Mục đích, phạm vi sử dụng thông tin Khách hàng: Khách Hàng công nhận và đồng ý rằng NH và các thành viên khác thuộc NH có thể sử dụng, lưu trữ, chia sẻ và chuyển giao (dù ở trong hoặc ngoài Việt Nam) và/hoặc trao đổi các chi tiết về thông tin của KH, thông tin về Tài Khoản, Giao Dịch của KH trong các trường hợp sau:
 - a) Cung cấp cho các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá tín nhiệm, thông tin tín dụng, kiểm toán hoạt động hợp pháp tại Việt Nam hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - b) Để phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của NH hoặc các đơn vị thành viên của NH (bao gồm việc phục vụ cho các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro, quy hoạch và phát triển hệ thống, hoặc sản phẩm, bảo hiểm, kiểm toán và điều hành);
 - c) NH phải tiết lộ thông tin theo quy định của pháp luật, các điều ước, cam kết quốc tế mà NH phải tuân thủ;
 - d) Chia sẻ cho bất kỳ thành viên nào thuộc VPBank; Bất kỳ nhà thầu, đại lý, bên cung cấp dịch vụ, hoặc các bên liên kết của VPBank (bao gồm cả các nhân viên, giám đốc và viên chức của họ);
 - e) Cung cấp cho bất kỳ người nào hành động nhân danh KH (bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan tới Tài Khoản, các ngân hàng trung gian, ngân hàng xác nhận và ngân hàng đại lý ...);
 - f) Cung cấp cho các bên liên quan trong các trường hợp có liên quan đến bất kỳ giao dịch chuyển giao, định đoạt, sáp nhập hoặc mua bán nào đối với hoạt động của VPBank;
 - g) NH có trách nhiệm với cộng đồng phải tiết lộ thông tin;
 - h) NH phải tiết lộ thông tin vì mục đích kinh doanh hợp pháp của NH hoặc để thực thi hoặc bảo vệ các quyền hợp pháp của NH và các thành viên của NH và trong những trường hợp mà NH cho là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn việc trao đổi thông tin với bất kỳ thành viên nào thuộc NH, các nhà cung cấp dịch vụ cho NH ... vì các mục đích liên quan tới Dịch Vụ và/hoặc để phát triển, nâng cao và tăng cường việc cung cấp các Dịch Vụ của Ngân Hàng tới các Khách Hàng nói chung;
 - i) Việc tiết lộ thông tin được thực hiện có chấp thuận của KH; hoặc
 - j) Việc tiết lộ thông tin được KH chấp thuận khi KH sử dụng các sản phẩm, dịch vụ khác của NH.
 4. Ngoại trừ các trường hợp NH được phép cung cấp, tiết lộ thông tin KH theo thỏa thuận với Khách hàng, quy định của pháp luật và Điều Kiện Giao Dịch Chung này, NH cam kết không bán, tiết lộ, rò rỉ thông tin KH đồng thời sẽ quản trị, bảo mật thông tin khách hàng theo đúng quy định của pháp luật. Không phụ thuộc vào quy định tại Khoản này, KH đồng ý rằng NH không phải chịu trách nhiệm trong trường hợp thông tin KH bị bán, tiết lộ, rò rỉ do sự kiện bất khả kháng vượt quá khả năng kiểm soát của NH.

Điều 10. Các Trường Hợp Cấm Sử Dụng Dịch Vụ

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

Điều 11. Bản Quyền, Nhãn Hiệu Và Tài Liệu Sao Chép

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

Điều 12. Loại Trừ Bảo Đảm Và Giới Hạn Trách Nhiệm Của Ngân Hàng

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

Điều 13. Trách Nhiệm Của Khách Hàng Đối Với Các Giao Dịch Sai Thẩm Quyền

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

Điều 14. Phí Dịch Vụ

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

Điều 15. Các Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử Cụ Thể

1. Dịch vụ VPBankPlus
 - a) VPBankPlus là một trong các Dịch Vụ NHDT do NH cung cấp cho phép KH thực hiện các giao dịch ngân hàng thông qua Ứng dụng VPBankPlus được cài đặt trên thiết bị cầm tay như điện thoại di động, máy tính bảng có kết nối Internet hoặc kênh USSD (Đối với các Khách

hàng sử dụng mạng di động Viettel).

b) Điều kiện của KH khi sử dụng Dịch Vụ VPBankPlus:

- (i) Khách Hàng sở hữu thiết bị di động có khả năng kết nối Internet như điện thoại di động, máy tính bảng (loại trừ máy tính để bàn, máy tính cầm tay) và thiết bị di động của Khách Hàng phải đạt điều kiện: (1) Có màn hình cảm ứng; (2) Có kết nối Internet; (3) Sử dụng hệ điều hành Android/iOS/WindowPhones; hoặc Khách hàng sở hữu thiết bị di động thông thường (không phải điện thoại thông minh).
- (ii) Khách hàng đã thực hiện đầy đủ các thủ tục đăng ký sử dụng Dịch Vụ VPBankPlus và các dịch vụ cụ thể được NH cung ứng qua VPBankPlus theo quy định của NH từng thời kỳ.
- (iii) Khách hàng đáp ứng các điều kiện tham gia, sử dụng các dịch vụ do NH cung ứng qua ứng dụng VPBankPlus và đáp ứng các điều kiện khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
- c) Tùy thuộc vào chính sách của NH từng thời kỳ, các Giao Dịch NHDT được thực hiện thông qua Dịch vụ VPBankPlus có thể bao gồm:
 - (i) Truy vấn thông tin các Tài Khoản của KH mở tại NH.
 - (ii) Chuyển tiền từ tài khoản thanh toán của KH tới tài khoản khác mở tại VPBank hoặc ngân hàng khác tại Việt Nam.
 - (iii) Thực hiện thanh toán trực tuyến.
 - (iv) Mở và tắt tài khoản gửi trực tuyến.
 - (v) Vay vốn trực tuyến.
 - (vi) Truy vấn thông tin lịch sử giao dịch của KH.
 - (vii) Thanh toán hóa đơn điện tử.
 - (viii) Nạp tiền vào tài khoản thuê bao điện thoại di động.
 - (ix) Các giao dịch khác do NH cung cấp từng thời kỳ.

2. Dịch vụ Internet Banking – VPBank Online (i2b)

- a) VPBank Online là một Dịch Vụ NHDT của NH cho phép KH thực hiện một số giao dịch ngân hàng thông qua các thiết bị điện tử có kết nối mạng Internet.
- b) Điều kiện của KH khi sử dụng Dịch Vụ VPBank Online:
 - (i) KH có Tài Khoản thanh toán và/hoặc Tài Khoản thẻ hoặc có giao dịch tại/quá NH; và
 - (ii) Có máy tính/điện thoại kết nối Internet.
 - (iii) Các điều kiện khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
- c) Tùy thuộc vào chính sách của NH từng thời kỳ, các Giao Dịch NHDT được thực hiện thông qua Dịch vụ VPBank Online có thể bao gồm:
 - (i) Truy vấn thông tin các Tài Khoản của KH mở tại NH.
 - (ii) Chuyển tiền từ tài khoản thanh toán của KH tới tài khoản khác mở tại VPBank hoặc ngân hàng khác tại Việt Nam.
 - (iii) Thực hiện thanh toán trực tuyến.
 - (iv) Mở và tắt tài khoản gửi trực tuyến.
 - (v) Vay vốn trực tuyến.
 - (vi) Truy vấn thông tin lịch sử giao dịch của KH.
 - (vii) Thanh toán hóa đơn điện tử.
 - (viii) Nạp tiền vào tài khoản thuê bao điện thoại di động.
 - (ix) Tra cứu thông tin liên quan đến hoạt động của NH bao gồm: Thông tin liên quan đến địa chỉ ATM, Chi nhánh, Phòng Giao Dịch; Thông tin về các chương trình khuyến mại;

Thông tin tỷ giá, lãi suất hiện hành; các thông tin khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ.

- (x) Tạo PIN và thay đổi PIN cho thẻ.
- (xi) Khởi tạo mã giao dịch rút tiền tại ATM mà không cần thẻ vật lý.
- (xii) Cập nhật thông tin KH.
- (xiii) Các giao dịch khác do NH cung cấp từng thời kỳ.

3. Dịch vụ Mobile Banking – VPBank Mobile

- a) VPBank Mobile là một Dịch vụ NHDT của NH cho phép Khách Hàng thực hiện một số giao dịch ngân hàng thông qua ứng dụng VPBank Mobile được cài đặt trên thiết bị cầm tay như điện thoại di động, máy tính bảng có kết nối Internet.
- b) Điều kiện sử dụng Dịch vụ VPBank Mobile – Mobile Banking:
 - (i) KH có tài khoản thanh toán và/hoặc tài khoản thẻ và/hoặc có giao dịch tại/quá NH.
 - (ii) Khách Hàng sở hữu thiết bị di động có khả năng kết nối Internet như điện thoại di động, máy tính bảng (loại trừ máy tính để bàn, máy tính cầm tay) và thiết bị di động của Khách Hàng phải đạt điều kiện: (1) Có màn hình cảm ứng; (2) Có kết nối Internet; (3) Sử dụng hệ điều hành Android/iOS/WindowPhones.
 - (iii) Các điều kiện khác theo quy định của NH từng thời kỳ.
- c) Tùy thuộc vào chính sách của NH từng thời kỳ, các Giao Dịch NHDT mà KH được thực hiện thông qua dịch vụ VPBank Mobile có thể bao gồm tất cả các giao dịch được thực hiện theo Dịch vụ VPBank Online.

4. Dịch vụ Phone Banking

- a) VPBank Phone Banking là một Dịch Vụ NHDT được NH cung cấp cho KH theo yêu cầu của KH thông qua cuộc gọi, tin nhắn từ số điện thoại mà KH đã đăng ký với NH.
- b) Điều kiện sử dụng Dịch vụ Phone Banking:
 - (i) Khách Hàng có tài khoản thanh toán và/hoặc tài khoản thẻ và/hoặc có giao dịch tại/quá NH.
 - (ii) Khách Hàng sở hữu điện thoại di động sử dụng dịch vụ mạng viễn thông của các tổ chức cung ứng tại Việt Nam và có đăng ký số điện thoại di động tham gia Dịch Vụ với NH.
 - (iii) Số điện thoại của KH không bị khóa thuê bao hoặc trong tình trạng không sử dụng được theo điều kiện từng thời kỳ của các mạng viễn thông.
 - (iv) Các điều kiện khác theo quy định của NH từng thời kỳ.
- c) Tùy thuộc vào chính sách của NH từng thời kỳ, các giao dịch được thực hiện thông qua dịch vụ Phone Banking có thể bao gồm:
 - (i) Rút tiền mặt từ tài khoản thanh toán, tài khoản thẻ tín dụng của KH tại VPBank và nộp số tiền này vào tài khoản thanh toán của KH hoặc người thụ hưởng khác tại VPBank hoặc tại ngân hàng khác tại Việt Nam.
 - (ii) Chuyển khoản, thanh toán từ Tài Khoản của KH tới tài khoản khác mở tại NH hoặc ngân hàng khác tại Việt Nam.
 - (iii) Truy vấn số dư Tài Khoản của KH mở tại NH.
 - (iv) Truy vấn địa điểm đặt máy ATM của NH.
 - (v) Truy vấn tỷ giá ngoại tệ.
 - (vi) Truy vấn lãi suất huy động và lãi suất vay.
 - (vii) Thanh toán hóa đơn trực tuyến.
 - (viii) Nạp tiền vào số điện thoại do KH lựa chọn.
 - (ix) Nhận thông báo liên quan đến giao dịch của Khách Hàng thực hiện tại NH hoặc các biến

- động liên quan đến Tài Khoản.
- (x) Đăng ký, hủy đăng ký sử dụng các sản phẩm, Dịch Vụ mà NH có triển khai qua kênh Phone Banking.
 - (xi) Các giao dịch khác do NH triển khai từng thời kỳ.
5. Các Dịch Vụ NHDT khác: NH có thể cung ứng các Dịch Vụ NHDT khác theo chính sách và khả năng của NH trong từng thời kỳ. Quy định, điều kiện sử dụng Dịch Vụ sẽ được NH cung cấp cho KH khi KH đăng ký sử dụng các Dịch Vụ này.
6. Tùy từng Giao Dịch NHDT mà KH tham gia, ngoài các nội dung tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này, KH có nghĩa vụ tuân thủ các chi tiết cũng như các điều khoản, điều kiện tương ứng của Giao Dịch đó. Các điều khoản, điều kiện này sẽ được NH cung cấp tới KH khi KH tham gia Giao Dịch NHDT cụ thể.
7. Tùy từng thời điểm, NH có thể quyết định việc bổ sung, chỉnh sửa, chấm dứt việc cung cấp một hoặc một số loại Dịch Vụ và/hoặc Giao Dịch NHDT. Cùng với việc bổ sung, chỉnh sửa việc cung cấp Dịch Vụ, Giao Dịch NHDT, NH có thể sẽ sửa đổi nội dung Điều Kiện Giao Dịch Chung này và/hoặc bổ sung các điều khoản, điều kiện tương ứng. Khi KH đăng ký và/hoặc sử dụng các Dịch Vụ, Giao Dịch NHDT được bổ sung, chỉnh sửa, KH đồng ý rằng các quyền và nghĩa vụ của KH sẽ được ràng buộc bởi Điều Kiện Giao Dịch Chung này và bất kỳ điều khoản, điều kiện khác được NH sửa đổi, bổ sung tương ứng (nếu có).

Điều 16. Trao Đổi Thông Tin, Sửa Đổi Bổ Sung, Luật Điều Chinh Và Hiệu Lực

1. KH đồng ý đăng ký nhận thông tin, sản phẩm, dịch vụ, chương trình, ưu đãi... từ NH và/hoặc các đối tác của NH. NH sẽ thông báo cho KH các vấn đề liên quan tới Dịch Vụ, các sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của NH đối với Dịch Vụ cũng như các sản phẩm, dịch vụ, chương trình, ưu đãi... của NH và/hoặc các đối tác của NH bằng một trong các phương thức liên hệ do NH triển khai từng thời kỳ bao gồm nhưng không giới hạn phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của KH, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của KH, gửi email tới KH, niêm yết tại trụ sở các Đơn vị kinh doanh của NH, thông báo trên (các) website chính thức của NH (website chung: www.vpbank.com.vn hoặc website của từng loại Dịch Vụ).
2. Các Bên thông nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của KH như nêu tại Khoản 1 nêu trên là địa chỉ, số điện thoại và email mà KH đã đăng ký với NH và được NH lưu trữ trên hệ thống. KH được coi là đã nhận được thông báo của NH khi NH đã thông báo bằng các phương thức nêu trên tới địa chỉ, số điện thoại, email của NH. Trường hợp NH có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho NH bằng văn bản; nếu không thông báo thì NH có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại và email cũ và mặc nhiên coi như KH đã nhận được thông báo khi NH thông báo tới địa chỉ, số điện thoại và email này và nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc KH.
3. KH đồng ý rằng, NH có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Điều Kiện Giao Dịch Chung này trên cơ sở bảo đảm việc sửa đổi, bổ sung phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật. NH sẽ thông báo cho KH về việc sửa đổi, bổ sung Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các thông tin về sản phẩm, chương trình liên quan đến Dịch Vụ (nếu có) bằng nhưng không giới hạn bởi một trong các hình thức sau: bằng văn bản, qua email, SMS, niêm yết tại trụ sở các Đơn vị kinh doanh của NH hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc trên (các) website chính thức của NH (website chung: www.vpbank.com.vn hoặc website của từng loại Dịch Vụ).
4. KH được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của NH nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch Vụ sau thời điểm NH thông báo.
5. NH có thể tạm ngừng hoặc chấm dứt tất cả hoặc bất kỳ Dịch Vụ NHDT nào của KH mà không cần

thông báo cho KH. KH có thể yêu cầu NH chấm dứt việc sử dụng Dịch Vụ NHDT vào bất kỳ lúc nào bằng văn bản đề nghị chấm dứt Dịch Vụ cho NH. Việc chấm dứt sẽ có hiệu lực khi NH chấp thuận. Các nghĩa vụ của KH với NH và của NH với KH phát sinh trước ngày NH chấm dứt cung cấp Dịch Vụ cho KH vẫn tiếp tục có hiệu lực cho đến khi KH và NH hoàn tất các nghĩa vụ tương ứng.

6. Điều Kiện Giao Dịch Chung này được điều chỉnh bởi luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào trong bản này hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Điều Kiện Giao Dịch Chung này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không thể cưỡng chế thi hành bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thì những điều khoản hay điều kiện đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản và điều kiện, các phần hoặc các khoản mục khác của Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
7. Những nội dung nào chưa được quy định trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này sẽ thực hiện theo các quy định sản phẩm, Dịch Vụ của VPBank và các quy định của pháp luật có liên quan.
8. Trong trường hợp có bất kỳ tranh chấp nào mà các bên không giải quyết được bằng thương lượng trên tinh thần hợp tác, bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau, thi tranh chấp đó sẽ được đưa ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo luật pháp của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
9. Các quy định của Điều Kiện Giao Dịch Chung này có hiệu lực kể từ ngày áp dụng như nêu tại phần đầu Điều Kiện Giao Dịch Chung này. Kể từ ngày Điều Kiện Giao Dịch Chung này có hiệu lực, các điều khoản và điều kiện của Điều Kiện Giao Dịch Chung này được áp dụng đối với tất cả Khách hàng cá nhân sử dụng Dịch Vụ NHDT tại VPBank (được hiểu bao gồm cả các KH đã đăng ký sử dụng Dịch Vụ NHDT tại VPBank trước đó).
10. KH xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng các điều khoản và điều kiện về Dịch Vụ trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này, các quy định khác của NH liên quan đến Dịch Vụ và các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan.

NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG



NGUYỄN ĐỨC VINH