

# **ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN**

*(Áp dụng kể từ ngày 15/03/2018)*

Nội dung Điều kiện giao dịch chung về mở và sử dụng Tài khoản thanh toán cùng với Giấy Đăng ký kèm Hợp đồng mở và sử dụng Tài khoản thanh toán mà Khách hàng đã ký tạo thành một bản Hợp đồng mở và sử dụng Tài khoản thanh toán 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 kèm Hợp đồng mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, VPBank và Khách hàng cam kết tuân thủ các Điều khoản và Điều kiện sau:

## **Điều 1. 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"**: Là dịch vụ Tài khoản thanh toán 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 kèm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán.
4. **"Giấy Đăng ký"**: Là Giấy Đăng ký kèm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán mà Khách hàng đã ký xác nhận.
5. **"Hợp Đồng"**: Là Giấy Đăng ký kèm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán được ký kết giữa Khách hàng và Ngân hàng bao gồm cả Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
6. **"Tài khoản/Tài khoản thanh toán/TKTT"**: Là tài khoản thanh toán được Ngân hàng mở cho Khách hàng trên cơ sở Hợp Đồng.
7. **Điều Kiện Giao Dịch Chung**: Là bản Điều kiện giao dịch chung về mở và sử dụng Tài khoản thanh toán này. Điều Kiện Giao Dịch Chung bao gồm các điều khoản ổn định do VPBank công bố để áp dụng chung cho khách hàng cá nhân mở và sử dụng TKTT tại VPBank. Nếu KH ký Giấy Đăng ký, KH được coi như chấp nhận Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
8. Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung tương ứng trong Giấy Đăng ký, 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.

## **Điều 2. 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 Điều Kiện Giao Dịch Chung này và theo quy định của pháp luật.

## **2. Nghĩa vụ của Khách hàng**

- a. Theo dõi số dư trên tài khoản thanh toán của mình; đối chiếu với các thông báo ghi Nợ, thông báo ghi Có, hoặc thông báo số dư tài khoản do NH gửi đến nếu KH đăng ký sử dụng các dịch vụ thông báo số dư tài khoản với NH.
- b. Kịp thời thông báo cho NH khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng. Các thông báo, khiếu nại, yêu cầu tra soát liên quan đến Tài khoản và giao dịch Tài khoản phải được Khách hàng thực hiện trong thời hạn như quy định tại Điều 8 Điều Kiện Giao Dịch Chung này. 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/trừng phạt, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác).
- 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 Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định khác của pháp luật liên quan đến việc mở và sử dụng Tài khoản thanh toán.
- o. Các nghĩa vụ khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và theo các quy định của pháp luật.

### **Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng**

#### **1. Quyền của Ngân hàng**

- a. Được miễn trách trong các trường hợp bất khả kháng như trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc vì bất cứ lý do nào mà ngoài khả năng kiểm soát của NH gây nên khiến cho Tài khoản của KH không thực hiện được giao dịch, bị lợi dụng do bị mất, bị đánh cắp hoặc các trường hợp khác do lỗi của KH.
- b. Được miễn trách đối với: (i) việc sử dụng đúng hoặc sai mục đích của Tài khoản của KH; (ii) Mọi gian lận và hoặc giả mạo gây ra cho NH do hành vi vi phạm hoặc lỗi của KH; (iii) Bất kỳ phương hại nào tới uy tín, hình ảnh và danh tiếng của chủ tài khoản có liên quan đến việc NH yêu cầu chủ tài khoản chấm dứt/ ngừng sử dụng tài khoản do hành vi vi phạm hoặc lỗi của KH.
- c. Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán qua tài khoản (nếu có).
- d. Có quyền 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 Điều Kiện Giao Dịch Chung này, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, NH có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của KH, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý.
- f. Có quyền sử dụng các thông tin về KH và các khoản tín 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 Điều Kiện Giao Dịch Chung 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. Đối với trường hợp Tài khoản được tạm khóa theo yêu cầu của KH, việc ngừng tạm khóa sẽ được NH thực hiện theo yêu cầu hợp lệ của KH. Các trường hợp tạm khóa khác, việc ngừng tạm khóa sẽ được NH thực hiện theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền hoặc khi chấm dứt sự kiện dẫn đến tạm khóa Tài khoản theo đánh giá 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 thanh toán của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót; (iii) các trường hợp khác theo quy định của pháp luật. Ngay sau khi phong tỏa TKTT, NH sẽ thông báo cho KH hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của KH biết về lý do và phạm vi phong tỏa Tài khoản theo phương thức phù hợp tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này. Việc chấm dứt phong tỏa sẽ được NH thực hiện phù hợp với 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 Điều Khoản Giao Dịch Chung này và theo quy định của pháp luật.

## **2. Nghĩa vụ của Ngân hàng**

- a. Tôn trọng quyền và lợi ích của KH theo Điều Khoản Giao Dịch Chung này.
- b. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.
- c. Bảo mật các thông tin về 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 Điều Khoản Giao Dịch Chung 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 4. Xử lý trong trường hợp Tài khoản của khách hàng không phát sinh giao dịch thường xuyên**

1. Căn cứ vào tần suất hoạt động của Tài khoản, trạng thái Tài khoản của KH sẽ được NH chia thành: Đang hoạt động, Ngủ quên, Không hoạt động hoặc các trạng thái khác theo quy định của NH từng thời kỳ. Điều kiện, hình thức và các vấn đề liên quan đến trạng thái Tài khoản của KH thực hiện theo quy định của NH được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH trong từng thời kỳ.
2. NH được quyền thu các loại phí nhằm quản lý, duy trì Tài khoản của KH theo biểu phí và nguyên tắc thu phí do NH quy định trong từng thời kỳ. Biểu phí sẽ được NH công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH từng thời kỳ.
3. NH được quyền chủ động đóng Tài khoản của KH khi Tài khoản của KH không đáp ứng được các điều kiện theo quy định về quản lý trạng thái Tài khoản thanh toán của KH được NH quy định và công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH trong từng thời kỳ.
4. NH có nghĩa vụ thông báo cho KH khi thực hiện chuyển trạng thái tài khoản, đóng tài khoản của KH theo thỏa thuận tại Điều này. Tùy theo quyết định của NH tại thời điểm thông báo, NH có thể thông báo cho KH thông qua một hoặc một số hình thức sau: thông báo công khai trên website và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH và/hoặc thông báo bằng email và/hoặc tin nhắn đến địa chỉ, số điện thoại khách hàng đã đăng ký với NH và/hoặc hình thức khác do KH đăng ký và được NH chấp nhận trong từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

## **Điều 5. Lãi suất và Phí liên quan đến mở và sử dụng TKTT**

1. Lãi suất: Số dư trên TKTT của KH (với điều kiện số dư này phải lớn hơn Số dư tối thiểu theo quy định của NH) được hưởng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn. Mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do NH ấn định, công bố và niêm yết công khai trên website chính thức của NH và các Điểm giao dịch của NH trong từng thời kỳ. Mức lãi suất này có thể được điều chỉnh trên cơ sở yếu tố thị trường và theo nguyên tắc không vượt mức lãi suất tối đa tiền gửi không kỳ hạn theo quy định của Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ. Tại thời điểm điều chỉnh mức lãi suất NH sẽ gửi thông báo cho KH theo phương thức được quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này. Lãi suất áp dụng trong các trường hợp số dư tiền gửi trên TKTT của KH bị tạm khóa, phong tỏa hoặc ký quỹ cho các mục đích nhất định được thực hiện theo quy định của NH hoặc theo thỏa thuận giữa NH và KH (nếu có).
2. Phương pháp tính lãi tiền gửi không kỳ hạn:
  - a. Yếu tố tính lãi:
    - (i) Thời hạn tính lãi: Được xác định từ ngày NH nhận khoản tiền gửi đến hết ngày liền kề trước ngày NH thanh toán hết khoản tiền gửi (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi). Thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.

- (ii) Số dư thực tế: Là số dư cuối ngày tính lãi của số dư tiền gửi mà NH phải trả cho KH được sử dụng để tính lãi theo thỏa thuận tại Hợp Đồng.
- (iii) Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.
- (iv) Lãi suất tính lãi được tính theo tỷ lệ %/năm (lãi suất năm); một năm là ba trăm sáu mươi lăm ngày.

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

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Số dư thực tế} \times \text{số ngày duy trì số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi})}{365}$$

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

d. Quy đổi lãi suất:

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

3. KH có trách nhiệm thanh toán cho NH các loại phí tại Biểu phí dịch vụ tài khoản 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 theo quy định của NH từng thời kỳ.
- b. Phí cấp sao kê giao dịch: Là khoản phí KH phải thanh toán khi yêu cầu NH cấp sao kê đối với (các) giao dịch.
- c. Phí xác nhận số dư tài khoản: Là khoản phí KH phải thanh toán khi yêu cầu NH xác nhận số dư trên TKTT.
- d. Các loại phí khác phù hợp với quy định của pháp luật và được nêu cụ thể tại Biểu phí dịch vụ tài khoản của NH.

4. Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ Tài khoản có sự thay đổi, NH sẽ niêm yết công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH. Biểu phí dịch vụ mới được áp dụng kể từ ngày NH thông báo.

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

1. KH được quyền yêu cầu NH cung cấp thông tin về số dư Tài khoản, các giao dịch phát sinh trên Tài khoản và các thông tin cần thiết khác liên quan tới việc sử dụng Tài khoản trong quá trình sử dụng Tài khoản. KH có thể gửi đề nghị cung cấp thông tin trực tiếp tại các Điểm giao dịch của NH hoặc thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+844) 39 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH hoặc thông qua phương thức khác do NH triển khai từng thời kỳ. KH có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và thanh toán các khoản phí,... của NH khi đề nghị NH cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của KH, NH sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho KH trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật. Việc cung cấp thông tin sẽ được NH thực hiện bằng phương thức do NH và KH thỏa thuận tại thời điểm KH yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật.

2. Trường hợp KH và NH đã ký kết các thỏa thuận, hợp đồng (hợp đồng dịch vụ ngân hàng qua internet, điện thoại, email...) trong đó có thỏa thuận về dịch vụ thông báo số dư Tài khoản, các giao dịch phát sinh trên Tài khoản,..., việc thông báo sẽ được NH thực hiện theo thỏa thuận, hợp đồng đã ký với KH.
3. Trường hợp NH phong tỏa Tài khoản, NH sẽ thông báo cho KH về việc phong tỏa, hình thức thông báo trong trường hợp phong tỏa sẽ được NH thực hiện phù hợp với thỏa thuận giữa NH và KH về trao đổi, cung cấp thông tin tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này.

#### **Điều 7. Bảo đảm an toàn và bảo mật trong quá trình sử dụng Tài khoản**

1. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Tài khoản, KH có trách nhiệm:
  - a. Bảo mật các thông tin về Tài khoản của KH, không chuyển giao thông tin của KH cho bên thứ ba trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Hợp Đồng.
  - b. Không được cho người khác sử dụng Tài khoản, chuyển nhượng tài Tài khoản cho người khác, cầm cố/thế chấp Tài khoản cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào.
  - c. Tuân thủ các hướng dẫn, quy trình giao dịch của NH khi thực hiện các giao dịch Tài khoản. KH phải ký đúng chữ ký đã đăng ký với NH khi thực hiện các giao dịch Tài khoản có yêu cầu chữ ký của KH. KH đồng ý rằng, để đảm bảo an toàn cho tài sản và giao dịch của KH, KH đề nghị NH thực hiện các biện pháp xác minh cần thiết và/hoặc tạm khóa, từ chối giao dịch khi NH nhận thấy chữ ký của KH trên các chứng từ giao dịch không đúng với mẫu chữ ký KH đã đăng ký tại NH.
  - d. Trường hợp KH thực hiện giao dịch qua Thẻ kết nối với Tài khoản hoặc qua các phương tiện điện tử, tùy từng giao dịch, dịch vụ mà KH thực hiện, KH có thể được yêu cầu sử dụng một hoặc một số các yếu tố bảo mật tương ứng với phương thức xác thực KH mà giao dịch, dịch vụ đó yêu cầu bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về số tài khoản, tên chủ tài khoản, số điện thoại, email mà KH đã đăng ký với NH, ... KH có trách nhiệm bảo mật các yếu tố bảo mật nêu trên, đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố bảo mật nêu trên. KH chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do các yếu tố bảo mật bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng, ....
  - e. KH có trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống của NH và thực hiện các giao dịch tài khoản (máy tính, điện thoại, ...), KH không nên rời thiết bị mà KH dùng để giao dịch vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi KH đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch.
  - f. Thông báo và phối hợp kịp thời với NH để xử lý các vấn đề liên quan tới việc bảo đảm an toàn và bảo mật Tài khoản trong quá trình sử dụng Tài khoản. Để đảm bảo an toàn cho tài sản và giao dịch của KH, KH đề nghị NH thực hiện các biện pháp thích hợp như tạm khóa Tài khoản, từ chối giao dịch tài khoản khi các yếu tố bảo mật của KH được hệ thống kiểm tra và phản hồi là không chính xác sau một số lần truy cập nhất định.
  - g. Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin trong sử dụng Tài khoản.
2. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Tài khoản, NH có trách nhiệm:
  - a. Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch tài khoản theo các nguyên tắc, quy định của pháp luật.
  - b. Bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động tài khoản phù hợp với Điều Khoản Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật.
  - c. Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin trong sử dụng Tài khoản.

3. Khi các thông tin về Tài khoản, các thông tin về yếu tố bảo mật Tài khoản bị lộ, bị lợi dụng, KH phải báo ngay cho NH theo số điện thoại (+844) 39 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH từng thời kỳ hoặc Điểm giao dịch gần nhất. KH đề nghị NH thực hiện tạm khóa Tài khoản ngay khi nhận được thông báo của KH hoặc áp dụng các biện pháp phòng ngừa rủi ro khác đồng thời phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra.

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

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

- a. Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch Tài khoản, KH có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của NH hoặc liên hệ với NH thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+844) 39 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH hoặc thông qua phương thức khác do NH triển khai và thông báo cho KH từng thời kỳ. Trường hợp KH đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại của NH, KH có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của NH) trong thời hạn theo quy định của NH từng thời kỳ. KH cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của NH khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, KH thực hiện theo quy định của NH và quy định của pháp luật về ủy quyền.
  - b. KH được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
2. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của NH: Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH, NH sẽ thực hiện xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH.
  3. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại: Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của KH sẽ được NH thực hiện trong thời hạn theo quy định của pháp luật và đảm bảo các nguyên tắc sau:
    - a. Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, NH sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho KH theo thỏa thuận bằng văn bản giữa NH và KH.
    - b. Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định do lỗi của KH: NH không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho KH.
    - c. Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này mà chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi của Bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NH và KH sẽ thỏa thuận bằng văn bản về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
    - d. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NH sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Cơ quan thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho KH về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, NH và KH sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
    - e. Trường hợp NH, KH và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

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



1. Xử lý số dư còn lại khi đóng Tài khoản: Số dư (số tiền) còn lại sau khi đóng Tài khoản sẽ được sử dụng để thanh toán cho các nghĩa vụ tài chính đến hạn của KH tại NH, số tiền còn lại chưa sử dụng hết sẽ được NH (i) chi trả theo yêu cầu của KH; (ii) người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của KH trong trường hợp KH (chủ tài khoản) là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi; hoặc (iii) người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp KH bị chết, bị tuyên bố là đã chết; hoặc (iv) chi trả theo quyết định của Tòa án. Tùy theo yêu cầu của NH, KH/người thụ hưởng hợp pháp số dư trên Tài khoản có trách nhiệm ký các tài liệu, chứng từ liên quan khi thực hiện nhận khoản tiền này.
2. Trường hợp KH, người thụ hưởng hợp pháp số dư trên Tài khoản đã được thông báo mà không đến nhận, toàn bộ số dư còn lại sau khi đóng Tài khoản (nếu có) sẽ được NH quản lý và không được hưởng lãi hoặc xử lý theo quy định của pháp luật từng thời kỳ.

#### **Điều 10. 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 Điều Khoản Giao Dịch Chung này có quy định khác, Khách hàng được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của 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 11. Luật điều chỉnh**

1. Điều Khoản Giao Dịch Chung này được điều chỉnh bởi luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
2. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Điều Khoản Giao Dịch Chung này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không thể cưỡng chế thi hành bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thì những điều khoản hay điều kiện đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản

và điều kiện, các phần hoặc các khoản mục khác của Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

3. Những nội dung nào chưa được quy định trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này sẽ thực hiện theo các quy định sản phẩm, dịch vụ 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 12. Ngôn ngữ**

Điều Kiện Giao Dịch Chung này được lập bằng Tiếng Việt.

#### **Điều 13. Hiệu lực**

1. Các điều khoản và điều kiện của Điều Kiện Giao Dịch Chung 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, Điều Kiện Giao Dịch Chung 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 Điều Kiện Giao Dịch Chung này, các quy định khác của NH liên quan đến Dịch vụ và các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan.

**NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG  
TỔNG GIÁM ĐỐC**

**NGUYỄN ĐỨC VINH**