

## **BỘ ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ VAY TIÊU DÙNG CÁ NHÂN, MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN, THẺ GHI NỢ VÀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ**

### **ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ VAY TIÊU DÙNG CÁ NHÂN, MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN, THẺ GHI NỢ**

Nội dung các Điều khoản và Điều kiện của Bộ Điều khoản và Điều kiện về vay tiêu dùng cá nhân, mở và sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ dưới đây ("*Bộ Điều Khoản & Điều kiện*") cùng với Giấy Đăng ký vay tiêu dùng cá nhân, mở và sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ mà Khách hàng đã ký, Xác nhận chấp thuận cho vay của Ngân hàng tạo thành một bản Hợp đồng tín dụng, mở và sử dụng Tài khoản Thanh toán, Thẻ ghi nợ hoàn chỉnh ("*Hợp đồng*") giữa Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng và Khách hàng.

Bằng việc lựa chọn sử dụng Dịch vụ và ký vào Giấy Đăng ký vay tiêu dùng cá nhân, mở và sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, VPBank và Khách hàng cam kết tuân thủ các Điều khoản và Điều kiện sau:

- Các Điều khoản và Điều kiện chung của Bộ Điều khoản & Điều kiện này, bao gồm các Phần sau:

#### **Phần I – Giải Thích Từ Ngữ**

#### **Phần V – Điều Khoản Chung**

- Các Điều khoản và Điều kiện của các Dịch vụ tương ứng mà Khách hàng lựa chọn sử dụng bao gồm dịch vụ Cho vay Hạn mức thấu chi Tài khoản, Tài khoản Thanh toán, Thẻ ghi nợ của VPBank trong Bộ Điều khoản & Điều kiện này, bao gồm các Phần sau:

#### **Phần II - Điều Khoản Và Điều Kiện Cho Vay Hạn Mức Thấu Chi Tài Khoản**

#### **Phần III - Điều Khoản Và Điều Kiện Mở Và Sử Dụng Tài Khoản Thanh Toán**

#### **Phần IV - Điều Khoản Và Điều Kiện Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ**

### **Phần I - Giải Thích Từ Ngữ**

- 1. "VPBank/NH/Ngân hàng":** Là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng. VPBank được hiểu bao gồm Chi nhánh, Phòng Giao dịch của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng.
- 2. "Dịch vụ":** Tùy từng trường hợp cụ thể được hiểu là (các) Dịch vụ mà Khách hàng đăng ký sử dụng, bao gồm các dịch vụ Cho vay Hạn mức thấu chi Tài khoản, Tài khoản Thanh toán, Thẻ ghi nợ của VPBank cung cấp cho Khách hàng.
- 3. "Khách hàng/KH":** Là Khách hàng cá nhân, với thông tin được nêu cụ thể tại Giấy Đăng ký vay tiêu dùng cá nhân, mở và sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ.
- 4. "ĐVCNT":** Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh

toán hàng hóa và dịch vụ, cung cấp dịch vụ nạp, rút tiền mặt bằng Thẻ.

- 5. "ATM":** Là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, tra cứu thông tin giao dịch Thẻ hoặc sử dụng các dịch vụ khác.
- 6. "POS":** Là thiết bị thanh toán thẻ được lắp đặt tại các ĐVCNT.
- 7. "Priority Pass":** Là thẻ thành viên do Tổ chức Priority Pass phát hành.
- 8. "CVV/CVC":** Là mã số bảo mật được in trên Thẻ.
- 9. "VNBC":** Là Công ty Cổ phần Thẻ thông minh Vina.
- 10. "MOTO":** Là phương thức thanh toán thẻ do Tổ chức thẻ quốc tế quy định theo đó Chủ thẻ sẽ thực hiện thanh toán thẻ thông qua việc gọi điện thoại hoặc gửi email tới ĐVCNT.
- 11. "Giấy Đăng ký":** Là Giấy Đăng ký vay tiêu dùng cá nhân, mở và sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ mà Khách hàng đã ký xác nhận.
- 12. "Cho vay hạn mức thấu chi tài khoản":** Là phương thức cho vay theo đó VPBank cho phép Khách hàng chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán của Khách hàng tại VPBank trong phạm vi Hạn mức thấu chi được cấp. Khách hàng phải trả lãi trên số tiền chi vượt quá và hoàn trả số tiền chi vượt quá này cho VPBank theo quy định tại Hợp đồng này.
- 13. "Hạn mức thấu chi":** Là số tiền tối đa mà VPBank cho phép Khách hàng chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán của Khách hàng tại VPBank theo Hợp đồng này.
- 14. "Tài khoản thấu chi":** Là tài khoản thanh toán bằng Đồng Việt Nam của Khách hàng mở tại VPBank để sử dụng Hạn mức thấu chi được VPBank cấp theo quy định của Hợp đồng này.
- 15. "Thời hạn của Hạn mức thấu chi":** Là khoảng thời gian VPBank cho phép Khách hàng chi vượt số tiền có trên Tài khoản thấu chi của Khách hàng mở tại VPBank
- 16. "Đề nghị vay vốn":** Là văn bản ghi nhận các đề nghị vay vốn, vay hạn mức thấu chi tài khoản của Khách hàng. Trên cơ sở Đề nghị vay vốn của Khách hàng và các hồ sơ, tài liệu do Khách hàng cung cấp, VPBank sẽ xem xét, thẩm định và quyết định cho vay đối với Khách hàng.
- 17. "Xác nhận chấp thuận cho vay":** Là các nội dung chấp thuận cho vay, cấp hạn mức thấu chi tài khoản của VPBank đối với Khách hàng.
- 18. "Khoản Vay":** Là số tiền VPBank cho Khách hàng vay để phục vụ mục đích vay tiêu dùng của Khách hàng theo phương thức cho vay thấu chi tài khoản.

**19.** Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Bộ Điều khoản & Điều kiện này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung tương ứng trong Giấy Đăng ký, Xác nhận chấp thuận cho vay, các sản phẩm, dịch vụ mà Khách hàng tham gia trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật.

## **Phần II - Điều Khoản Và Điều Kiện Cho Vay Hạn Mức Thấu Chi Tài Khoản**

### **Điều 1. Số Tiền, Thời Hạn, Mục Đích Sử Dụng Và Điều Kiện Cấp Hạn Mức Thấu Chi Và Thỏa Thuận Liên Quan**

1. Hạn mức thấu chi được cấp: Được quy định chi tiết tại Xác nhận chấp thuận cho vay của VPBank.
2. Thời hạn của Hạn mức thấu chi: Được quy định chi tiết tại Xác nhận chấp thuận cho vay. Trong thời hạn của Hạn mức thấu chi, Khách hàng có thể rút vốn vay (thấu chi) nhiều lần, nhưng dư nợ của khoản vay thấu chi tại mọi thời điểm không được vượt quá Hạn mức thấu chi như quy định tại Xác nhận chấp thuận cho vay.
3. Mục đích sử dụng vốn: Được quy định chi tiết tại Đề nghị vay vốn và Xác nhận chấp thuận cho vay. Khách hàng có trách nhiệm sử dụng vốn vay đúng mục đích và cam kết chịu trách nhiệm trước pháp luật và VPBank về mục đích sử dụng vốn vay của mình.
4. Phương thức thấu chi: Khách hàng sẽ thực hiện thấu chi bằng phương thức chuyển khoản hoặc rút tiền mặt.
5. Thời điểm nhận nợ: là thời điểm Khách hàng thực hiện rút tiền mặt hoặc chuyển khoản các khoản tiền trong Hạn mức thấu chi. Chúng từ chuyển khoản và/hoặc rút tiền mặt là văn bản xác nhận nợ của Khách hàng. Khách hàng cam kết nhận nợ theo các chứng từ, số liệu từ hệ thống của VPBank in ra liên quan đến nợ gốc, lãi, và phí mà Khách hàng phải thanh toán.
6. VPBank chỉ giải ngân cho Khách hàng sau khi Khách hàng và các bên liên quan (nếu có) đã đáp ứng tất cả các điều kiện, thủ tục theo quy định của pháp luật và quy định của VPBank theo sản phẩm cho vay mà Khách hàng tham gia. VPBank có quyền từ chối giải ngân trong trường hợp quy định của pháp luật không cho phép giải ngân và/hoặc xảy ra trường hợp bất khả kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của VPBank dẫn đến việc VPBank không thể giải ngân.

### **Điều 2. Lãi Suất, Phí Và Các Chi Phí Khác**

1. Lãi suất cho vay trong hạn: quy định trong Giấy Đăng ký và Xác nhận chấp thuận cho vay của VPBank
2. Cơ chế điều chỉnh lãi suất: Lãi suất cố định trong suốt thời hạn hạn mức thấu chi
3. Lãi suất quá hạn: Bằng 150% lãi suất trong hạn tại thời điểm phát sinh nợ quá hạn.
4. Cách thức tính lãi:
  - a) Tiền lãi được tính trên cơ sở số dư thấu chi thực tế và thời gian thấu chi thực tế và lãi suất cho vay thấu

chi trên cơ sở 01 năm là 360 ngày. Tiền lãi được tính theo ngày, do hệ thống của VPBank tự động tính

- b) Tiền lãi sẽ được tính từ khi Khách hàng nhận nợ vốn vay cho đến khi Khách hàng thực tế thanh toán hết toàn bộ dư nợ cho VPBank, không tính ngày trả nợ.
5. Các khoản phí: Khách hàng phải thanh toán các khoản phí, chi phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) cho VPBank theo đúng thời hạn, số lượng và phương thức mà VPBank yêu cầu, cụ thể:
- a) Phí thiết lập Tài khoản thấu chi: 100.000 đồng/lần, thu một lần tại thời điểm cấp hạn mức thấu chi. Không thu phí đối với khách hàng có tài khoản trả lương tại VPBank và Khách hàng là CBNV VPBank.
  - b) Phí duy trì và quản lý Tài khoản thấu chi: 55.000 đồng/tháng, thu hàng tháng. Không thu phí đối với Khách hàng là CBNV VPBank.

Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán cho VPBank các khoản phí khác được VPBank niêm yết tại quầy giao dịch và/hoặc trên website của VPBank phù hợp với các quy định của pháp luật có liên quan.

### **Điều 3. Biện Pháp Bảo Đảm Tiền Vay**

1. VPBank đồng ý cho Khách hàng vay vốn trên cơ sở khả năng tài chính và uy tín cá nhân của Khách hàng, không áp dụng biện pháp bảo đảm tiền vay.
2. Khách hàng đồng ý rằng trong thời hạn vay vốn, nếu xảy ra bất cứ sự kiện ảnh hưởng hoặc có khả năng ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của Khách hàng hoặc khiến Khách hàng không đủ điều kiện để được vay không có bảo đảm theo quy định của VPBank theo sản phẩm cho vay mà Khách hàng tham gia, VPBank có quyền yêu cầu Khách hàng bổ sung tài sản bảo đảm. Trong vòng ...ngày kể từ ngày ghi trong Thông báo bổ sung tài sản bảo đảm của VPBank, Khách hàng phải đưa tài sản thuộc sở hữu của mình hoặc của Bên thứ ba vào thế chấp, cầm cố hoặc ký quỹ cho VPBank. Tài sản đưa vào cầm cố, thế chấp và/hoặc ký quỹ phải có giá trị (theo định giá của VPBank) đủ để bảo đảm cho toàn bộ nghĩa vụ trả nợ gốc, lãi và các chi phí phát sinh khác của Khách hàng đối với VPBank và phải được VPBank chấp thuận. Khách hàng phải chịu toàn bộ các chi phí liên quan đến việc hoàn thiện thủ tục bảo đảm tiền vay (công chứng, đăng ký giao dịch bảo đảm vv...) theo quy định của pháp luật. Nếu Khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ bổ sung tài sản bảo đảm và/hoặc thu xếp biện pháp bảo đảm khác theo đúng quy định này trong thời hạn nêu trên, thì VPBank có quyền chấm dứt hạn mức thấu chi trước hạn và thu hồi nợ theo đúng quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này.

### **Điều 4. Thời Hạn Và Phương Thức Trả Nợ**

1. Khi Khách hàng sử dụng tiền vay thuộc Hạn mức thấu chi, VPBank sẽ ghi Nợ các khoản tiền này vào Tài khoản thấu chi và các khoản tiền này được coi là các khoản nợ gốc. VPBank sẽ tính tiền lãi thấu chi và các khoản phí phát sinh định kỳ hàng tháng và tự động ghi Nợ Tài khoản thấu chi của Khách hàng toàn bộ các khoản nợ lãi, phí phát sinh.

2. Thời hạn và phương thức thanh toán nợ: Trong Thời hạn của Hạn mức thấu chi, VPBank sẽ tự động trích thu bất kỳ khoản tiền nào được ghi có trên Tài khoản thấu chi để thu nợ thấu chi (nợ lãi, gốc và phí). Tại ngày kết thúc Thời hạn của Hạn mức thấu chi hoặc tại ngày chấm dứt Hạn mức thấu chi trước hạn theo quy định của Hợp đồng này, Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán toàn bộ dư nợ thấu chi (bao gồm nợ gốc, lãi, phí) cho VPBank. Khách hàng có thể thanh toán (nợ gốc, lãi, phí) bằng chuyển khoản hoặc tiền mặt. Trường hợp ngày đến hạn trả nợ gốc, lãi, phí trùng vào ngày nghỉ theo quy định của pháp luật thì Khách hàng phải trả nợ vào ngày làm việc liền ngay sau đó và lãi vẫn được tính cho đến ngày Khách hàng thực tế trả nợ.
3. Vào ngày hết thời hạn của Hạn mức thấu chi, hạn mức thấu chi sẽ tự động bị đóng (=0). Tài khoản thấu chi tự động trở về tài khoản tiền gửi thanh toán thông thường. Toàn bộ dư nợ tài khoản thấu chi sẽ chuyển thành một khoản nợ gốc theo món vay thông thường, tài khoản tiền gửi thanh toán sẽ có số dư bằng 0 tại thời điểm đó. Trong trường hợp Khách hàng còn dư nợ tại tài khoản thấu chi thì dư nợ đó sẽ chuyển thành nợ quá hạn và Khách hàng phải chịu lãi suất quá hạn bằng 150% lãi suất trong hạn tại thời điểm quá hạn trên toàn bộ số dư bị chuyển thành quá hạn kể từ khi quá hạn đến khi Khách hàng thực tế thanh toán các khoản phải trả cho VPBank.

## **Điều 5. Xử Lý Trong Trường Hợp Vượt Hạn Mức Thấu Chi**

1. Sau khi VPBank ghi nợ Tài khoản thấu chi, nếu dư nợ thực tế trên Tài khoản thấu chi của Khách hàng (dư nợ thực tế bao gồm dư nợ gốc, lãi thấu chi và các khoản phí có liên quan) vượt quá Hạn mức thấu chi thì Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán ngay cho VPBank phần dư nợ thực tế vượt quá hạn mức. Nếu Khách hàng không thanh toán phần dư nợ vượt hạn mức, Các Bên đồng ý xử lý như sau:
  - a) Nếu dư nợ thấu chi thực tế (tính từ ngày vi phạm hạn mức) của Khách hàng cao hơn Hạn mức thấu chi đã được cấp trong thời hạn  $\leq 90$  ngày: Toàn bộ dư nợ thấu chi của Khách hàng sẽ được áp dụng mức lãi suất bằng 150% lãi suất thấu chi tại thời điểm vi phạm hạn mức. Mức lãi suất này sẽ được tính kể từ thời điểm vi phạm hạn mức đến thời điểm Khách hàng thực tế thanh toán số tiền vượt hạn mức.
  - b) Nếu dư nợ thấu chi thực tế (tính từ ngày vi phạm hạn mức) của Khách hàng cao hơn Hạn mức thấu chi đã được cấp kéo dài  $> 90$  ngày: VPBank sẽ chấm dứt hạn mức thấu chi, chuyển quá hạn toàn bộ dư nợ và áp dụng lãi suất bằng 150% lãi suất thấu chi tại thời điểm vi phạm hạn mức đối với toàn bộ dư nợ của Khách hàng.
2. VPBank và Khách hàng có thể thỏa thuận bổ sung về các biện pháp xử lý khác ngoài các biện pháp quy định tại Khoản 1 nêu trên trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

## **Điều 6. Chấm Dứt Hạn Mức Thấu Chi Trước Thời Hạn**

1. Các Bên thống nhất rằng VPBank có quyền (nhưng

không có nghĩa vụ) chấm dứt Hạn mức thấu chi và thu hồi toàn bộ dư nợ còn lại của Khách hàng theo Hợp đồng này trước thời hạn trong những trường hợp sau đây:

- a) Khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích, có hành vi không trung thực, cung cấp thông tin sai sự thật, trốn tránh, thiếu thiện chí với VPBank trong quá trình vay vốn, trả nợ;
- b) Khách hàng bị chết hoặc bị Tòa án tuyên bố là đã chết; bị Tòa án tuyên bố mất tích, bị mất năng lực hành vi dân sự; ly hôn, bỏ trốn hoặc thay đổi nơi cư trú mà không thông báo cho VPBank;
- c) Xảy ra trường hợp vượt hạn mức thấu chi như quy định tại Điều 5 Bản Điều khoản & Điều kiện này;
- d) Tình hình tài chính, thu nhập, tài sản của Khách hàng giảm sút; phần lớn tài sản của Khách hàng bị kê biên, phong tỏa, cầm giữ hoặc bị tranh chấp; Khách hàng bị truy cứu trách nhiệm hình sự (khởi tố, bắt, truy tố, xét xử, chấp hành hình phạt tù...); Khách hàng liên quan đến các tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện có thể ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của Khách hàng cho VPBank;
- e) Các tài sản bảo đảm tiền vay bị mất, hư hỏng, giảm sút giá trị, bị quy hoạch hoặc liên quan đến các tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện ảnh hưởng đến việc thu hồi vốn của VPBank;
- f) Trường hợp khoản vay được bảo đảm bằng tài sản của Bên thứ ba mà xảy ra một trong các trường hợp sau:
  - Bên thứ ba là cá nhân bị chết hoặc bị Tòa án tuyên bố là đã chết; bị Tòa án tuyên bố mất tích, bị mất năng lực hành vi; ly hôn; bỏ trốn hoặc thay đổi nơi cư trú mà không thông báo cho VPBank;
  - Bên thứ ba là doanh nghiệp hoặc tổ chức khác thực hiện việc chuyển đổi, chia, tách, hợp nhất, sáp nhập, giải thể, phá sản; thay đổi địa chỉ trụ sở, địa chỉ liên lạc mà không thông báo cho VPBank.
- g) Trường hợp Khách hàng có nhiều khoản vay, khoản tín dụng khác tại VPBank, thì nếu có bất kỳ Hợp đồng tín dụng, khoản tín dụng nào phát sinh nợ quá hạn hoặc phải trả nợ trước hạn, thì Hợp đồng này có thể chưa đến hạn cũng được coi là đến hạn và Khách hàng phải thanh toán ngay toàn bộ dư nợ còn lại cho VPBank;
- h) Khách hàng vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào đối với VPBank theo Hợp đồng này và các thỏa thuận khác giữa các Bên;
- i) Khách hàng phát sinh nợ từ nhóm 03 trở lên VPBank và/hoặc tại các TCTD khác trong thời hạn hạn mức thấu chi tài khoản.
- j) Khách hàng không cung cấp, cung cấp không đầy đủ hoặc không đúng thời hạn các chứng từ liên quan đến việc sử dụng vốn vay theo yêu cầu của VPBank; Khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đúng các yêu cầu, chỉ dẫn của VPBank liên quan đến các công việc nhằm ký kết, thực hiện, duy trì Hợp đồng này, Hợp đồng bảo đảm (nếu có) như: công chứng, chứng thực, định giá, bảo hiểm, đăng ký giao dịch bảo đảm, tư vấn xác thực tài sản/ giấy tờ, tư vấn giám sát, kiểm kê, quản lý tài sản bảo đảm; Khách hàng vi phạm pháp luật, chính sách



của Nhà nước; hoặc có quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về việc VPBank phải thu hồi nợ trước hạn; hoặc phát sinh sự kiện thay đổi, ban hành mới chính sách, quy định pháp luật hay các quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền liên quan tới việc cho vay, lãi suất cho vay, cách tính lãi hoặc xảy ra sự kiện bất khả kháng, trường hợp khẩn cấp như khủng bố, chiến tranh, bạo động, đình công, bãi công, biểu tình, thiên tai hoặc các trường hợp khác mà khoản vay cần phải được thu hồi trước hạn phù hợp với quy định của pháp luật.

2. Khi xảy ra một trong các trường hợp nêu tại khoản 1 Điều này, VPBank có quyền căn cứ vào tình hình thực tế và lựa chọn thời điểm thích hợp để quyết định chấm dứt Hạn mức thấu chi, thu hồi nợ trước hạn. Khi VPBank quyết định thu hồi nợ trước hạn, tất cả các khoản nợ gốc, lãi và các nghĩa vụ liên quan khác của Khách hàng theo Hợp đồng này dù đã đến hạn hay chưa đến hạn đều trở thành khoản nợ đến hạn và Khách hàng phải thanh toán toàn bộ dư nợ gốc, lãi, phí và các nghĩa vụ tài chính khác cho VPBank trong vòng 03 ngày kể từ ngày Bên Ngân hàng thông báo chấm dứt trước hạn Hạn mức thấu chi. Nếu hết thời hạn này mà Khách hàng chưa trả hoặc trả không đủ thì toàn bộ số tiền chưa trả sẽ bị chuyển sang nợ quá hạn và chịu lãi suất phạt bằng 150% lãi suất trong hạn tại thời điểm chuyển quá hạn kể từ thời điểm quá hạn đến ngày Khách hàng thực tế thanh toán toàn bộ các khoản phải trả cho Bên Ngân hàng. Quy định này không áp dụng đối với trường hợp VPBank chấm dứt Hạn mức thấu chi do Khách hàng sử dụng vượt Hạn mức thấu chi, việc áp dụng lãi suất quá hạn trong trường hợp này sẽ thực hiện theo quy định tại Điều 5 của Bản Điều khoản & Điều kiện này.
3. Trường hợp Khách hàng muốn chấm dứt hạn mức thấu chi trước thời hạn, Khách hàng phải thông báo trước bằng văn bản cho Bên Ngân hàng ít nhất 07 ngày làm việc và phải được VPBank đồng ý, đồng thời phải thanh toán cho VPBank toàn bộ nợ gốc, lãi thấu chi.

### **Điều 7. Cấp Lại Hạn Mức Thấu Chi**

Trường hợp Khách hàng được VPBank cấp lại hạn mức thấu chi, Các Bên sẽ ký một Hợp đồng cho vay hạn mức thấu chi tài khoản mới để thỏa thuận về các điều kiện và điều khoản của hạn mức thấu chi mới.

### **Điều 8. Nợ Quá Hạn Và Thu Hồi Nợ**

1. Các khoản nợ gốc, lãi của Khách hàng sẽ là nợ quá hạn trong các trường hợp sau:
  - a) Khi xảy ra trường hợp vượt quá hạn mức thấu chi và VPBank thực hiện chấm dứt trước hạn Hạn mức thấu chi theo quy định của Hợp đồng này.
  - b) Khi hết Thời hạn của Hạn mức thấu chi mà Khách hàng không thanh toán toàn bộ dư nợ gốc, nợ lãi và các khoản tiền phí (nếu có) trong ngày cuối cùng của Thời hạn của Hạn mức thấu chi.
  - c) Khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ trả nợ khi VPBank thực hiện thu nợ trước hạn như quy định tại Khoản 2, Điều 6 của Bản Điều khoản & Điều kiện này.

d) Các trường hợp khác theo quy định của Bản Điều Khoản & Điều kiện này.

2. Khoản nợ gốc quá hạn sẽ phải chịu lãi suất quá hạn bằng 150% lãi suất trong hạn tại thời điểm chuyển quá hạn tính từ thời điểm chuyển sang nợ quá hạn cho đến khi Khách hàng thực tế thanh toán toàn bộ các khoản phải trả cho VPBank.
3. Kể từ thời điểm quá hạn, VPBank có quyền áp dụng các biện pháp theo thỏa thuận tại Hợp đồng này và/hoặc các biện pháp theo quy định của pháp luật để thu hồi nợ.

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

#### **1. Quyền của VPBank:**

- a) Từ chối cấp hạn mức thấu chi, từ chối giải ngân vốn vay thấu chi nếu Khách hàng không đáp ứng đầy đủ điều kiện, thủ tục theo yêu cầu của VPBank hoặc VPBank không thể giải ngân theo quy định của Hợp đồng này;
- b) Được quyền điều chỉnh lãi suất cho vay hạn mức thấu chi tài khoản đối với Khách hàng cho phù hợp khi thị trường có biến động bất thường hoặc chính sách tiền tệ và lãi suất của Ngân hàng Nhà nước có sự thay đổi ảnh hưởng đến lãi suất thấu chi. Trường hợp, Khách hàng không đồng ý với các nội dung điều chỉnh của Bên Ngân hàng, Khách hàng có quyền trả nợ và chấm dứt Hạn mức thấu chi trước hạn và không phải thanh toán phí trả nợ trước hạn cho Bên Ngân hàng;
- c) Được quyền yêu cầu Khách hàng sử dụng mọi tài sản, nguồn thu của Khách hàng để thanh toán các khoản nợ cho VPBank đầy đủ, đúng hạn;
- d) Được quyền liên hệ trực tiếp với các bên có nghĩa vụ tài sản đối với Khách hàng để nhận các khoản tiền, tài sản mà Bên đó phải trả hoặc phải giao cho Khách hàng;
- e) Được quyền trực tiếp kiểm tra hoặc yêu cầu Khách hàng thông báo, cung cấp thông tin về việc sử dụng vốn vay, tình hình tài chính, tài sản, thu nhập của Khách hàng, và các thông tin khác liên quan đến khoản vay hoặc đến tình hình thực hiện nghĩa vụ trả nợ của Khách hàng;
- f) Được yêu cầu Khách hàng bổ sung thêm tài sản của mình hoặc của Bên thứ ba vào thế chấp, cầm cố, ký quỹ cho VPBank trong các trường hợp giá trị tài sản bảo đảm hiện tại không đủ để bảo đảm cho nghĩa vụ trả nợ của Khách hàng;
- g) Được tạm khóa, phong tỏa tại bất kỳ thời điểm nào và tự động trích bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng (tài khoản có kỳ hạn, không kỳ hạn) mở tại VPBank hoặc tại Tổ chức tín dụng khác để thu phí, thu nợ. Bằng Hợp đồng này, Khách hàng ủy quyền không hủy ngang cho VPBank được tạm khóa, phong tỏa tại bất kỳ thời điểm nào, trích tiền từ tài khoản của Khách hàng mở tại Tổ chức tín dụng khác để thu nợ theo hình thức ủy nhiệm thu. Trường hợp tài khoản của Khách hàng mở tại VPBank có loại tiền khác với loại tiền cấp hạn mức thấu chi và VPBank có đủ nguồn tiền để mua hoặc bán cho Khách hàng trả nợ,

thì VPBank sẽ tự động mua hoặc bán ngoại tệ cho Khách hàng theo tỷ giá mà VPBank đang áp dụng được công bố công khai tại thời điểm đó để thu nợ.

- h) Được quyền xử lý tài sản bảo đảm của Khách hàng và/hoặc Bên thứ ba (nếu có) theo quy định của pháp luật để thu hồi nợ;
- i) Có toàn quyền chuyển giao, bán cho Bên thứ ba toàn bộ hoặc một phần khoản nợ của Khách hàng theo Hợp đồng này mà không cần phải có sự đồng ý của Khách hàng trên cơ sở phù hợp với quy định của Ngân hàng nhà nước và quy định của pháp luật có liên quan.
- j) Trường hợp Khách hàng là cán bộ, nhân viên của VPBank, nếu Khách hàng nghỉ việc tại VPBank, VPBank được quyền sử dụng một phần hoặc toàn bộ các khoản tiền mà VPBank phải thanh toán cho Khách hàng khi Khách hàng nghỉ việc (tiền lương, tiền thưởng, tiền trợ cấp ....) để thu hồi các khoản nợ, các nghĩa vụ tài chính của Khách hàng đối với VPBank theo Bản Điều khoản & Điều kiện này.

## 2. Nghĩa vụ của VPBank:

- a) Cấp Hạn mức thấu chi cho Khách hàng theo đúng thỏa thuận;
  - b) Giải chấp tài sản bảo đảm (nếu có) sau khi Khách hàng đã thực hiện xong toàn bộ nghĩa vụ đối với VPBank.
  - c) Bảo mật thông tin của Khách hàng, không chuyển giao thông tin của Khách hàng cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của Khách hàng trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Bản Điều khoản và Điều kiện này.
3. VPBank có các quyền và nghĩa vụ khác theo thỏa thuận tại Hợp đồng này, Hợp đồng bảo đảm tiền vay, các văn bản khác ký kết với Bên vay và theo quy định của pháp luật.

## Điều 10. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách hàng

### 1. Quyền của Khách hàng:

- a) Được nhận và sử dụng Hạn mức thấu chi được VPBank cấp theo đúng thỏa thuận tại Bản Điều khoản và Điều kiện này;
- b) Được yêu cầu VPBank giải chấp tài sản bảo đảm (nếu có) sau khi Khách hàng hoàn thành tất cả các nghĩa vụ với VPBank

### 2. Nghĩa vụ của Khách hàng:

- a) Cung cấp đầy đủ, chính xác và trung thực các thông tin, hồ sơ, tài liệu liên quan đến việc cấp Hạn mức thấu chi theo yêu cầu của VPBank (nếu có) trong suốt quá trình vay vốn;
- b) Cung cấp thông tin và/hoặc tạo mọi điều kiện để VPBank trực tiếp kiểm tra về tình hình sử dụng hạn mức thấu chi, tình hình tài sản, thu nhập của Khách hàng và các thông tin khác liên quan đến hạn mức được cấp hoặc đến tình hình thực hiện nghĩa vụ trả nợ của Khách hàng;
- c) Bổ sung thêm tài sản vào thế chấp, cầm cố, ký quỹ... để bảo đảm cho việc thực hiện nghĩa vụ trả nợ

theo Hợp đồng này trong cá trường hợp Bên Ngân hàng yêu cầu;

- d) Thực hiện đúng các quy định về lãi suất đã được quy định tại Hợp đồng này và các văn bản liên quan;
- e) Thực hiện đúng các nghĩa vụ theo Hợp đồng này, Hợp đồng bảo đảm và các văn bản liên quan ký giữa các Bên, nếu vi phạm mà gây thiệt hại thì bồi thường cho VPBank toàn bộ thiệt hại phát sinh trong phạm vi quy định pháp luật cho phép, có thể bao gồm các thiệt hại như: chi phí luật sư, án phí, lệ phí Tòa án, phí thi hành án; các khoản chi phí mà VPBank phải bồi thường hay chịu phạt với Bên thứ ba do vi phạm của Khách hàng trực tiếp hoặc gián tiếp gây nên v.v...;
- f) Khách hàng cam kết sử dụng vốn vay để thanh toán cho bên thụ hưởng là cá nhân không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán hoặc để thanh toán trong các trường hợp khác mà pháp luật cho phép. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp cho VPBank các thông tin, tài liệu, chứng từ thanh toán cần thiết để VPBank thực hiện giải ngân và cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của các thông tin, tài liệu và chứng từ cung cấp cho VPBank;
- g) Sử dụng Hạn mức thấu chi đúng mục đích và thanh toán cho VPBank các khoản phí, nợ gốc, lãi và các khoản chi phí phát sinh khác đầy đủ, đúng hạn theo thỏa thuận tại Hợp đồng này;
- h) Thông báo bằng văn bản cho VPBank trong vòng 05 ngày kể từ ngày xảy ra một trong các trường hợp sau:
  - Xảy ra một trong các trường hợp nêu tại điểm (b), (d), (e) và (f) Khoản 1, Điều 6 của Hợp đồng này;
  - Khách hàng ly hôn, thay đổi Hộ khẩu thường trú, địa chỉ liên lạc, điện thoại và/hoặc thay đổi khác ảnh hưởng đến việc thông tin, liên lạc giữa hai Bên.
- i) Trường hợp thôi việc tại Cơ quan đang làm việc thì phải dùng toàn bộ tiền trợ cấp thôi việc và các khoản tiền, tài sản khác mà Cơ quan đó trả cho Khách hàng để thanh toán nợ cho VPBank. VPBank được quyền liên hệ và trực tiếp nhận số tiền, tài sản nêu trên từ Cơ quan đang làm việc của Khách hàng để thu hồi nợ..
- j) Thông báo cho VPBank trước khi Khách hàng nghỉ việc tại Cơ quan đang làm việc và trước khi Khách hàng nhận bất kỳ khoản tiền trợ cấp thôi việc hay khoản tiền khác từ Cơ quan đang làm việc.
- k) Khách hàng đồng ý rằng, khi xảy ra một trong các trường hợp sau đây, Khách hàng sẽ không được VPBank tiếp tục giải ngân, tiếp tục cấp hạn mức thấu chi và phải thực hiện trả nợ vay thấu chi trước hạn cho VPBank (nếu đã phát sinh dư nợ):
  - Khách hàng không thực hiện rút vốn trong thời hạn (nếu có) được quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này, các văn bản có liên quan và/hoặc yêu cầu của VPBank.
  - VPBank không thực hiện giải ngân được do Khách hàng không đáp ứng đủ các điều kiện giải ngân/ cấp tín dụng theo quy định của Hợp đồng này;
  - Các hồ sơ, thông tin Khách hàng cung cấp cho

VPBank là không chính xác, không trung thực; Khách hàng có dấu hiệu gian lận, giả mạo khi vay vốn hoặc tài sản bảo đảm cho khoản vay của Khách hàng có dấu hiệu phát sinh tranh chấp, khiếu nại.

Trong các trường hợp nêu trên, Khách hàng cam kết sẽ bồi thường cho VPBank đầy đủ các khoản chi phí giám định, định giá, thẩm định cấp tín dụng mà VPBank đã thanh toán hoặc phải gánh chịu. Ngoài các chi phí nêu trên, Khách hàng phải bồi thường các chi phí, các thiệt hại thực tế khác cho VPBank theo quy định của pháp luật từng thời kỳ.

- l) Khách hàng đồng ý rằng (các) tài sản của Khách hàng (nếu có) đang bảo đảm cho việc thực hiện nghĩa vụ khác của Khách hàng tại VPBank chỉ được VPBank giải chấp sau khi Khách hàng đã thực hiện xong tất cả các nghĩa vụ phát sinh theo các Hợp đồng, Văn bản tín dụng đã ký với VPBank bao gồm cả Hợp đồng này; và các khoản tiền thu được từ việc xử lý (các) tài sản bảo đảm nêu trên cũng được sử dụng để thanh toán các khoản nợ của Khách hàng với VPBank theo Hợp đồng này.
  - m) Không được chuyển nhượng các quyền và nghĩa vụ của mình theo Bản Điều khoản và Điều kiện này cho Bên thứ ba, trừ trường hợp được VPBank đồng ý trước bằng văn bản phù hợp với quy định có liên quan của pháp luật.
3. Khách hàng có các quyền và nghĩa vụ khác theo thỏa thuận tại Hợp đồng này, Hợp đồng bảo đảm tiền vay, các văn bản khác ký kết với VPBank và theo quy định của pháp luật.
4. Thỏa thuận trong trường hợp Khách hàng vay vốn theo sản phẩm cho vay ưu đãi đối với CBNV của VPBank:
- a) Ngoài các trường hợp chấm dứt Hạn mức thấu chi trước hạn quy định tại Khoản 1 Điều 6 Bản Điều khoản và Điều kiện này, Khách hàng đồng ý rằng Khách hàng có thể bị chấm dứt Hạn mức thấu chi và thu hồi toàn bộ dư nợ còn lại trước thời hạn khi Khách hàng chấm dứt Hợp đồng lao động đã ký với VPBank hoặc Công ty con, Công ty liên kết của VPBank hoặc Khách hàng không đủ điều kiện để tiếp tục vay hạn mức thấu chi tại VPBank. Trường hợp này, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán toàn bộ dư nợ thấu chi chậm nhất là ngày làm việc cuối cùng tại VPBank/Công ty con/Công ty liên kết của VPBank. Trong trường hợp Khách hàng không thanh toán đủ dư nợ thấu chi còn lại cho VPBank, Khách hàng đồng ý với việc VPBank sẽ thực hiện khóa hạn mức thấu chi trên Tài khoản thấu chi của Khách hàng, đồng thời điều chỉnh các mức lãi suất quy định tại Điều 2 Bản Điều khoản và Điều kiện này của Khách hàng về mức lãi suất áp dụng cho khách hàng thông thường tại thời điểm đó.
  - b) Khách hàng xác nhận lãi suất cho vay (trong hạn) nêu tại Khoản 1 Điều 2 Bản Điều khoản và Điều kiện này và các khoản phí nêu tại Khoản 5 Điều 2 Bản Điều khoản và Điều kiện này là chính sách lãi suất, phí riêng được VPBank áp dụng cho Khách hàng là cán bộ nhân viên. Trường hợp Khách hàng chấm dứt Hợp đồng lao động đã ký với VPBank, Công ty

con, Công ty liên kết của VPBank nhưng Khách hàng vẫn có nhu cầu tiếp tục vay vốn, trả nợ theo Bản Điều khoản và Điều kiện này và được VPBank chấp thuận, Khách hàng đồng ý với việc VPBank sẽ thực hiện điều chỉnh lãi suất cho vay (trong hạn) và phí theo mức lãi suất, mức phí do VPBank quy định cho các khách hàng thông thường tại thời điểm VPBank quyết định điều chỉnh. Khách hàng xác nhận đồng ý với mức lãi suất, mức phí mới kể từ thời điểm VPBank thực hiện việc điều chỉnh

## **Phần III - Điều Khoản Và Điều Kiện Mở Và Sử Dụng Tài Khoản Thanh Toán**

### **Điều 1. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

#### **1. Quyền của Khách hàng**

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

#### **2. Nghĩa vụ của Khách hàng**

- a. Theo dõi số dư trên tài khoản thanh toán của mình; đối chiếu với các thông báo ghi Nợ, thông báo ghi Có, hoặc thông báo số dư tài khoản do NH gửi đến nếu KH đăng ký sử dụng các dịch vụ thông báo số dư tài khoản với NH.
- b. Kịp thời thông báo cho NH khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng. Các thông báo, khiếu nại, yêu cầu tra soát liên quan đến Tài khoản và giao dịch Tài khoản phải được Khách hàng thực hiện trong thời hạn 07 (bảy) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. Sau thời hạn này mà Khách hàng



không thông báo cho NH, Khách hàng tự chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại phát sinh và đồng ý chấp nhận mọi hậu quả có thể xảy ra.

- c. Hoàn trả hoặc phối hợp với NH hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán của mình.
- d. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng tài khoản thanh toán cũng như các thông tin khác theo yêu cầu của NH trong từng thời kỳ. Thông báo kịp thời và gửi cho NH các giấy tờ liên quan khi có những thay đổi về thông tin đã đăng ký khi yêu cầu sử dụng dịch vụ hoặc trong quá trình sử dụng dịch vụ. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì KH phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin; cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất.
- e. Nhận thức đầy đủ và cam kết chịu rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán, chuyển tiền của KH bị bất kỳ tổ chức hoặc cơ quan có thẩm quyền tại bất kỳ quốc gia nào tịch thu, niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch (do liên quan đến các yếu tố cấm vận/trùng phạt, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác).
- f. Đăng ký chữ ký mẫu sử dụng trên các chứng từ giao dịch được thực hiện tại Trụ sở NH (Trụ sở NH được hiểu là các Chi nhánh, Phòng Giao dịch và các địa điểm giao dịch tương đương khác theo quy định của NH).
- g. Thanh toán cho NH các loại phí liên quan đến mở và sử dụng tài khoản, quản lý tài khoản, phát hành thẻ ghi nợ, sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử theo quy định của NH tại từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật. Biểu phí sẽ được NH công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH.
- h. Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với NH thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản.
- i. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán theo quy định của NH.
- j. Chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình.
- k. Tuân thủ các hướng dẫn của NH về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua tài khoản; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do NH quy định.
- l. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản, hoặc sử dụng tài khoản của mình để thực hiện các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp.
- m. Không được sử dụng tài khoản thanh toán để thực

hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

- n. Tuân thủ các điều khoản và điều kiện tại Bản Điều khoản & Điều kiện này và các quy định khác của pháp luật liên quan đến việc mở và sử dụng Tài khoản thanh toán.
- o. Các nghĩa vụ khác theo Bản Điều khoản & Điều kiện này và theo các quy định của pháp luật.

## Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

### 1. Quyền của Ngân hàng

- a. Được miễn trách trong các trường hợp bất khả kháng như trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc vì bất cứ lý do nào mà ngoài khả năng kiểm soát của NH gây nên khiến cho Tài khoản của KH không thực hiện được giao dịch, bị lợi dụng do bị mất, bị đánh cắp hoặc các trường hợp khác do lỗi của KH.
- b. Được miễn trách đối với: (i) việc sử dụng đúng hoặc sai mục đích của Tài khoản của KH; (ii) Mọi gian lận và hoặc giả mạo gây ra cho NH do hành vi vi phạm hoặc lỗi của KH; (iii) Bất kỳ phương hại nào tới uy tín, hình ảnh và danh tiếng của chủ tài khoản có liên quan đến việc NH yêu cầu chủ tài khoản chấm dứt/ngừng sử dụng tài khoản do hành vi vi phạm hoặc lỗi của KH.
- c. Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán qua tài khoản (nếu có).
- d. Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của KH trong trường hợp (i) KH không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa NH và KH; (ii) KH không có đủ số dư trên tài khoản đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán trường hợp đã có thỏa thuận thấu chi với NH; (iii) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; (iv) Tài khoản thanh toán đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản thanh toán đang bị đóng, tài khoản thanh toán bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư.
- e. Trường hợp NH phát hiện KH vi phạm các quy định hiện hành hoặc Bản Điều khoản & Điều kiện này, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, NH có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của KH, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý.
- f. Có quyền sử dụng các thông tin về KH và các khoản tin dụng của Khách hàng, bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do KH cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký giữa KH và NH để cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật.

- g. Cung cấp cho các bên có thẩm quyền thông tin về dịch vụ Tài khoản giao dịch phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại các giao dịch Tài khoản theo quy định của pháp luật.
- h. Có quyền tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán trong các trường hợp: (i) KH có yêu cầu và đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán; (ii) KH bị chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự; (iii) NH nghi ngờ có sự nhầm lẫn, sai sót trong việc thực hiện các giao dịch liên quan đến Tài khoản; (iv) khi có tranh chấp liên quan đến Tài khoản; (v) KH vi phạm quy định liên quan đến chính sách duy trì, quản lý Tài khoản của NH; (vi) KH vi phạm các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại Bản Điều khoản và Điều khoản này; (vii) Để bảo đảm nghĩa vụ thanh toán, các khoản nợ, các nghĩa vụ tài chính khác của KH với NH; (viii) các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH.
- i. Có quyền phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán trong các trường hợp: (i) có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, (ii) NH phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào Tài khoản của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền; (iii) NH phát hiện có dấu hiệu gian lận, vi phạm pháp luật liên quan đến Tài khoản; (iv) các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- j. Được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản của khách hàng trong các trường hợp sau: (i) Thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi và các chi phí khác phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận với KH phù hợp quy định pháp luật; (ii) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật; (iii) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo cho KH biết; (iv) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền; (v) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán; (vi) Bù trừ các nghĩa vụ của KH tại NH và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa KH và NH.
- k. Thông báo về các thay đổi đối với Dịch vụ, các chương trình khuyến mại đối với Dịch vụ, cảnh báo các rủi ro khi thực hiện Dịch vụ và các thông báo khác phục vụ cho việc sử dụng Dịch vụ tới KH theo các cách thức mà NH cho là phù hợp (gửi tin nhắn qua điện thoại, email, văn bản, thông qua website, tại các điểm giao dịch và các phương tiện truyền thông).
- l. Được yêu cầu KH cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định.
- m. Yêu cầu KH bồi thường các thiệt hại thực tế phát sinh do việc KH vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản theo thỏa thuận này và theo quy định của NH và của pháp luật.
- n. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán của KH hoặc chưa phong tỏa tài khoản thanh toán chung theo quy định của pháp luật khi KH chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho NH.
- o. Quy định về số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để KH biết.
- p. Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán phù hợp các quy định của pháp luật.
- q. Các quyền khác theo Bản Điều khoản & Điều kiện này và theo quy định của pháp luật.
2. Nghĩa vụ của Ngân hàng
- a. Tôn trọng quyền và lợi ích của KH theo Bản Điều khoản & Điều kiện này.
- b. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.
- c. Bảo mật các thông tin về Tài khoản của KH, không chuyển giao thông tin của KH cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của KH trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Bản Điều khoản & Điều kiện này.
- d. Bồi thường các thiệt hại thực tế phát sinh do việc NH vi phạm các quy định về cung cấp dịch vụ tài khoản theo thỏa thuận này và theo quy định của pháp luật.
- e. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

### **Điều 3. Xử lý trong trường hợp Tài khoản của khách hàng không phát sinh giao dịch thường xuyên**

1. Căn cứ vào tần suất hoạt động của Tài khoản, trạng thái Tài khoản của KH sẽ được NH chia thành: Đang hoạt động, Ngủ quên, Không hoạt động hoặc các trạng thái khác theo quy định của NH từng thời kỳ. Điều kiện, hình thức và các vấn đề liên quan đến trạng thái Tài khoản của KH thực hiện theo quy định của NH được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH trong từng thời kỳ.
2. NH được quyền thu các loại phí nhằm quản lý, duy trì Tài khoản của KH theo biểu phí và nguyên tắc thu phí do NH quy định trong từng thời kỳ. Biểu phí sẽ được NH công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH từng thời kỳ.
3. NH được quyền chủ động đóng Tài khoản của KH khi Tài khoản của KH không đáp ứng được các điều kiện theo quy định về quản lý trạng thái Tài khoản thanh toán của KH được NH quy định và công bố công khai



trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH trong từng thời kỳ.

4. NH có nghĩa vụ thông báo cho KH khi thực hiện chuyển trạng thái tài khoản, đóng tài khoản của KH theo thỏa thuận tại Điều này. Tùy theo quyết định của NH tại thời điểm thông báo, NH có thể thông báo cho KH thông qua một hoặc một số hình thức sau: thông báo công khai trên website và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH và/hoặc thông báo bằng email và/hoặc tin nhắn đến địa chỉ, số điện thoại khách hàng đã đăng ký với NH và/hoặc hình thức khác do KH đăng ký và được NH chấp nhận trong từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

## **Phần IV - Điều Khoản Và Điều Kiện Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ**

### **Điều 1. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ**

#### 1. Quyền của Chủ thẻ

- a. Sử dụng Thẻ để rút tiền mặt và mua sắm hàng hóa dịch vụ trong phạm vi số dư tài khoản thẻ/tài khoản thanh toán/ hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán tại NH và trong phạm vi sử dụng Thẻ như quy định tại Khoản 3 Điều này.
- b. Sử dụng Thẻ trong hạn mức bao gồm hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt, các hạn mức khác trong việc sử dụng Thẻ theo quy định của NH được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH tại từng thời kỳ.
- c. Đề nghị NH cấp lại mã PIN, phát hành lại thẻ, tạm ngừng hoặc chấm dứt sử dụng thẻ, thay đổi hạn mức chi tiêu ngày theo quy định của NH.
- d. Đề nghị NH phát hành tối đa 05 (năm) Thẻ phụ. Chủ thẻ chính có quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ phụ và chịu trách nhiệm về các giao dịch thực hiện bằng Thẻ của Thẻ chính và (các) thẻ phụ.
- e. Được hưởng các ưu đãi dành cho Chủ thẻ của NH và/hoặc các đối tác của NH cung cấp theo từng thời kỳ.
- f. Khiếu nại, yêu cầu NH tra soát các giao dịch thẻ của chủ thẻ. Các trường hợp tra soát, phương thức, thời gian gửi yêu cầu tra soát, thời hạn trả lời tra soát theo quy định của pháp luật và của NH được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH tại từng thời điểm.
- g. Được NH cung cấp thông tin về lịch sử giao dịch thẻ và số dư tài khoản thẻ, hạn mức liên quan đến việc sử dụng thẻ và các thông tin cần thiết khác theo quy định của NH.
- h. Được nhận lại số dư tiền gửi trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ theo quy định của pháp luật.
- i. Yêu cầu NH đóng/mở khóa/tạm ngừng sử dụng Thẻ phù hợp với quy định của NH.
- j. Được tham gia các chương trình ưu đãi dành cho KH mở Thẻ theo quy định của NH từng thời điểm.
- k. Các quyền khác theo quy định pháp luật.

#### 2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ

- a. Trực tiếp đến NH nhận Thẻ/PIN hoặc đề nghị NH gửi Thẻ/PIN bằng đường bưu điện. Trường hợp đăng ký

nhận Thẻ/PIN qua đường bưu điện, Chủ thẻ đồng ý và xác nhận rằng NH được coi là đã hoàn thành việc giao nhận Thẻ, PIN khi Thẻ, PIN đã được giao tới địa chỉ mà Chủ thẻ đã đăng ký với NH. Chủ thẻ cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh do việc đăng ký nhận Thẻ, PIN theo phương thức này trừ trường hợp rủi ro phát sinh do lỗi của NH.

- b. Chịu trách nhiệm quản lý Thẻ và bảo mật các thông tin liên quan đến Thẻ của mình, đặc biệt là PIN. Không được chuyển nhượng Thẻ cho người khác.
- c. Chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các giao dịch phát sinh trên tài khoản thẻ của Chủ thẻ (bao gồm cả giao dịch có hoặc không có chữ ký, mã PIN hoặc có chữ ký khác với chữ ký của KH tại mặt sau Thẻ) nếu NH cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ thẻ đã được sử dụng để thực hiện giao dịch phù hợp với quy định về Phạm vi sử dụng Thẻ tại Khoản 3 Điều này.
- d. Không được phép sử dụng Thẻ cho bất kỳ giao dịch hay mục đích bất hợp pháp nào. Chịu trách nhiệm với Ngân hàng và pháp luật về các hành vi gian lận, giả mạo Thẻ của KH và các giao dịch Thẻ/Tài khoản liên quan đến gian lận, giả mạo.
- e. KH là chủ thẻ chính có nghĩa vụ mở tài khoản thanh toán tại NH.
- f. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho NH đối với các khoản mà Chủ thẻ rút thừa, rút/thanh toán quá số dư tài khoản thanh toán, giao dịch ghi Có nhằm vào Tài khoản của Chủ thẻ và các giao dịch nhằm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Đồng ý để NH tự động ghi Nợ các khoản tiền này.
- g. Khi thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc PIN bị lộ, Chủ thẻ phải báo ngay cho NH theo số ĐT (+844) 39 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH từng thời kỳ hoặc chi nhánh gần nhất và ngay sau đó chính thức xác nhận thông báo này bằng văn bản cho NH. Trường hợp Thẻ bị lợi dụng do việc mất cắp, thất lạc, lộ PIN, các gian lận/giả mạo khác trước khi NH có thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc NH đã xử lý thông báo mất thẻ từ Chủ thẻ, Chủ thẻ phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại đối với tất cả các giao dịch của Thẻ do việc Thẻ bị lợi dụng gây ra, trừ trường hợp do lỗi của NH. NH 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 Điểm này.
- h. Ký chữ ký mẫu bằng bút bi vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, Chủ thẻ phải ký hóa đơn/chứng từ thanh toán giống chữ ký mẫu này trừ những giao dịch không yêu cầu chữ ký của Chủ Thẻ.
- i. Không được sử dụng thẻ đã thông báo mất, thất lạc và trả lại cho NH Thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được.
- j. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho NH các khoản phí phát sinh từ việc sử dụng Thẻ.

k. Tuân thủ các điều khoản và điều kiện tại Bản Điều khoản & Điều kiện này và các quy định của NH, các tổ chức/hiệp hội Thẻ và của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ.

l. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

3. Phạm vi sử dụng Thẻ và nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ:

a. Chủ thẻ được sử dụng Thẻ để rút tiền mặt tại các ATM/POS của VPBank và các ATM/POS trong liên minh Smartlink, Banknet, VNBC và các ATM/POS có biểu tượng của Tổ chức thẻ quốc tế (đối với Thẻ quốc tế); thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT, qua internet, qua email, điện thoại .... và sử dụng các dịch vụ khác do VPBank và các Ngân hàng khác có kết nối trực tiếp hoặc gián tiếp với VPBank thông qua một hoặc một số các tổ chức trung gian.

Chủ thẻ đồng ý rằng, khi tham gia các giao dịch thanh toán bằng Thẻ, tùy thuộc vào từng giao dịch thẻ và yêu cầu/quy định của VPBank và/hoặc của Tổ chức thẻ quốc tế và/hoặc của ĐVCNT phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế, giao dịch thẻ có thể được xác thực bằng các phương thức bao gồm:

- Thẻ và chủ thẻ phải hiện diện tại ĐVCNT; và/ hoặc
- Chữ ký của chủ thẻ trên hóa đơn giao dịch thẻ; hoặc
- Nhập mã Pin khi giao dịch; hoặc
- Các thông tin thẻ (Tên thẻ/Số thẻ/mã CVV/ CVC....) được cung cấp qua email, điện thoại, internet...; hoặc
- Xuất trình Thẻ Priority Pass; hoặc
- Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà Chủ thẻ đăng ký với VPBank; hoặc
- Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà VPBank, Tổ chức thẻ quốc tế và ĐVCNT quy định.

b. Chủ thẻ hiểu và nhận thức đầy đủ rằng, khi Chủ thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán thẻ mà Thẻ và/ hoặc chủ thẻ không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT (VD: Giao dịch MOTO; giao dịch thanh toán trên internet....) và khi Chủ thẻ không bảo mật các thông tin về thẻ, thẻ của Chủ thẻ có thể bị lợi dụng cho các giao dịch thanh toán mà không cần Thẻ và/ hoặc chủ thẻ không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT. Bằng việc ký vào Giấy đăng ký, Chủ thẻ xác nhận và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro này.

c. Chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm thanh toán cho VPBank đối với tất cả các giao dịch phát sinh và được xác thực bằng bất kỳ phương thức nào nêu tại điểm (a) trên. Chủ thẻ đồng ý rằng, Sao kê tài khoản sẽ là bằng chứng xác nhận các giao dịch, phí, lãi (nếu có) và các khoản ghi nợ, ghi có trong Sao kê là đúng và có hiệu lực và Chủ thẻ sẽ thực hiện thanh toán tất cả các giao dịch, phí, lãi thể hiện trên Sao kê đúng thời hạn quy định trong Sao kê, trừ trường hợp do lỗi hạch toán nhầm của NH.

## Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

1. Quyền của Ngân hàng

a. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ bằng việc

hủy hoặc thu hồi Thẻ nếu Chủ thẻ vi phạm các điều kiện và điều khoản sử dụng Thẻ của Bản Điều khoản & Điều kiện này, sử dụng Thẻ giả mạo và/hoặc Thẻ bị nghi ngờ là giả mạo.

b. Được miễn trách nhiệm khi Thẻ bị lợi dụng để rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa, dịch vụ và thực hiện các giao dịch khác trong trường hợp thẻ bị thất lạc/ mất cắp/ gian lận và/hoặc giả mạo trừ trường hợp do lỗi của NH.

c. Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. Được quyền ghi nợ vào tài khoản Thẻ giá trị hàng hóa, dịch vụ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không.

d. Được miễn trách trong trường hợp khiếu nại, yêu cầu tra soát của KH không được Ngân hàng thanh toán/các tổ chức thẻ trong và ngoài nước giải quyết theo quy định của các tổ chức này, trừ trường hợp do lỗi của NH.

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

f. Các quyền khác theo Bản Điều khoản & Điều kiện này và quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Ngân hàng

a. Tôn trọng quyền và lợi ích của KH theo Bản Điều khoản & Điều kiện này.

b. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.

c. Bảo mật các thông tin về Thẻ của KH, không được phép thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của KH cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của KH trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Bản Điều khoản & Điều kiện này.

d. Bồi thường các thiệt hại thực tế phát sinh do việc NH vi phạm các quy định về cung cấp dịch vụ thẻ ghi nợ theo thỏa thuận này và theo quy định của pháp luật.

e. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

## Điều 3. Các loại phí

1. Trong quá trình sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán cho NH các loại phí tại Biểu phí dịch vụ thẻ của NH phù hợp quy định pháp luật, bao gồm các loại phí sau:

a. Các loại phí liên quan đến mở và sử dụng, quản lý Tài khoản/Thẻ theo quy định của NH từng thời kỳ.

b. Phí phát hành Thẻ: Là khoản phí Chủ thẻ phải thanh toán khi đăng ký phát hành Thẻ, bao gồm: Phí phát hành lần đầu, phí phát hành lại Thẻ.

c. Phí cấp sao kê giao dịch: Là khoản phí Chủ thẻ phải thanh toán khi yêu cầu NH cấp sao kê đối với (các) giao dịch.

d. Phí tra soát: Là khoản phí mà Chủ thẻ phải thanh toán khi có yêu cầu tra soát không đúng hoặc không chính xác về các Giao dịch thẻ đã thực hiện.

e. Phí xử lý giao dịch thẻ tại ATM: Là khoản phí mà Chủ thẻ phải thanh toán khi thực hiện các giao dịch thẻ tại ATM.

- f. Phí thay đổi trạng thái thẻ: Là khoản phí mà Chủ thẻ phải thanh toán khi yêu cầu mở/khóa thẻ ATM.
  - g. Phí dịch vụ hoặc phí hành chính đối với bất cứ yêu cầu nào, dịch vụ hoặc tiện ích gia tăng nào do NH cung cấp hoặc thực hiện theo yêu cầu của Chủ thẻ liên quan đến Tài khoản thẻ của Chủ thẻ.
  - h. Các loại phí khác phù hợp với quy định của pháp luật và được nêu cụ thể tại Biểu phí dịch vụ thẻ của NH.
2. Biểu phí dịch vụ thẻ sẽ được NH quy định và công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH tại từng thời kỳ.
  3. Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ thẻ có sự thay đổi, NH sẽ thông báo đến chủ thẻ theo một trong các phương thức quy định tại Điều 1, Phần V, Bộ Bản Điều khoản và Điều kiện này. Các thay đổi về phí có hiệu lực áp dụng với Chủ thẻ sau 07 ngày kể từ ngày NH thông báo và Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí mới cho NH.

#### **Điều 4. Thẻ chính và thẻ phụ**

1. Chủ thẻ Chính có quyền yêu cầu phát hành thêm tối đa năm (05) Thẻ phụ cho người được mình ủy quyền sử dụng. Chủ thẻ Chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng sử dụng chung một tài khoản Thẻ mà NH cấp cho Chủ thẻ chính. Giao dịch của Chủ thẻ Chính và (các) Chủ thẻ phụ được thể hiện trên cùng một sao kê.
2. Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm về các giao dịch thực hiện bằng Thẻ của Thẻ chính và (các) thẻ phụ.
3. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu NH ngừng việc sử dụng (các) Thẻ phụ bằng văn bản mà không cần sự đồng ý của (các) Chủ thẻ phụ. Nếu Chủ thẻ chính chính thức chấm dứt việc sử dụng Thẻ thì (các) Chủ thẻ phụ cũng phải ngừng theo.

#### **Điều 5. Thu giữ, đổi, gia hạn, phát hành lại Thẻ và từ chối chấp nhận Thẻ**

1. Thẻ bị NH thu giữ trong các trường hợp sau:
  - a. Thẻ giả.
  - b. Thẻ sử dụng trái phép.
  - c. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
  - d. Các trường hợp khác được thu giữ thẻ được NH quy định và công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH tại từng thời kỳ.
2. Chủ thẻ có quyền yêu cầu NH đổi, phát hành lại Thẻ và phải trả phí đổi, phát hành lại Thẻ theo quy định của NH.
3. Khi Thẻ hết thời hạn sử dụng, nếu Chủ thẻ có nhu cầu gia hạn và đáp ứng các điều kiện theo yêu cầu của NH thì NH có thể gia hạn thời hạn sử dụng Thẻ.
4. Các chi phí liên quan đến đổi, gia hạn, phát hành lại Thẻ do Chủ thẻ thanh toán. NH có quyền ghi nợ tài khoản thẻ của Chủ thẻ đối với các khoản phí liên quan theo quy định của NH.
5. Từ chối chấp nhận Thẻ: Thẻ sẽ bị từ chối thanh toán khi:
  - a. Thẻ bị liệt kê trong danh sách Thẻ đen.
  - b. Thẻ đã bị hết thời hạn sử dụng.

- c. Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo.
- d. Số dư tài khoản tiền gửi thanh toán của Chủ thẻ chính không đủ chi trả khoản thanh toán.
- e. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất và NH đã xác nhận việc nhận được thông báo này.
- f. Chủ thẻ vi phạm quy định tại Bản Điều khoản & Điều kiện này và các quy định của NH về việc sử dụng thẻ được NH công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH từng thời kỳ.
- g. Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác theo biểu phí và/hoặc quy định được công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH.
- h. Chủ thẻ vi phạm quy định thanh toán thẻ của Tổ chức thanh toán thẻ và của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

#### **Điều 6. Chấm dứt sử dụng Thẻ**

1. NH có quyền tạm ngưng hoặc đóng, hủy hiệu lực và thu hồi thẻ của Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
  - a. Thẻ đã hết hạn sử dụng: trước khi hết thời hạn sử dụng Thẻ 01 tháng, NH sẽ gửi thông báo cho Chủ thẻ về việc phát hành Thẻ mới để Chủ thẻ thông tin lại NH. Nếu trong vòng 15 ngày kể từ ngày gửi thông báo mà NH không nhận được thông tin phản hồi của Chủ thẻ, NH coi như Chủ thẻ không yêu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ.
  - b. Chủ thẻ vi phạm các quy định tại Bản Điều khoản & Điều kiện này và/hoặc các quy định của NH/của pháp luật có liên quan đến phát hành và sử dụng thẻ của NH. Trong trường hợp này, NH được miễn trách đối với bất kỳ sự phương hại nào tới danh dự, uy tín của Chủ thẻ trong việc yêu cầu thu hồi lại thẻ.
  - c. Các trường hợp liên quan đến giả mạo và quản lý rủi ro.
  - d. Chấm dứt sử dụng Thẻ trong trường hợp không phát sinh giao dịch thẻ nào trong khoảng thời gian liên tục từ 12 tháng trở lên và xử lý số dư trên tài khoản thanh toán liên kết với thẻ ghi nợ của Chủ thẻ theo quy định của Bản Điều khoản và Điều kiện này và quy định của pháp luật.
  - e. KH không duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thẻ theo quy định được NH công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH từng thời kỳ.
  - f. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - g. Các trường hợp khác theo Bản Điều khoản & Điều kiện này và theo quy định được NH phù hợp với quy định pháp luật và được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH từng thời kỳ.
2. Chấm dứt theo yêu cầu của Chủ thẻ  
KH có thể yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ với điều kiện đáp ứng đầy đủ các quy định tại Bản Điều khoản & Điều kiện này và thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ tài chính với NH theo quy định pháp luật. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu NH chấm dứt việc sử dụng bất cứ một thẻ phụ nào hoặc tất cả các Thẻ (bao gồm cả thẻ chính và thẻ phụ). Chủ thẻ phụ có quyền yêu cầu NH



chấm dứt việc sử dụng thẻ phụ được cấp cho mình bằng cách thông báo bằng văn bản tới NH.

3. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ chỉ có hiệu lực và được NH chấp thuận khi Chủ thẻ đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ và trách nhiệm với NH như sau:
  - a. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ, Tài khoản thẻ/Tài khoản thanh toán chỉ có hiệu lực khi NH chấp thuận và thực hiện khóa thẻ trên hệ thống. Theo đó, khi chấm dứt sử dụng thẻ, Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán cho NH toàn bộ các khoản phí phát sinh (nếu có) và các nghĩa vụ tài chính liên quan tới việc mở và sử dụng Thẻ.
  - b. Chủ thẻ phải trả lại phối thẻ cho NH và chấm dứt việc sử dụng thẻ để thanh toán các giao dịch mua bán hàng hóa/dịch vụ thông qua internet, điện thoại hoặc thư tín. Không kể việc chấm dứt đó, bất kỳ giao dịch nào được thực hiện bằng thẻ hoặc mã PIN (dù là bởi Chủ thẻ hay không) trước khi thẻ được trả lại cho NH 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 NH.
  - c. Trường hợp Chủ thẻ không nộp lại phối thẻ, Chủ thẻ sẽ phải thanh toán cho NH khoản phí thất lạc thẻ (nếu có) theo quy định được công bố công khai của NH.
  - d. Không phụ thuộc vào việc Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ, trong vòng 30 ngày kể từ ngày Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ và/hoặc ngày NH thực hiện khóa thẻ, nếu tài khoản thẻ của Chủ thẻ có phát sinh giao dịch thì Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán đối với các giao dịch phát sinh đối với NH. Các giao dịch này là các giao dịch do KH đã thực hiện trước khi yêu cầu NH chấm dứt sử dụng thẻ nhưng nghĩa vụ thanh toán phát sinh sau thời điểm chấm dứt sử dụng thẻ.

## Phần V - Điều Khoản Chung

### Điều 1. Trao đổi thông tin, cung cấp thông tin và Các điều khoản sửa đổi bổ sung

1. NH sẽ thông báo cho KH các vấn đề liên quan tới Dịch vụ cũng như sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của VPBank đối với Dịch vụ 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 KH, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của KH, gửi email tới KH, thông báo trên website chính thức của NH (website: [www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)).
2. Các Bên thống nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của KH như nêu tại Khoản 1 nêu trên là địa chỉ, số điện thoại và email mà KH đăng ký trong Giấy đăng ký. 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 KH có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho NH bằng văn bản; nếu không thông báo thì NH có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại và email cũ và mặc nhiên coi như KH đã nhận được thông báo khi NH thông báo tới địa chỉ, số điện thoại và email này và nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc KH.
3. Trừ trường hợp Bộ Bản điều khoản và Điều kiện này có

quy định khác, Khách hàng 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 tại NH sau 01 ngày kể từ ngày NH thông báo. Nếu KH không đồng ý với các nội dung sửa đổi, điều chỉnh của NH, KH được quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ trước hạn và không phải thanh toán phí chấm dứt sử dụng Dịch vụ trước hạn cho NH.

4. NH được sử dụng các thông tin về KH và các khoản tín dụng, số dư tài khoản, thông tin giao dịch của KH bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do KH cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký kết giữa KH và NH để cung cấp cho các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và/hoặc đánh giá tín nhiệm hoạt động hợp pháp tại Việt Nam, hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật.
5. Mọi thông báo, yêu cầu của KH phải được gửi tới NH theo một trong các phương thức sau đây: Bằng văn bản, qua số điện thoại (+844) 39 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác do VPBank thông báo từng thời kỳ hoặc điểm giao dịch gần nhất của NH. Tùy từng giao dịch mà KH yêu cầu, sau khi nhận được thông báo của KH qua các phương thức trên, NH có thể yêu cầu KH hoàn thiện các thủ tục liên quan trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

### Điều 2. Luật điều chỉnh

1. Bộ Bản Điều khoản & Điều kiện này được điều chỉnh bởi luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
2. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Bộ Bản Điều khoản & Điều kiện 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 Bộ Bản Điều khoản & Điều kiện này.
3. Những nội dung nào chưa được quy định trong Bộ Bản Điều khoản & Điều kiện này sẽ thực hiện theo các quy định sản phẩm, dịch vụ của NH được công bố công khai và các quy định của pháp luật có liên quan.
4. Các tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Hợp đồng này sẽ được Các Bên bàn bạc xử lý trên tinh thần hợp tác, bình đẳng và tôn trọng lẫn nhau. Trường hợp Các Bên không tự thỏa thuận được hoặc không muốn thỏa thuận với nhau, một trong Các Bên có quyền khởi kiện ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. Các Bên thống nhất rằng, địa chỉ của Các Bên như nêu tại Giấy Đăng ký là địa chỉ được sử dụng để Tòa án xác định thẩm quyền giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp KH thay đổi địa chỉ mà không thông báo cho NH bằng văn bản, thì được hiểu là KH cố tình giấu địa chỉ, trốn tránh nghĩa vụ và NH có quyền yêu cầu Tòa án thụ lý giải quyết vụ án theo thủ tục chung.

### Điều 3. Ngôn ngữ

Bộ Bản Điều khoản & Điều kiện này được lập bằng Tiếng Việt.

## Điều 4. Hiệu lực

1. Các điều khoản và điều kiện của Bộ Bản Điều khoản & Điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày Giấy đăng ký của KH được NH chấp thuận và người đại diện có thẩm quyền của NH đã ký, đóng dấu vào phần nội dung dành cho NH cho đến khi KH đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Giấy đăng ký, Bộ Bản Điều khoản & Điều kiện này và các văn bản, quy định có liên quan của pháp luật.
2. KH xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng các Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ trong Bộ Bản Điều khoản & Điều kiện 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.

## ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

Nội dung các điều khoản và điều kiện của Bản Điều khoản & Điều kiện về sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử dưới đây ("*Bản Điều khoản & Điều kiện*") cùng bản 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 Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng 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 Bản Điều khoản & Điều kiện này.

## Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

1. **"VPBank/NH/Ngân Hàng"**: Là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (bao gồm cả các Chi nhánh, Phòng Giao Dịch và các Kênh bán hàng khác của VPBank).
2. **"Tài Khoản"**: Là các tài khoản ngân hàng (bao gồm tài khoản có kỳ hạn và tài khoản không kỳ hạn) được KH mở tại NH.
3. **"Khách Hàng/KH"**: Là khách hàng cá nhân, với thông tin như được kê khai trong bản đăng ký sử dụng Dịch Vụ NHĐT của VPBank. Khi có từ hai người trở lên cùng sử dụng Tài Khoản, thuật ngữ "Khách Hàng" trong các 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 Bản Điều khoản & Điều kiện này.
4. **"Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử/Dịch Vụ NHĐT/ Dịch Vụ"**: Là dịch vụ được VPBank cung cấp thông qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử, qua đó Khách Hàng có thể thực hiện các Giao Dịch, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng mà không cần phải trực tiếp tới trụ sở Ngân hàng. Dịch Vụ NHĐT bao gồm nhưng không giới hạn các Dịch Vụ VPBank Online, VPBank-Mobile Banking, Phone Banking và các Dịch Vụ NHĐT khác do VPBank triển khai từng thời kỳ.
5. **"Giao Dịch Ngân Hàng Điện Tử/Giao Dịch NHĐT/Giao Dịch"**: Là các giao dịch được KH thực

hiện thông qua các Dịch Vụ NHĐT mà NH cung cấp. Các Giao Dịch NHĐT sẽ được thực hiện trên Hệ Thống NHĐT trên cơ sở phù hợp với thỏa thuận giữa NH và KH trong Bản Điều khoản & Điều kiện này.

6. **"Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử/Hệ Thống NHĐT/Hệ Thống"**: Là hệ thống tập hợp 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 phục vụ cho việc cung cấp Dịch Vụ NHĐT tới KH; KH thông qua các thiết bị điện tử có sử dụng các loại mạng hạ tầng như mạng dữ liệu không dây (ADSL, GPRS, 3G, Wifi...), mạng viễn thông di động (GSM)...có thể kết nối với Hệ Thống NHĐT của VPBank để thực hiện Giao Dịch NHĐT.
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 NHĐT của VPBank để sử dụng Dịch Vụ NHĐT do VPBank cung cấp. Thiết Bị Điện Tử có thể bao gồm (nhưng không giới hạn) máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại di động...
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 NHĐT 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 NHĐT khi KH tham gia các Dịch Vụ, Giao Dịch mà NH có yêu cầu Mật Khẩu.
10. **"Mã Bảo Mật/OTP"**: Là Mật Khẩu truy cập sử dụng một lần cho mỗi Giao Dịch NHĐT phát sinh và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định. Tùy từng Giao Dịch NHĐT, trước mỗi lần KH thực hiện Giao Dịch, NH sẽ cung cấp cho KH mã OTP bằng các phương thức phù hợp với từng Dịch vụ, Giao dịch NHĐT theo quy định của Ngân Hàng trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức như gửi qua địa chỉ thư điện tử hoặc tin nhắn SMS tới số điện thoại di động mà Khách Hàng đã đăng ký với NH.
11. **"Yếu Tố Bảo Mật"**: Là Tên Đăng Nhập, Mật Khẩu, Mã Bảo Mật/OTP, câu hỏi bảo mật, số điện thoại của KH hay bất kỳ yếu tố nào khác mà KH đăng ký với NH hoặc được NH cung cấp khi KH sử dụng Dịch Vụ NHĐT. Tùy từng Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia, một hoặc một số yếu tố nêu trên sẽ được NH sử dụng để xác thực KH trên cơ sở phù hợp với Phương Thức Xác Thực mà NH quy định cho Dịch Vụ, Giao Dịch đó.
12. **"Chứng Từ Điện Tử"**: Là các dữ liệu điện tử được tạo lập trên Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử nhằm phục vụ cho việc thực hiện Giao Dịch NHĐT của Khách Hàng tại VPBank. Chứng từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn các hợp đồng, thỏa thuận, các điều khoản và điều kiện, đề nghị, thông

báo, xác nhận, chỉ dẫn, thông tin, lệnh thanh toán, Chi Thị Trục Tuyến và các thông điệp dữ liệu khác liên quan tới việc giao kết hay thực hiện các Giao Dịch NHĐT 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 đó đối với Chứng Từ Điện Tử được ký.

**14. “Chi Thị Trục Tuyến”:** Là bất kỳ lệnh hoặc yêu cầu hoặc chỉ dẫn thực hiện Giao Dịch NHĐT của KH đưa ra cho NH thông qua việc sử dụng Dịch Vụ NHĐT.

**15. “Phương Thức Xác Thực”:** Là cách thức Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của VPBank xác thực KH và Chi Thị Trục Tuyến Của KH trước khi thực hiện các Giao Dịch NHĐT cho KH.

## 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 Bản Điều Khoản & Điều Khoản 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 Bản Điều Khoản & Điều Khoản này.
4. Dẫn chiếu đến một tài liệu (kể cả dẫn chiếu đến Bản Điều Khoản & Điều Khoản 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 Bản Điều Khoản & Điều Khoản này.
5. Dẫn chiếu đến một bên trong Bản Điều Khoản & Điều Khoản 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 Bản Điều Khoản & Điều Khoản này được giải thích theo cách bất lợi cho một bên chỉ vì lý do bên đó đưa ra Bản Điều Khoản & Điều Khoản này hay một phần của Bản Điều Khoản & Điều Khoản này.

## Điều 3. Áp Dụng Bản Điều Khoản & Điều Khoản này Và Áp Dụng Pháp Luật

1. Bản Điều Khoản & Điều Khoản này được giao kết giữa KH và NH nhằm điều chỉnh việc sử dụng các Dịch Vụ NHĐT của KH tại NH.
2. Bản Điều Khoản & Điều Khoản này có thể được KH ký, xác nhận chấp thuận thông qua các phương thức như quy định tại Khoản 1, Điều 4 Bản Điều Khoản & Điều Khoản này. KH đồng ý rằng việc Khách Hàng sử dụng bất kỳ Dịch Vụ NHĐT nào hoặc có bất kỳ hành động nào nhằm xác lập một Giao Dịch NHĐT có nghĩa là Khách Hàng chấp nhận Bản Điều Khoản & Điều Khoản này.

3. Khi Khách Hàng sử dụng các Dịch Vụ NHĐT, Khách Hàng phải tuân thủ các điều khoản và điều kiện của Bản Điều Khoản & Điều Khoản 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).
4. Nếu các điều kiện và điều khoản của Bản Điều Khoản & Điều Khoản 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.
5. Bản Điều Khoản & Điều Khoản này được lập bằng Tiếng Việt. Tại từng thời kỳ, NH có thể xây dựng thêm Bản Điều Khoản & Điều Khoản này bằng tiếng nước ngoài. Trong trường hợp có mâu thuẫn nội dung giữa bản tiếng Việt và tiếng nước ngoài thì văn bản tiếng Việt ưu tiên áp dụng.
6. Quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành có tính áp dụng cao nhất đối với Dịch Vụ NHĐT được NH cung cấp theo quy định tại Bản Điều Khoản & Điều Khoản 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 Bản Điều Khoản & Điều Khoản này trái với quy định của pháp luật thì ưu tiên áp dụng quy định pháp luật. Trong trường hợp Bản Điều Khoản & Điều Khoản này không quy định hoặc không quy định rõ về các vấn đề có liên quan tới Dịch Vụ NHĐT 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 Thừa Nhận Các Giao Dịch Được Thực Hiện Qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử

1. Tùy thuộc chính sách của NH từng thời kỳ, Khách Hàng có thể đăng ký tham gia sử dụng Dịch Vụ NHĐT của VPBank thông qua một trong các phương thức sau (i) ký Giấy đề nghị sử dụng Dịch Vụ NHĐT theo mẫu biểu do VPBank quy định; (ii) đọc, kê khai thông tin và xác nhận đồng ý sử dụng Dịch Vụ NHĐT của VPBank thông qua website của VPBank; (iii) nhắn tin qua điện thoại di động, gọi điện bằng số điện thoại đã đăng ký tới VPBank; (iv) gửi email từ email đã đăng ký với NH và (v) các phương thức khác do VPBank phát triển và chấp nhận từng thời kỳ.
2. Khi tham gia Dịch Vụ NHĐT, KH cam kết thực hiện đầy đủ các quy trình về giao dịch điện tử do VPBank quy định.
3. Khách Hàng đồng ý rằng các Giao Dịch NHĐT sẽ được KH xác lập trên cơ sở sử dụng Chữ Ký Điện Tử của KH. Các bên đồng ý rằng Chữ Ký Điện Tử của KH là chữ ký được nhận dạng, xác thực thông qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của VPBank hoặc hệ thống khác do VPBank chỉ định. Bất kỳ một hành động nào của KH nhằm xác lập, thực hiện các Giao Dịch NHĐT (như đăng nhập bằng Tên Đăng Nhập, Mật Khẩu; kích chọn chấp thuận/tiếp tục trên hệ thống; 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 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 Bản Điều Khoản & Điều Khoản này, KH hiểu và đồng ý rằng, khi KH sử dụng Dịch Vụ NHĐT, bất kỳ Yếu Tố Bảo Mật nào của KH, sau khi được Hệ Thống của NH xác nhận là hợp lệ cũng được coi là Chữ Ký Điện Tử của KH và thể hiện sự đồng ý, chấp nhận của KH đối với Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia.

4. Chữ Ký Điện Tử của Khách Hàng được tạo lập, xác thực theo quy định tại Bản Điều Khoản & Điều Khoản 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 Bản Điều Khoản & Điều Khoản này, quy định của NH và quy định của pháp luật.

5. Tùy từng Dịch Vụ NHĐT mà KH sử dụng và Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia, KH xác nhận và đồng ý rằng phương thức gửi, nhận Chứng Từ Điện Tử giữa KH và NH sẽ được thực hiện cơ bản theo trình tự sau:

a. KH sử dụng các Thiết Bị Điện Tử để truy cập vào Hệ Thống NHĐT của NH (thông qua việc đăng nhập vào website và/hoặc phần mềm ứng dụng của NH; nhắn tin, gọi điện, gửi email đến tổng đài của NH hoặc sử dụng các phương tiện, cách thức khác để truy cập cổng cung cấp Dịch Vụ NHĐT của NH) để khởi tạo Giao Dịch, đăng ký sử dụng hoặc yêu cầu cung cấp Dịch Vụ (Chi Thị Trục Tuyến).

b. Tùy theo từng Dịch Vụ, Giao Dịch mà KH đề nghị, Hệ Thống NHĐT của NH sẽ thực hiện Phương Thức Xác Thực tương ứng theo quy định của NH để xác thực KH và/hoặc chỉ dẫn hoặc yêu cầu KH thực hiện các thao tác xác nhận Giao Dịch trước khi thực hiện Giao Dịch cho KH.

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

KH xác nhận đồng ý với các phương thức 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 NHĐT được thực hiện theo các phương thức này.

## **Điều 5. Nghĩa Vụ Bảo Mật**

1. Cam kết của KH:

a. KH đồng ý tuân thủ Bản Điều Khoản & Điều Khoản này, các hướng dẫn và bất kỳ quy trình bảo mật nào mà NH cung cấp, thiết lập hoặc yêu cầu trên Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử.

b. Để sử dụng Dịch Vụ NHĐT, tùy từng Dịch Vụ mà KH sử dụng và Giao Dịch mà KH tham gia, KH sẽ phải sử dụng một hoặc một số các Yếu Tố Bảo Mật tương ứng với Phương Thức Xác Thực mà NH yêu cầu đối với loại hình Dịch Vụ, Giao Dịch đó. Các Yếu Tố Bảo Mật bao gồm nhưng không giới hạn Tên Đăng Nhập, Mật Khẩu, OTP, câu hỏi bảo mật, mã số bảo mật, số điện thoại, email mà KH đã đăng ký

với NH .... KH đồng ý thực hiện theo chỉ dẫn của NH khi tạo lập các Yếu Tố Bảo Mật này.

c. KH có trách nhiệm bảo mật các Yếu Tố Bảo Mật của mình đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các Yếu Tố Bảo Mật này.

d. Khách Hàng phải chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do các Yếu Tố Bảo Mật của Khách Hàng bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất kỳ lý do gì.

e. Khách Hàng đồng ý rằng Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm bảo quản các Thiết Bị Điện Tử được dùng để kết nối với Hệ Thống NHĐT của NH để sử dụng Dịch Vụ NHĐT. Khi Khách Hàng đã đăng nhập để sử dụng Dịch Vụ NHĐT, KH không nên rời thiết bị mà KH dùng để kết nối tới Hệ Thống NHĐT vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi KH đã đăng xuất khỏi Hệ Thống NHĐT. KH phải có trách nhiệm bảo đảm rằng KH đã đăng xuất khỏi Hệ Thống NHĐT sau khi thực hiện xong Giao Dịch NHĐT.

f. Khi phát hiện Chữ Ký Điện Tử và/hoặc Yếu Tố Bảo Mật và/hoặc Thiết Bị Điện Tử có thể không còn thuộc sự kiểm soát của mình, KH phải kịp thời sử dụng các phương tiện thích hợp để thông báo cho NH. Theo đó, KH phải thông báo cho NH ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối trái phép nào vào Hệ Thống NHĐT hoặc về bất kỳ Giao Dịch hoặc yêu cầu trái phép nào mà KH biết hoặc nghi ngờ hoặc nếu KH nghi ngờ ai đó biết các Yếu Tố Bảo Mật của KH. KH có thể thông báo trực tiếp hoặc gọi tới các số điện thoại liệt kê trên trang mạng thuộc Hệ Thống NHĐT được NH thông báo tùy từng thời điểm. NH có thể yêu cầu KH xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được KH cung cấp. KH cũng có thể nhận được yêu cầu thay đổi ngay Mật Khẩu sang một Mật Khẩu khác mà KH chưa từng sử dụng trước đó. Cho đến khi NH xác nhận đã nhận được thông báo nói trên, KH vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng Dịch Vụ của người không được phép.

g. Để đảm bảo an toàn cho tài sản và Giao Dịch của KH, KH đồng ý rằng, NH có quyền khóa hoặc tạm khóa quyền truy cập Hệ Thống NHĐT của KH khi các Yếu Tố Bảo Mật của KH được Hệ Thống kiểm tra và phản hồi là không chính xác sau một số lần truy cập nhất định. Tùy từng thời kỳ, NH được quyền quy định số lần truy cập không chính xác như quy định tại Điểm này.

h. KH đồng ý rằng các vấn đề được quy định trong Bản Điều Khoản & Điều Khoản này và các thông tin được cung cấp liên quan đến Giao Dịch được quy định trong Bản Điều Khoản & Điều Khoản 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 Bản Điều Khoản & Điều Khoản 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. Không phụ thuộc vào các quy định khác của Bản Điều Khoản & Điều Khoản này, KH đồng ý rằng, NH được quyền sử dụng các thông tin về KH, thông tin về Tài Khoản, Giao Dịch của KH 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.

- Cung cấp cho các cán bộ, nhân viên, người lao động và các đơn vị tư vấn mà cần biết các thông tin này của KH để hoàn tất các Giao Dịch, Dịch Vụ cho KH theo quy định của Bản Điều Khoản & Điều Khoản này.

k. KH đồng ý rằng, trường hợp KH sử dụng bất kỳ ứng dụng phần mềm nào của bất kỳ bên thứ ba nào để đăng nhập, tiếp cận hoặc tham gia Hệ Thống NHĐT của NH, thông tin về KH, Tài Khoản và Giao Dịch của KH có thể được biết, lưu giữ và sử dụng bởi Bên thứ ba đó. Trường hợp này KH hiểu rằng NH sẽ không phải chịu trách nhiệm về việc lưu giữ, sử dụng thông tin của Bên thứ ba nêu trên đồng thời KH cam kết chịu toàn bộ rủi ro phát sinh từ việc Bên thứ ba biết và sử dụng các thông tin của KH.

2. NH cam kết bảo mật các thông tin liên quan đến KH và Tài Khoản, các Giao Dịch của KH theo thỏa thuận với KH tại Bản Điều Khoản & Điều Khoản này và các quy định có liên quan của pháp luật.

## **Điều 6. 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 Trục 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 Trục Tuyến là lệnh thanh toán, ủy nhiệm chi của KH hoặc có làm phát sinh các nghĩa vụ tài chính của KH, KH đề nghị NH thực hiện ghi nợ từ bất kỳ Tài Khoản nào của KH tại NH để thực hiện hoặc phục vụ cho việc thực hiện các Chi Thị Trục Tuyến này.

2. Một Chi Thị Trục 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 Trục 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 Trục Tuyến hợp lệ liên quan tới việc Tài Khoản chung (bao gồm nhưng không giới hạn tài khoản tiết kiệm có kỳ hạn, tài khoản tiết kiệm 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 Trục Tuyến với NH và Hệ Thống NHĐT của NH đã tiếp nhận Chi Thị Trục Tuyến này thì KH không thể thay đổi hay rút lại các Chi Thị Trục Tuyến đó nếu không được NH chấp thuận. Các Chi Thị Trục 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. 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 Trục Tuyến của KH. NH có thể từ chối không thực hiện một Chi Thị Trục Tuyến nếu Giao Dịch theo Chi Thị Trục 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 pháp luật phòng chống rửa tiền.

8. Khi NH biết hoặc nghi ngờ là có một sự vi phạm về bảo mật hoặc các dấu hiệu đáng ngờ khác liên quan tới hoạt động của một hoặc nhiều Tài Khoản của KH hoặc các Dịch Vụ NHĐT nói chung, NH có thể toàn quyền quyết định và không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với việc từ chối thực hiện hoặc chậm trễ thực hiện các Chi Thị Trục 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 Trục Tuyến theo yêu cầu của KH khi các Chi Thị Trục 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 Trục Tuyến của KH. Khi nhận được Chi Thị Trục Tuyến hợp lệ, NH sẽ thực thi các Chi Thị Trục 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 Bản Điều Khoản & Điều Khoản này.
13. KH đồng ý rằng, để thực thi các Chi Thị Trục Tuyển của KH, NH có thể độc lập xử lý toàn bộ các Chi Thị Trục Tuyển này hoặc chỉ định bên thứ ba xử lý một hoặc một phần các Chi Thị Trục Tuyển của KH. Trường hợp có sự tham gia của Bên thứ ba, NH đảm bảo các Chi Thị Trục Tuyển sẽ xử lý theo đúng quy định của Bản Điều Khoản & Điều Khoản này.
14. KH đồng ý rằng, NH tùy từng thời kỳ có thể yêu cầu KH sử dụng Chữ Ký Điện Tử có chứng thực hoặc chữ ký số để tham gia một, một số hoặc toàn bộ các Dịch Vụ NHĐT. Trường hợp này NH có thể quyết định việc lựa chọn tổ chức cung ứng dịch vụ chứng thực Chữ Ký Điện Tử, dịch vụ chứng thực chữ ký số cho KH.
15. NH có thể tạm ngừng cung cấp bất kỳ một Dịch Vụ nào cho KH mà không cần thông báo khi NH xét thấy điều đó là cần thiết hoặc nên làm để bảo vệ KH khi NH nghi ngờ là có một vi phạm hoặc dấu hiệu nghi ngờ vi phạm về bảo mật trong Giao Dịch NHĐT hoặc khi NH cần tạm ngừng Dịch Vụ để bảo trì bất thường hoặc vì các lý do khẩn cấp hoặc bất ngờ khác.
16. KH hiểu rằng sự cố có thể xảy ra với các hệ thống máy tính và với Hệ Thống NHĐT. Theo đó, KH công nhận rằng các Chi Thị Trục Tuyển 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 Trục Tuyển đã được gửi cho NH mà NH không nhận được vì bất kỳ lý do nào vượt quá sự kiểm soát của NH.
17. NH có thể từ chối thực thi các Chi Thị Trục Tuyển 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 Trục Tuyển bị lỗi hay phát hiện, nghi ngờ việc thực thi Chi Thị Trục Tuyển đó sẽ vi phạm pháp luật hay không hợp lệ hay số tiền trên Chi Thị Trục Tuyển (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 Trục Tuyển đó hay các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của NH và ngăn cản NH thực thi Chi Thị Trục Tuyển 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 Trục Tuyển và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi Chi Thị Trục Tuyển.

19. KH đồng ý rằng, tùy từng Dịch Vụ NHĐT mà KH sử dụng, KH có thể nhận được bản sao kê điện tử của các Tài Khoản liên quan theo quy định của NH. KH có thể tải về hoặc lưu các sao kê này vào máy tính. KH sẽ không nhận được bản sao kê in, trừ trường hợp có yêu cầu bằng văn bản tới NH và được NH chấp thuận.

## **Điều 7. Thông Tin Của 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 NHĐT theo yêu cầu của KH. 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 bảo đảm rằng thông tin mà KH cung cấp cho NH liên quan tới Dịch Vụ là chính xác, đầy đủ và cập nhật.
2. Khách Hàng công nhận và đồng ý rằng NH sẽ sử dụng, lưu trữ và chuyển giao (dù ở trong hoặc ngoài Việt Nam) và/hoặc trao đổi các chi tiết về thông tin của KH cho hoặc với tất cả những bên mà NH cho rằng 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.
3. KH đồng ý và công nhận rằng các nhà cung cấp dịch vụ của NH có thể sẽ được yêu cầu tiết lộ thông tin đã nhận được từ NH theo quy định pháp luật. Theo đó, NH không chịu trách nhiệm về bảo mật thông tin trong các trường hợp này.

## **Điều 8. Các Trường Hợp Cấm Sử Dụng Dịch Vụ**

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

## **Điều 9. Bản Quyền, Nhãn Hiệu Và Tài Liệu Sao Chép**

1. KH hiểu và đồng ý rằng NH là chủ sở hữu duy nhất và hợp pháp đối với các nhãn hiệu, nhãn Dịch Vụ, tên Dịch Vụ, tên miền internet, các dấu hiệu nhận biết, logo, biểu tượng, biểu trưng thương mại có liên quan tới các Dịch Vụ NHĐT mà KH tham gia với tư cách là một bên trong Giao Dịch.
2. KH hiểu rằng NH có quyền sở hữu tất cả các bản quyền



trang mạng trực tuyến của NH mà qua đó KH kết nối và tiếp cận với Dịch Vụ NHĐT.

3. KH đồng ý rằng KH không có quyền, yêu cầu hay lợi ích nào liên quan tới bất kỳ bản quyền, sáng chế, nhãn hiệu thương mại, tiêu chuẩn Dịch Vụ, tài sản độc quyền, bí mật kinh doanh hay công việc độc quyền nào liên quan tới thông tin đó. KH đồng ý không đưa ra bất kỳ tuyên bố hoặc có bất kỳ hành động nào nhằm xác lập hoặc thực hiện quyền hay yêu cầu đối với các thông tin này.

### **Điều 10. Loại Trừ Bảo Đám Và Giới Hạn Trách Nhiệm Của Ngân Hàng**

1. Tùy thuộc vào các điều kiện, điều khoản của Bản Điều khoản & Điều kiện này và trong phạm vi pháp luật cho phép:
  - a. NH không đưa ra một bảo đảm hay điều kiện nào (dù là tuyên bố, ngụ ý, văn bản hay hình thức khác) liên quan tới các Dịch Vụ NHĐT bao gồm các bảo đảm và điều kiện về sự vận hành, sự thích hợp của Dịch Vụ NHĐT cho một mục đích nhất định nào đó của KH.
  - b. Trong bất kỳ trường hợp nào NH không chịu trách nhiệm với KH về bất kỳ tổn thất ngẫu nhiên, mang tính nhân quả hoặc gián tiếp nào (bao gồm việc mất lợi nhuận và gián đoạn kinh doanh) hoặc các tổn thất đặc biệt khác gây ra do việc KH sử dụng Dịch Vụ NHĐT ngoại trừ các trường hợp được quy định trong Bản Điều Khoản & Điều Kiện này.
2. Do bản chất của các Dịch Vụ NHĐT, NH sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ mất mát hay tổn thất nào đối với dữ liệu, phần mềm, máy tính, thiết bị thông tin hay thiết bị khác gây ra cho KH do việc Khách Hàng sử dụng các Dịch Vụ NHĐT của NH.
3. KH đồng ý rằng NH có quyền chấm dứt, từ chối, tạm ngừng việc cung cấp Dịch Vụ NHĐT cho Khách Hàng trong các trường hợp phát sinh do lỗi từ phía KH hoặc NH xét thấy cần thiết chấm dứt cung cấp Dịch Vụ, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau đây: (i) KH vi phạm các quy định tại Bản Điều Khoản & Điều Kiện này; các điều khoản, điều kiện, quy định của NH và/hoặc của pháp luật về việc sử dụng Dịch Vụ, (ii) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền, (iii) Các trường hợp liên quan đến giá mạo, rủi ro hoặc có gian lận, (iv) Có căn cứ nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của Khách Hàng, (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.

### **Điều 11. Trách Nhiệm Của Khách Hàng Đối Với Các Giao Dịch sai Thẩm Quyền**

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

### **Điều 12. Phí Dịch Vụ**

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

### **Điều 13. Các Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử Cụ Thể**

1. Dịch vụ Internet Banking – VPBank Online (i2b)
  - a. VPBank Online là một Dịch Vụ NHĐT 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/quia NH; và
    - (ii) Có máy tính 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 NHĐT 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 toán tiền gửi tiết kiệm 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.
- d. Tùy từng Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia, ngoài các nội dung tại Bản Điều Khoản & Điều Khoản này, KH có nghĩa vụ tuân thủ các chỉ dẫn 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 NHĐT cụ thể.
2. Dịch vụ Mobile Banking – VPBank Mobile
- a. VPBank Mobile là một Dịch vụ NHĐT 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/quia 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/Windows Phones.
- (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 NHĐT 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.
- d. Tùy từng Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia, ngoài các nội dung tại Bản Điều Khoản & Điều Khoản này, KH có nghĩa vụ tuân thủ các chỉ dẫn 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 NHĐT cụ thể.
3. Dịch vụ Phone Banking
- a. VPBank Phone Banking là một Dịch Vụ NHĐT 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/quia 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) Chuyển khoản, thanh toán từ tài khoản thanh toán của KH tới tài khoản khác mở tại NH hoặc ngân hàng khác tại Việt Nam.
- (ii) Truy vấn số dư Tài Khoản của KH mở tại NH.
- (iii) Truy vấn địa điểm đặt máy ATM của NH.
- (iv) Truy vấn tỷ giá ngoại tệ.
- (v) Truy vấn lãi suất huy động và lãi suất vay.
- (vi) Thanh toán hóa đơn trực tuyến.
- (vii) Nạp tiền vào số điện thoại do KH lựa chọn.
- (viii) Nhận thông báo liên quan đến giao dịch của Khách Hàng thực hiện tại NH hoặc các biến động liên quan đến Tài Khoản.
- (ix) Đăng ký, hủy đăng ký sử dụng các sản phẩm, Dịch Vụ mà NH có triển khai qua kênh Phone Banking
- (x) Các giao dịch khác do NH triển khai từng thời kỳ.
- d. Tùy từng Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia, ngoài các nội dung tại Bản Điều Khoản & Điều Khoản này, KH có nghĩa vụ tuân thủ các chỉ dẫn 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 NHĐT cụ thể.
4. Các Dịch Vụ NHĐT khác: NH có thể cung ứng các Dịch Vụ NHĐT 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.
5. Tùy từng thời điểm, NH có thể quyết định việc bổ sung, chỉnh sửa, chấm dứt việc cung cấp một hoặc một số loại Dịch Vụ và/hoặc Giao Dịch NHĐT. Cùng với việc bổ sung, chỉnh sửa việc cung cấp Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT, NH có thể sẽ sửa đổi nội dung Bản Điều Khoản & Điều Khoản 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 NHĐT được bổ sung, chỉnh sửa, KH đồng ý rằng các quyền và nghĩa vụ của KH sẽ được ràng buộc bởi Bản Điều Khoản & Điều Khoản này và bất kỳ điều khoản, điều kiện khác được NH sửa đổi, bổ sung tương ứng (nếu có).

## **Điều 14. Trao Đổi Thông Tin, Sửa Đổi Bổ Sung, Luật Điều Chỉnh Và Hiệu Lực**

- NH sẽ thông báo cho KH các vấn đề liên quan tới Dịch Vụ cũng như sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của VPBank đối với Dịch Vụ này bằng một trong các phương thức liên hệ do VPBank triển khai từng thời kỳ bao gồm nhưng không giới hạn phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của KH, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của KH, gửi email tới KH, thông báo trên website chính thức của NH (website: [www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)).
- Các Bên thống nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của KH như nêu tại Khoản 1 nêu trên là địa chỉ, số điện thoại và email mà KH 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 Bản Điều Khoản & Điều Khoản 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 Bản Điều Khoản & Điều Khoản 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 hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc trang thông tin điện tử chính thức của NH (website: [www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)).
  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 NHĐT nào của KH mà không cần thông báo cho KH. KH có thể yêu cầu NH chấm dứt việc sử dụng Dịch Vụ NHĐT 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. Bản Điều Khoản & Điều Khoản 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 Bản Điều Khoản & Điều Khoản này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không thể cưỡng chế thì 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 Bản Điều Khoản & Điều Khoản này.
  7. Những nội dung nào chưa được quy định trong Bản Điều Khoản & Điều Khoản 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, thì 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 điều khoản và điều kiện của Bản Điều Khoản & Điều Khoản này có hiệu lực và được áp dụng với KH kể từ ngày KH đăng ký sử dụng Dịch Vụ NHĐT của NH và được NH chấp thuận cho đến khi NH và KH đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Bản Điều Khoản & Điều Khoản này, quy định của NH và các văn bản, quy định có liên quan của pháp luật.
  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 Bản Điều Khoản & Điều Khoản 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.