**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN,**

**THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA**

**TERMS AND CONDITIONS OF OPENING AND USING CURRENT ACCOUNTS, DOMESTIC DEBIT CARDS**

***(Áp dụng cho Khách hàng cá nhân từ ngày 01/10/2024)***

***(Applicable to individual customers from 01/10/2024)***

Nộidung tại Điều khoản và Điều kiện mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, Thẻ ghi nợ nội địa của Ngân hàng TMCP Việt Á (VAB) dưới đây *(gọi tắt là“Bản Điều khoản và Điều kiện”)* áp dụng cho Khách hàng cá nhân (*bao gồm tài khoản thanh toán chung dành cho Khách hàng Cá nhân*) và là một bộ phận không tách rời của Thỏa thuận mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, Thẻ ghi nợ nội địa, Dịch vụ Ngân hàng số dành cho Khách hàng Cá nhân của Ngân hàng TMCP Việt Á (gọi tắt là “*Thỏa thuận*”) đã được ký kết, xác lập giữa VAB với bất kỳ Khách hàng cá nhân nào.

*The Terms and Conditions of opening and using Current Accounts, Domestic Debit Cards of Vietnam Asia Commercial Joint Stock Bank (VAB)(hereinafter referred to as the “Terms and Conditions”) apply to individuals (including joint Current Accounts of individuals) and is an integral part of the Agreement of opening and using Current Accounts, Domestic Debit Cards, Digital Banking Services for individuals of Vietnam Asia Commercial Joint Stock Bank (hereinafter referred to as the “Agreement”) signed and established between VAB and any individual.*

Bản Điều khoản và Điều kiện và Thỏa thuận đã được VAB niêm yết, đăng tải theo đúng quy định pháp luật hiện hành và cung cấp đầy đủ cho Khách hàng cá nhân. Bằng việc ký vào Thỏa thuận, Khách hàng cá nhân xác nhận và cam kết đã đọc, đồng ý và tuân thủ các nội dung của Bản Điều khoản và Điều kiện này.

*The Terms and Conditions and Agreement have been listed and posted by VAB in accordance with current legal regulations and fully provided to individuals. By signing the Agreement, the individual confirms and commits to having read, agreed to and complied with the contents of the Terms and Conditions.*

**PHẦN A. GIẢI THÍCH VÀ ĐỊNH NGHĨA TỪ VIẾT TẮT/ *PART A. EXPLANATION AND DEFINITION***

Các thuật ngữ trong Bản Điều khoản và Điều kiện này được hiểu như sau:

*The terms used in these Terms and Conditions shall have the following meanings:*

1. VAB: Ngân hàng TMCP Việt Á;

*Vietnam Asia Commercial Joint Stock Bank;*

1. NHNN: Ngân hàng Nhà nước;

*NHNN means State Bank;*

1. Khách hàng (KH): Là các cá nhân đứng tên và ký trên Thỏa thuận mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, Thẻ ghi nợ nội địa, Dịch vụ ngân hàng số dành cho Khách hàng Cá nhân của VAB, bao gồm Chủ tài khoản, Chủ thẻ, Người giám hộ/Người đại diện theo pháp luật;

*Customers (KH): mean individuals whose names are on and sign the Agreement of opening and using Current Accounts, Domestic Debit Cards, Digital Banking Services for VAB’s Individuals, including Account Holders, Cardholders, Guardians/Legal Representatives;*

1. Tài khoản thanh toán (TKTT) của cá nhân: là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của khách hàng cá nhân mở tại VAB và do cá nhân đứng tên là chủ sở hữu để sử dụng dịch vụ thanh toán do VAB cung ứng (gọi tắt là chủ tài khoản);

*Personal Current Account (TKTT): is a non-term deposit account of an individual opened at VAB and owned by an individual to use payment services provided by VAB (hereinafter referred to as the Account Holder);*

1. FATCA (Viết tắt của The Foreign Account Tax Compliance Act): Đạo luật tuân thủ thuế đối với các tài khoản ở nước ngoài của Hoa Kỳ;

*FATCA: The US Foreign Account Tax Compliance Act;*

1. Giấy tờ tùy thân (GTTT):

* Trường hợp cá nhân là công dân Việt Nam: Chứng minh nhân dân (hiệu lực đến 31/12/2024)/Căn cước công dân/Thẻ Căn cước/Căn cước điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02) còn hiệu lực/Giấy khai sinh (đối với cá nhân chưa đủ 14 tuổi và chưa có thẻ căn cước) theo quy định pháp luật;
* Trường hợp cá nhân là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: Giấy chứng nhận căn cước;
* Trường hợp cá nhân là người nước ngoài: Hộ chiếu, đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam phải có thêm thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh do cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam cấp còn thời hạn hiệu lực/danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02).

*Identification documents (ID):*

* *In case the individual is a Vietnamese citizen: Identity card (valid until December 31, 2024)/Citizen identification card/Identity card/Electronic identification card (through Access to a valid level 02 electronic identity account/Birth certificate (for individuals under 14 years old and without an identification card) according to the law;*
* *In case the individual is of Vietnamese origin whose nationality has not been determined: Certificate of identification;*
* *In case the individual is a foreigner: Passport, for foreigners residing in Vietnam, must have an additional entry visa or a valid document in lieu of a visa or documents proving exemption from entry visa due to Vietnam's competent authority issues a valid electronic identity/identity (through access to a level 02 electronic identity account.*

1. Giấy tờ pháp lý của tổ chức (gọi chung là Giấy tờ pháp lý viết tắt là “GTPL”) là một trong các loại giấy tờ sau đây: Quyết định thành lập, Giấy chứng nhận đăng ký Doanh nghiệp, các tài liệu tương đương khác;

*Legal documents of an organization (collectively referred to as Legal Documents abbreviated as "LD") are one of the following types of documents: Establishment Decision, Business Registration Certificate, equivalent documents other;*

1. Người đại diện theo pháp luật của cá nhân và Người giám hộ: Theo quy định tại Bộ luật Dân sự hiện hành và các văn bản liên quan (nếu có);

*Legal representative of the individual and Guardian: According to the applicable Civil Code and related documents (if any);*

1. Sinh trắc học: Là những thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học cá biệt và ổn định của một người để nhận diện, phân biệt người này với người khác như: vân tay, khuôn mặt, mống mắt, giọng nói…

*Biometrics: mean the physical attributes, unique and stable biological characteristics of a person to identify and distinguish such as: fingerprints, face, iris, voice, etc…*

1. Chủ thẻ: Là cá nhân được VAB cung cấp Thẻ ghi nợ nội địa để sử dụng, bao gồm Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ (nếu có);

*Cardholder: means an individual provided with a domestic debit card by VAB for use, including the primary Cardholder and Supplementary Cardholder(s) (if any);*

1. Chủ thẻ chính: Là cá nhân đứng tên, ký tên trên Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ nội địa, dịch vụ ngân hàng số dành cho khách hàng cá nhân;

*Primary Cardholder: mean an individual whose name is on the Agreement of opening and using the Current Account, domestic debit card, and digital banking services for individuals;*

1. Chủ thẻ phụ: Là cá nhân được Chủ thẻ chính yêu cầu cấp Thẻ và sử dụng chung tài khoản thanh toán Thẻ với Chủ thẻ chính;

*Supplementary Cardholder: means individual who is requested by the Primary Cardholder to be issued a Card and shares the Card Current Account with the Primary Cardholder;*

1. Thẻ ngân hàng: Là phương tiện thanh toán do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện, điều khoản được các Bên thỏa thuận;

*Bank card: means a means of payment issued by a card issuing organization to conduct card transactions according to the terms and conditions agreed upon by the Parties;*

1. Thẻ ghi nợ nội địa VAB: Là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch trong phạm vi số tiền và/hoặc hạn mức thấu chi trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại VAB (sau đây gọi là Thẻ);

*VAB domestic debit card: means a card that allows the cardholder to make transactions within the amount and/or overdraft limit on the cardholder's Current Account opened at VAB (hereinafter referred to as the Card);*

1. Đơn vị kinh doanh: Là các Chi nhánh, Phòng Giao dịch và các Đơn vị có chức năng kinh doanh theo quy định của Ngân hàng TMCP Việt Á trong từng thời kỳ;

*Business units: mean Branches, Transaction Offices and Units with business functions according to the regulations of Vietnam Asia Commercial Joint Stock Bank from time to time;*

1. Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT): Là thành viên chính thức hoặc liên kết của tổ chức thẻ trong nước, quốc tế thực hiện nghiệp vụ phát hành thẻ;

*Card issuer (TCHPT): Means an official member or associate of a domestic or international card organization that performs card issuance operations;*

1. Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT): Là thành viên chính thức hoặc liên kết của tổ chức thẻ trong nước, quốc tế thực hiện nghiệp vụ thanh toán thẻ;

*Card payment organization (TCTTT): Means an official member or associate of a domestic or international card organization that performs card payment operations;*

1. Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT): Là đơn vị chấp nhận thanh toán chấp nhận thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng thẻ;

*Card accepting unit (DVCNT): Means a payment accepting unit that accepts payment for goods and services by card;*

1. Mã số xác định chủ thẻ (mã PIN): Là mã số bí mật của Chủ thẻ, do Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật. Đây là mã số được VAB cấp cho Chủ thẻ lần đầu và, hoặc mã số Chủ thẻ tự thay đổi, quản lý để sử dụng trong các giao dịch Thẻ;

*Personal Identification Number (PIN): means the secret code of the Cardholder who is responsible for keeping confidential. This is issued by VAB for the first time to the Cardholder and, or changed and managed by the Cardholder to use in process of Card transactions;*

1. OTP (One Time Password): Là mật khẩu sử dụng một lần trong một khoảng thời gian nhất định, có thể tùy biến do VAB cấp cho chủ thẻ qua các phương tiện khác nhau như Website, thư điện tử, điện thoại di động và các thiết bị cung cấp mật khẩu chuyên dùng khác khi thanh toán trực tuyến;

*OTP (One Time Password): means a one-time password used within a certain period of time, customizable, issued by VAB to Cardholders via various means such as Website, email, mobile phone and other specialized password providing devices when making online payments;*

1. Thời hạn hiệu lực của thẻ: Là khoảng thời gian mà chủ thẻ được phép sử dụng Thẻ theo quy định của VAB;

*Validity period of the Card: means the period of time during which the Cardholder is allowed to use the Card according to VAB’s regulations;*

1. Thẻ giả: Là thẻ không do VAB phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật, chủ thẻ thật;

*Fake cards: mean cards which are not issued by VAB but contain information of real cards and real Cardholders;*

1. Giao dịch thẻ: Là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do VAB và các Tổ chức thanh toán thẻ khác cung ứng;

*Card transactions: mean the use of cards to deposit, withdraw, transfer money, pay for goods and services and use other services provided by VAB and other Card Payment Organizations;*

1. Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo: Là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ;

*Fraudulent or counterfeit card transactions: mean transactions using fake cards or unauthorized cards;*

1. Giao dịch thanh toán khống tại ĐVCNT: Là việc sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ;

*Fake payment transactions at Card accepting unit: Using a card to pay for goods and services but in reality there is no purchase or supply of goods or services;*

1. Hoá đơn giao dịch: Là chứng từ xác nhận giao dịch hoàn thành do chủ thẻ thực hiện bằng thẻ;

*Invoice: means a document confirming the completed transaction made by the cardholder using the card;*

1. Hạn mức giao dịch thẻ: là số tiền và/hoặc số lần giao dịch trong một khoảng thời gian nhất định mà VAB cho phép chủ thẻ sử dụng cho các giao dịch thẻ theo quy định từng thời kỳ của VAB;

*Card transaction limit: means the amount of money and/or number of transactions within a certain period of time that VAB allows the Cardholder to use for card transactions according to VAB's regulations from time to time;*

1. Máy giao dịch tự động (ATM/CDM): Là thiết bị được ngân hàng sử dụng để cung cấp cho khách hàng một số dịch vụ ngân hàng tự động, bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ, như: Rút/gửi tiền, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, v.v...

*Automated Teller Machine (ATM/CDM): means a device used by banks to provide customers with a number of automated banking services, including but not limited to services such as: Withdrawal/deposit, transfer, payment, etc…*

1. Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán (POS, mPOS, QR Code, v.v...): Là các loại thiết bị và/hoặc ứng dụng được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT/chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân hàng mà chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hoặc rút/ứng tiền mặt và các dịch vụ khác do Ngân hàng cung cấp;

*Point of sale/Mobile Point of Sale (POS, mPOS, QR Code, etc.): means devices and/or applications installed and used at the Card accepting unit/branches/transaction offices where cardholders can use their cards to pay for goods, services or withdraw/advance cash and other services provided by the Bank;*

1. Dịch vụ: Bao gồm Dịch vụ TKTT và Dịch vụ thẻ ghi nợ nội địa VAB;

*Services: Including VAB’s domestic debit card and Current Account service;*

1. Trường hợp bất khả kháng: Là trường hợp xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép. Trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn các sự kiện như hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị trục trặc, thiên tai, hay bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của VAB, hay do hậu quả của việc gian lận, giả mạo và/hoặc các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

*Force majeure: An objective event that cannot be foreseen and overcome despite the application of all necessary and possible measures. Force majeure events include but not limited to events such as failure of processing or communication system, natural disasters, or any events beyond the control of VAB, or as a result of fraud, forgery and/or other cases as prescribed by law.*

**PHẦN B. DỊCH VỤ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN/ *PART B. SERVICES OF OPENING AND USING CURRENT ACCOUNTS***

1. **Nguyên tắc sử dụng tài khoản thanh toán/*Article 1. Principles for using current accounts*:**
   * + 1. Chủ tài khoản thanh toán được sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu VAB cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của VAB và pháp luật hiện hành.

*Current Account holders are allowed to use Current Accounts to deposit and withdraw cash and request VAB to provide payment services via accounts such as: providing payment means, performing payment services by check, payment order, collection, bank card, money transfer, collection, payment and other value-added services in accordance with VAB's applicable regulations and laws.*

* + - 1. Việc sử dụng tài khoản thanh toán của cá nhân là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi phải được thực hiện thông qua người đại diện. Người đại diện thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua tài khoản thanh toán của người được đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện.

*The use of Current Accounts by individuals under 15 years of age, persons with limited or lost civil act capacity, persons with difficulty in cognition or behavior control must be carried out by their representative. The representative shall carry out payment transactions through the Current Account of the represented person in accordance with the provisions of civil law on guardianship and representation.*

* + - 1. Việc sử dụng tài khoản thanh toán được mở để phục vụ việc theo dõi các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định pháp luật phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật có liên quan. VAB không được chủ động trích Nợ đối với các khoản tiền ký quỹ, số tiền trên tài khoản đảm bảo thanh toán, các khoản tiền để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp khoản tiền ký quỹ, khoản tiền để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ cho chính VAB.

*The use of Current Accounts opened to monitor deposits, ensure payment capacity and other purposes as prescribed by law must comply with relevant legal regulations. VAB is not allowed to proactively debit deposits, amounts in payment guarantee accounts, amounts to ensure performance of obligations as prescribed by law, except for deposits and amounts to ensure performance of obligations for VAB.*

* + - 1. Việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải thực hiện đúng theo các nội dung tại văn bản thỏa thuận (hoặc hợp đồng) quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán chung của các chủ tài khoản và phải tuân theo các nguyên tắc sau:

*The use of the joint Current Account must comply with the contents of the agreement (or contract) on the management and use of the joint Current Account of the account holders and must comply with the following principles:*

* 1. Các chủ tài khoản thanh toán chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản thanh toán chung và việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được sự chấp thuận của tất cả các chủ tài khoản. Mỗi chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung;

*The Joint Current Account holders have equal rights and obligations with respect to the joint Current Account and the use of the joint Current Account must be approved by all account holders. Each account holder shall be responsible for paying all debts arising from the use of the joint Current Account;*

* 1. Trong mọi trường hợp VAB không có trách nhiệm phân chia số tiền trên tài khoản thanh toán chung cho từng chủ tài khoản thanh toán chung;

*In any case, VAB is not responsible for dividing the amount in the joint Current Account for each joint Current Account holder;*

* 1. VAB có quyền phong tỏa tài khoản thanh toán chung khi nhận được yêu cầu bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung và/hoặc có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa VAB và các chủ tài khoản thanh toán chung. VAB thực hiện chấm dứt phong tỏa hoặc đóng tài khoản thanh toán chung khi tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung có yêu cầu và/hoặc các chủ tài khoản thanh toán chung xuất trình giấy tờ hợp pháp, hợp lệ chứng minh tranh chấp đã được giải quyết;

*VAB has the right to freeze the joint Current Account upon receiving written request from one of the joint Current Account holders and/or prior written agreement between VAB and the joint Current Account holders. VAB shall terminate the freeze or close the joint Current Account as requested by all joint Current Account holders and/or the joint Current Account holders present legal and valid documents proving that the dispute has been resolved;*

* 1. Thông báo liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được gửi đến tất cả các chủ tài khoản, trừ trường hợp giữa VAB và các chủ tài khoản thanh toán chung có thỏa thuận khác. Trong trường hợp chọn “Thỏa thuận khác” thì người thực hiện giao dịch có trách nhiệm thông báo với chủ tài khoản thanh toán chung còn lại. VAB không chịu trách nhiệm thông báo cho từng chủ tài khoản thanh toán;

*Notices regarding the use of a joint Current Account must be sent to all account holders, unless otherwise agreed between VAB and the joint Current Account holders. In case of selecting “Other Agreement”, the person performing the transaction is responsible for notifying the remaining joint Current Account holders. VAB is not responsible for notifying each Current Account holder;*

* 1. Từng chủ tài khoản thanh toán chung có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ tài khoản thanh toán chung còn lại) thay mặt mình sử dụng tài khoản thanh toán chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung còn lại. Nội dung ủy quyền phải phù hợp với quy định của pháp luật và VAB trong từng thời kỳ;

*Each joint Current Account holder may authorize another person (including the remaining joint Current Account holder) to use the joint Current Account on his/her behalf, but must obtain written consent from all remaining joint Current Account holders. The content of the authorization must comply with the provisions of law and VAB from time to time;*

* 1. Các chủ tài khoản thanh toán chung cam kết chịu trách nhiệm liên đới thanh toán các chi phí và thực hiện các nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung. VAB có quyền yêu cầu một trong các chủ tài khoản thanh toán chung và/hoặc các chủ tài khoản thanh toán chung thực hiện toàn bộ nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung theo đúng quy định của VAB;

*The joint Current Account holders commit to be jointly responsible for paying the costs and performing the obligations arising from the use of the joint Current Account. VAB has the right to request one of the joint Current Account holders and/or the joint Current Account holders to perform all obligations arising from the use of the joint Current Account in accordance with VAB's regulations;*

* 1. Khi một trong các chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được giải quyết theo quy định của pháp luật;

*When one of the Cardholder whose name is on the joint Current Account is an individual who dies, is declared dead, is declared missing, or has lost civil act capacity, the right to use the account and obligations arising from the use of the joint Current Account shall be resolved in accordance with the provisions of law;*

* 1. Trường hợp các chủ tài khoản thanh toán chung có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì tài khoản thanh toán chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.

*In case the joint Current Account holders have different nationalities and residence status, the joint Current Account can only be used within the scope permitted by all joint Current Account holders according to the provisions of law on foreign exchange management.*

* + - 1. Khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán đảm bảo nguyên tắc:

*Customers using Current Accounts must comply with the following principles:*

* 1. Chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên tài khoản thanh toán khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của chủ tài khoản hoặc người đại diện (đối với khách hàng cá nhân) với:

*Withdrawals and electronic payment transactions on Current Accounts can only be made after the verification of identity documents and biometric information of the account holder or representative (for individuals) has been completed and matched with1:*

* + - * 1. Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của người đó đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc

*Biometric data stored in the encrypted information storage of the citizen identity card or identity card of that person has been accurately authenticated as being issued by the Public Security agency or through authentication of that person's electronic identification account created by the Electronic Identification and Authentication System; or*

* + - * 1. Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc

*Biometric data is collected through a face-to-face meeting with that person in the case of a foreigner who does not use an electronic identity, or a person of Vietnamese origin whose nationality has not been determined; or*

* + - * 1. Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc

*Biometric data has been collected and checked (ensuring the correct match between the person's biometric data and the biometric data in the encrypted information storage of the citizen identity card or the identity card has been accurately authenticated as being issued by the police agency or with the person's biometric data through the authentication of the electronic identification account created by the Electronic Identification and Authentication System); or*

* + - * 1. Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.

*The person's biometric data is stored in the National Population Database in case of using the citizen identity card without an encrypted information storage unit.*

* 1. Áp dụng các biện pháp xác thực đối với từng loại giao dịch trong thanh toán bằng phương tiện điện tử theo quy định của Ngân hàng Nhà nước về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng bằng phương tiện điện tử.

*Apply authentication measures to each type of transaction in electronic payments according to the State Bank's regulations on safety and security for providing banking services by electronic means.*

1. Việc sử dụng tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ phải tuân thủ quy định của VAB và các quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.

*The use of foreign currency Current Accounts must comply with VAB’s regulations and legal regulations on foreign exchange management.*

1. Việc xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng tài khoản thanh toán thực hiện theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản thanh toán với VAB và quy định về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

*Settlement of inquiries and complaints in relation to the use of Current Accounts is carried out according to the agreement between the Current Account holder and VAB and regulations on non-cash payment services.*

1. **Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng/ *Article 2. Powers and obligations of Customers***
2. **Quyền của Khách hàng/*Powers of Customers:*** 
   1. Sử dụng số tiền trên tài khoản của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ.

*Use the funds in customer’s account to make legal, valid payment orders.*

* 1. Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do VAB cung cấp phù hợp với yêu cầu, khả năng và quy định của pháp luật.

*Choose to use payment methods, services and payment utilities provided by VAB in accordance with requirements, capabilities and legal regulations.*

* 1. Ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của VAB từng thời kỳ và quy định pháp luật. Khi muốn hủy và/hoặc thay đổi người được ủy quyền, Khách hàng phải thông báo cho VAB bằng văn bản trước khi thực hiện hủy/thay đổi.

*Authorize others to use the Current Account according to VAB's regulations from time to time and legal regulations. In case of cancellation and/or changes in the authorized person, Customer must notify VAB in writing before cancellation/change.*

* 1. Yêu cầu VAB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên tài khoản của mình mở tại VAB theo thỏa thuận với VAB.

*Request VAB to execute legal and valid payment orders and be provided with information about payment transactions and balances on their accounts opened at VAB according to the agreement with VAB.*

* 1. Yêu cầu VAB thực hiện việc phong tỏa, chấm dứt phong tỏa, đóng tài khoản thanh toán đã mở trên cơ sở tuân thủ quy định pháp luật và quy định liên quan; được gửi thông báo cho VAB về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.

*Request VAB to freeze, unfreeze, and close opened Current Accounts in compliance with relevant laws and regulations; send notices to VAB about disputes arising over joint Current Accounts between joint Current Account holders.*

* 1. Yêu cầu VAB hướng dẫn quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, tra soát, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo thỏa thuận với VAB.

*Request VAB to provide guidance on the management and safe use of Current Accounts and to answer and handle questions, inquiries, and complaints during the process of opening and using Current Accounts as agreed with VAB.*

* 1. Hưởng lãi suất cho số tiền trên tài khoản thanh toán theo mức lãi suất không kỳ hạn do VAB quy định tùy theo đặc điểm của tài khoản, số dư tài khoản và phù hợp với cơ chế quản lý lãi suất của NHNN và được niêm yết công khai trên website và/hoặc tại các Đơn vị kinh doanh của VAB.

*To be entitled to interest on the amount on the Current Account at the non-term interest rate regulated by VAB depending on the characteristics of the account, account balance and in accordance with the interest rate management mechanism of the State Bank and publicly listed on the website and/or at VAB's Business Units*

* 1. Các quyền khác được ghi nhận tại Thỏa thuận, Bản Điều khoản và Điều kiện này, Thỏa thuận khác (nếu có), các quy định về mở và sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật và của VAB từng thời kỳ.

*Other rights are recorded in the Agreement, these Terms and Conditions, other Agreements (if any), and the provisions on Open and use the Current Account according to the regulations of law and VAB from time to time*.

1. **Nghĩa vụ của Khách hàng*/Obligations of Customers*:**
   1. Tuân thủ các quy định, thủ tục, hướng dẫn của VAB liên quan đến việc mở và sử dụng TKTT theo quy định của NHNN và của VAB được ban hành từng thời kỳ.

*Comply with VAB's regulations, procedures and instructions related to opening and using the Current Accounts according to the regulations of the State Bank and VAB issued from time to time.*

* 1. Thanh toán đúng và đầy đủ các khoản phí dịch vụ theo biểu phí của VAB công bố trên website hoặc tại các Đơn vị kinh doanh của VAB từng thời kỳ.

*Pay service fees correctly and in full according to VAB's fee schedule published on the website or at the business units of VAB from time to time.*

* 1. Không được cho thuê, cho mượn TKTT của mình.

*Do not rent or lend the Current Account.*

* 1. Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản thanh toán để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với VAB thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản.

*Ensure that there are sufficient funds in the Current Account to execute the payment orders. In case of an overdraft agreement with VAB, the related obligations must be performed when the payment exceeds the account’s available balance.*

* 1. Hoàn trả hoặc phối hợp với VAB hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán của mình mở tại VAB.

*Refund or cooperate with VAB to refund amounts that have been mistakenly credited to customer’s Current Account opened at VAB.*

* 1. Cung cấp và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, rõ ràng, chính xác về các thông tin liên quan đến việc mở và sử dụng TKTT đồng thời cập nhật và thông báo bằng văn bản cho VAB bất kỳ sự thay đổi nào về những thông tin đã đăng ký (nếu có). Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Khách hàng phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin. Khách hàng 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.

*Provide and be responsible for the completeness, clarity and accuracy of information related to the opening and use of the Current Account and update and notify VAB in writing of any changes to the registered information (if any). In case of no notification, if any risks or losses arise, the Customer must take full responsibility for any errors or acts of exploitation or fraud when using the service due to customer’s fault or failure to provide correct, complete, accurate and timely information changes. The Customer undertakes to bear all risks including financial losses and costs arising from incorrect or inconsistent information provided.*

* 1. Nhận thức đầy đủ và cam kết chịu rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán, chuyển tiền của Khách hàng bị các tổ chức nước ngoài hoặc 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, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bổ, rửa tiền, đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác).

*Fully aware of and committed to bear the risks in case the Customer's payments and transfers are confiscated, sealed or suspended by foreign organizations or any countries (due to factors related to embargoes, crimes, terrorism, terrorist financing, money laundering, subjects subject to court orders, foreign agencies or other reasons).*

* 1. KH ủy quyền cho VAB được quyền trích nợ TKTT của KH theo các quy định pháp luật và/hoặc thực hiện bù trừ các nghĩa vụ của KH tại VAB và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa VAB và KH.

*The Customer authorizes VAB to debit the Customer's Current Account in accordance with legal regulations and/or offset the Customer's obligations at VAB and handle other cases according to the agreement between VAB and the Customer.*

* 1. Chịu trách nhiệm đảm bảo quyền sở hữu số tiền trong tài khoản thanh toán là hợp pháp.

*Take responsibility for ensuring that ownership of funds in the Current Account is legal.*

* 1. Kịp thời thông báo cho VAB khi phát hiện thấy những sai sót, nhầm lẫn trên TKTT của mình hoặc nghi ngờ TKTT của mình bị lợi dụng; Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc do bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của Khách hàng.

*Promptly notify VAB when discovering errors or mistakes in Customer’s Current Account or suspecting that Customer’s Current Account is being exploited; Take responsibility for damages caused by errors or being exploited or defrauded when using payment services via accounts due to the Customer's fault.*

* 1. Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật hiện hành.

*Do not perform prohibited acts in opening and using Current Accounts according to current laws.*

* 1. Các nghĩa vụ khác được ghi nhận tại Thỏa thuận, Bản Điều khoản và Điều kiện này, Thỏa thuận khác (nếu có), các quy định về mở và sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật và của VAB từng thời kỳ.

*Other obligations as set forth in the Agreement, these Terms and Conditions, other Agreements (if any), and the provisions on open and use the Current Account according to the provisions of law and VAB from time to time*.

1. **Quyền và nghĩa vụ của VAB/ *Article 3. Powers and obligations of VAB***
2. **Quyền của VAB/*Powers of VAB*:**
   1. Được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại mất mát mà Khách hàng phải chịu phát sinh do lỗi của Khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn các hành vi: không tuân thủ quy định mở và sử dụng tài khoản thanh toán, sử dụng sai mục đích tài khoản, gian lận hoặc bị lừa đảo, giả mạo,…và/hoặc do Khách hàng không thực hiện đúng hướng dẫn/quy định của VAB và/hoặc do các nguyên nhân bất khả kháng trong quá trình sử dụng dịch vụ của VAB.

*To be entitled to exempt from liability for any loss or damage that the Customer must suffer arising from the Customer's fault, including but not limited to the following acts: non-compliance with regulations on opening and using Current Accounts, misuse of accounts, fraud or being scammed, counterfeiting, etc. and/or due to the Customer's failure to properly follow VAB's instructions/regulations and/or force majeure during the use of VAB's services.*

* 1. Được thu phí dịch vụ đối với Khách hàng theo đúng biểu phí dịch vụ được công bố trên Website hoặc tại các Đơn vị kinh doanh của VAB.

*Service fees are charged to Customers according to the service fee schedule published on The website or at Business Units of VAB.*

* 1. Trong trường hợp phát hiện Khách hàng vi phạm các thỏa thuận đã có với VAB và/hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật, VAB có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ của Khách hàng, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý.

*In case of detecting that the Customer violates existing agreements with VAB and/or shows signs of violating the law, VAB has the right to not fulfill the Customer's service requests, retain the evidence and immediately notify the competent authority for consideration and settlement.*

* 1. Được quyền yêu cầu Khách hàng bổ sung, cập nhật hồ sơ khi hồ sơ giao dịch của KH hết hiệu lực; Được quyền từ chối thực hiện giao dịch khi hồ sơ Khách hàng chưa được cập nhật/đủ điều kiện theo quy định pháp luật.

*Have the right to request the Customer to supplement and update the profile when the Customer's transaction profile expires; Have the right to refuse to perform the transaction when the Customer's profile has not been updated/met the conditions according to the law.*

* 1. Được quyền trích (Ghi nợ) TKTT của Khách hàng trong các trường hợp sau:

*Have the right to deduct (debit) the Customer's Current Account in the following cases:*

* 1. Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi, các khoản phải trả của Khách hàng với VAB và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TKTT và cung ứng các dịch vụ thanh toán (bao gồm dịch vụ cung ứng trên TKTT khác của Khách hàng); các khoản phí (bao gồm và không giới hạn phí rút tiền từ TKTT và các loại phí phát sinh từ các nghiệp vụ khác như rút tiền gửi có kỳ hạn…) và các nghĩa vụ tài chính khác theo quy định (nếu có). Việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho chủ tài khoản thanh toán biết;

*Collect due and overdue debts, interest, payables of Customers to VAB and expenses arising in the process of managing the Current Account and providing payment services (including services provided on other Current Accounts of Customers); fees (including and not limited to fees for withdrawing money from current accounts and fees arising from other operations such as withdrawing term deposits...) and other financial obligations as prescribed (if any). The debiting of Current Accounts must be notified to the Current Account holder;*

* 1. 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 của Khách hàng theo quy định của pháp luật; thông báo cho chủ tài khoản thanh toán biết trong trường hợp được phép theo quy định pháp luật;

*Upon written request of the competent State agency in enforcing decisions on administrative sanctions, judgment enforcement decisions, tax collection decisions or performing other payment obligations of the Customer in accordance with the provisions of law; notify the Current Account holder as permitted by law;*

* 1. 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 TKTT theo quy định của pháp luật và thông báo cho Khách hàng biết;

*Adjust items that are incorrectly accounted for, not accounted for in accordance with the nature or not consistent with the content of the Current Account according to the provisions of law and notify the Customer;*

* 1. Phát hiện đã ghi Có nhầm vào TKTT của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập; việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho chủ tài khoản thanh toán biết;

*Detect the mistake credit to the Customer's Current Account or upon request to cancel the credit transfer order of the transfer payment service provider because the transfer payment service provider detects an error compared to the payment order made by the remitter; the debit of the Current Account must be notified to the Current Account holder.*

* 1. Để khấu trừ thuế theo quy định của FATCA (nếu có);

*Deduct tax under FATCA regulations (if any);*

* 1. Các trường hợp khác theo quy định của VAB từng thời kỳ và quy định pháp luật hiện hành.

*Other cases according to VAB's regulations from time to time and current legal regulations.*

* 1. Có quyền từ chối/ ngừng thực hiện các lệnh thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:

*Have the right to refuse/stop executing Customer's payment orders in the following cases:*

* + - * 1. Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ hoặc Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở TKTT thanh toán hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở và sử dụng TKTT giữa VAB và Khách hàng;

*The payment order is illegal or invalid, or the Customer fails to fully comply with the payment procedure requirements, or the elements on the payment order do not match the elements registered in the Current Account opening records, or the payment order is not consistent with the agreements on opening and using the Current Account between VAB and the Customer;*

* + - * 1. TKTT không đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi được phép sử dụng để đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán;

*The Current Account does not have enough balance or exceeds the overdraft limit allowed to be used to ensure the execution of payment orders;*

* + - * 1. Khi có yêu cầu bằng văn bản của các 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;

*Upon written request from competent State agencies or upon evidence of payment transactions for money laundering or terrorist financing in accordance with the provisions of law on anti-money laundering;*

* + - * 1. TKTT đang bị phong tỏa toàn bộ hoặc TKTT đang bị đóng; TKTT bị phong tỏa một phần nhưng phần không bị phong tỏa không đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán;

*The Current Account is completely frozen or closed; the Current Account is partially frozen but the unfrozen part does not have enough balance (except in the case of overdraft) or exceeds the overdraft limit to execute payment orders;*

* + - * 1. Chủ tài khoản thanh toán vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định VAB từng thời kỳ và quy định pháp luật;

*Current Account holders violate prohibited acts according to VAB’s regulations from time to time and legal regulations;*

* + - * 1. Chủ tài khoản thanh toán từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của VAB hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền;

*The Current Account holder refuses to provide information or provides incomplete information on customer’s identification as requested by VAB or when there is doubt about the truthfulness of the information and transaction purpose for special transactions that must be monitored according to the provisions of the law on anti-money laundering;*

* + - * 1. Tài khoản thanh toán có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo gian lận, hoặc bị nghi ngờ lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí của VAB;

*Current Accounts that show signs of being involved in fraud, or suspected fraud, or serving illegal purposes according to VAB's criteria;*

* + - * 1. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và của VAB trong từng thời kỳ.

*Other cases as prescribed by law and by VAB from time to time.*

* 1. Từ chối thực hiện yêu cầu phong tỏa, đóng, phong tỏa TKTT của Khách hàng khi Khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho VAB.

*Refuse to execute the request to freeze, close, or freeze the Customer's Current Account when the Customer fails to fullfil their payment obligations according to the enforcement decision of the competent State agency or fails to fully pay the debts payable to VAB.*

* 1. Quy định về số dư tối thiểu trên tài khoản và thông báo công khai trên website: [www.vietabank.com.vn](http://www.vietabank.com.vn) và/hoặc tại các Đơn vị kinh doanh của VAB để Khách hàng biết.

*Regulations on minimum account balance and public announcement on website:* [*www.vietabank.com.vn*](http://www.vietabank.com.vn) *and/or at VAB's Business Units for Customers to know.*

* 1. 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 Khách hàng theo các cách thức phù hợp với quy định nội bộ và quy định pháp luật (gửi tin nhắn điện thoại, email, văn bản, thông qua website, tại các điểm giao dịch và các phương tiện truyền thông…).

*Notify Customers of changes to the Service, promotions for the Service, warnings of risks when performing the Service and other notifications for the Service use in conformity with the internal regulations and legal regulations (sending text messages, emails, documents, via the website, at transaction points and media, etc...).*

* 1. Quy định và áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán phù hợp với quy định nội bộ VAB và quy định pháp luật.

*Prescribe and apply measures to ensure safety and security in the course of opening and using Current Accounts in accordance with VAB's internal regulations and legal regulations.*

* 1. Các quyền khác được ghi nhận tại Thỏa thuận, Bản Điều khoản và Điều kiện này, Thỏa thuận khác (nếu có), các quy định về mở và sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật và của VAB từng thời kỳ.

*Other rights as recorded in the Agreement, these Terms and Conditions, other Agreements (if any), and the provisions on opening and using the Current Account in accordance with the law and VAB's regulations from time to time.*

1. **Nghĩa vụ của VAB/*Obligations of VAB*:**
   1. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mấu dấu (nếu có) của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán.

*Keep and update all specimens of signatures and stamps (if any) of registered customers for checking and comparison during the use of Current Accounts.*

* 1. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của Khách hàng phù hợp với quy định hoặc thỏa thuận giữa VAB với Khách hàng trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ, đúng quy định; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với TKTT của Khách hàng; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng theo đề nghị của VAB phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập.

*Fully and promptly execute payment orders and requests for account usage of the Customer in accordance with regulations or agreements between VAB and the Customer on the basis of legal, valid and regulated accounting documents; promptly refund amounts due to errors or mistakes that have been debited to the Customer's Current Account; coordinate the refund of amounts that have been determined to have been mistakenly transferred to the customer's Current Account at the request of VAB serving the remitter due to errors compared to the payment order made by the remitter.*

* 1. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán; việc tài khoản thanh toán bị phong tỏa, đóng (theo quy định pháp luật); thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán và VAB đồng thời chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.

*Provide complete and timely information about the balance and transactions arising on the Current Account; the Current Account being frozen or closed (according to legal regulations); the expiration date and expiry date of the identity documents in the Current Account opening records and other necessary information during the use of the Current Account and VAB is also responsible for the accuracy of the information provided.*

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

*Update customer information periodically or upon the customers’ notice on changes in their Current Account opening records and promptly update and verify customers’ identification information if determining that they are in high risk levels according to criteria issued by VAB. Maintain and preserve the Current Account records and account transaction documents in accordance with legal regulations.*

* 1. Tiếp nhận và giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại dịch vụ của Khách hàng theo đúng cách thức đã thỏa thuận với Khách hàng và quy định của pháp luật.

*Receive and resolve customers’ inquiries and service complaints according to the method agreed with the customer and legal regulations.*

* 1. Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp, các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và các giao dịch trên tài khoản thanh toán của khách hàng theo quy định của pháp luật.

*Keep confidential all customer information or personal data provided by customers, information related to Current Accounts and transactions on customers’ Current Account according to the provisions of law.*

* 1. Hướng dẫn Khách hàng sử dụng TKTT an toàn, thông báo, giải thích cho Khách hàng về hành vi bị cấm trong mở và sử dụng TKTT và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng trong mở và sử dụng TKTT theo quy định của VAB tùy từng thời kỳ và thỏa thuận giữa chủ TKTT với VAB.

*Instruct Customers to use their accounts safely, notify and explain to Customers about prohibited behaviors in opening and using the Current Accounts, and promptly answer and handle their questions and complaints in opening and using accounts according to VAB's regulations from time to time and the agreement between the account holder and VAB*.

* 1. Cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của chủ tài khoản thanh toán cá nhân khi chủ tài khoản thanh toán chết hoặc bị tuyên bố đã chết.

*Provide information on the balance on the Current Account to the representative, heir (or representative of the heir) of the individual Current Account holder when the Current Account holder dies or is declared dead.*

* 1. Các nghĩa vụ khác được ghi nhận tại Thỏa thuận, Bản Điều khoản và Điều kiện này, Thỏa thuận khác (nếu có), các quy định về mở và sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật và của VAB từng thời kỳ.

*Other obligations are recorded in the Agreement, these Terms and Conditions, other Agreements (if any), regulations on opening and using Current Accounts according to the provisions of law and of VAB from time to time*

1. **Phong tỏa và chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán/*Article 4. Blocking and termination of blockade of current accounts*:**
2. VAB thực hiện phong tỏa tài khoản một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán của KH trong các trường hợp sau:

*VAB will freeze the account in whole or in part regarding the amount on the account of the Customer in the following cases:*

* 1. Có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

*There is a written decision or request from a competent authority as prescribed by law;*

* 1. Theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản thanh toán và VAB hoặc theo yêu cầu của chủ tài khoản;

*By prior agreement between the Current Account holder and VAB or at the request of the account holder;*

* 1. VAB 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 sau khi ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng, số tiền bị phong tỏa trên TKTT không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;

*VAB finds that there were mistakes, errors when crediting the Customer's account or at the request for refund of the amount of the payment service provider which has transfered due to mistakes or errors compared to the remitter's payment order, the blocked amount on the account shall not exceed the mistaken or errorneous amount;*

* 1. Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa VAB và các chủ tài khoản thanh toán chung;

*There is written notice from one of the joint Current Account holders unless there is a prior written agreement between VAB and the joint Current Account holders;*

* 1. Khi có nghi ngờ tài khoản thanh toán của KH gian lận, vi phạm pháp luật theo quy định của VAB trong từng thời kỳ;

*When there is suspicion that the customer's Current Account is fraudulent or violates the law according to VAB's regulations from time to time;*

* 1. VAB phát hiện có sai lệch/có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH trong quá trình mở và sử dụng TKTT được VAB quy định trong từng thời kỳ;

*VAB detects discrepancies/abnormalities between the customer's identification information and the customer's biometrics during the process of opening and using the Current Account as prescribed by VAB from time to time;*

* 1. Các trường hợp khác phù hợp quy định pháp luật.

*Other cases in accordance with legal regulations.*

1. Tài khoản sẽ chấm dứt phong tỏa khi có một trong các điều kiện sau:

*The account blockage will be terminated in one of the following conditions:*

* 1. Kết thúc thời hạn phong tỏa;

*End of blockage period;*

* 1. Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán và VAB;

*There is a written agreement between the Current Account holder and VAB;*

* 1. Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

*There is a decision to end the blockade by a competent authority in accordance with the provisions of law;*

* 1. Sai sót, nhầm lẫn về việc chuyển tiền đã được xử lý xong tại điểm 1.3 khoản 1 Điều này;

*Errors and mistakes in the money transfers have been resolved at point 1.3, clause 1 of this Article;*

* 1. Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa VAB và các chủ tài khoản thanh toán chung;

*Upon request for termination of the blockade by all joint Current Account holders or upon prior written agreement between VAB and the joint Current Account holders;*

* 1. Các trường hợp khác phù hợp quy định pháp luật.

*Other cases in accordance with the law*.

1. Sau khi phong tỏa VAB phải thông báo cho chủ tài khoản thanh toán hoặc người đại diện theo pháp luật, người giám hộ của cá nhân mở tài khoản thanh toán biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán sau khi phong tỏa tài khoản thanh toán (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu VAB không thông báo cho KH về việc phong tỏa tài khoản thanh toán).

*After blockage, VAB must notify the Current Account holder or the legal representative or guardian of the individual opening the Current Account of the reason and scope of Current Account blockage after blockage (unless otherwise a competent authority has a written request for VAB not to notify the customer about such blockage).*

1. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp tài khoản thanh toán bị phong tỏa một phần số tiền trên tài khoản thanh toán thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

*The amount blocked on the Current Account must be preserved and strictly controlled according to the content of the freeze. In case the Current Account is partially blocked, the unblocked part can still be used normally.*

1. **Đóng tài khoản thanh toán/*Article 5*. *Closing current account*:**
   * 1. VAB thực hiện đóng TKTT của KH trong các trường hợp sau:

*VAB will close the customer's Current Account in the following cases:*

* 1. Có yêu cầu đóng TKTT bằng văn bản của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT;

*There is a written request to close the account from the account holder and the account holder has fully performed the obligations related to the account*;

* 1. Chủ tài khoản là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết;

*The account holder is an individual who has died or been declared dead;*

* 1. Khách hàng mở hoặc duy trì TKTT, ví điện tử nặc danh, mạo danh, mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn TKTT, ví điện tử, thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin TKTT, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử;

*Customers open or maintain anonymous or impersonated Current Accounts or e-wallets; buy, sell, rent, lease, borrow, lend the Current Accounts or e-wallets; rent, lease, buy, sell, open bank cards (except for anonymous prepaid cards); steal, collude to steal, buy, sell Current Account information, bank card information, e-wallet information;*

* 1. Khách hàng thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng TKTT, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác;

*Customers perform, organize the performance or facilitate the performance of the following acts: use, take advantage of Current Accounts, payment means, payment services, payment intermediary services to gamble, organize gambling, commit fraud, scam, conduct illegal business and commit other illegal acts;*

* 1. VAB được quyền đóng TKTT của Khách hàng trong trường hợp TKTT không có số dư và không phát sinh giao dịch được thực hiện theo yêu cầu từ Khách hàng trong vòng 12 tháng liên tục. VAB phải thông báo cho Khách hàng 30 ngày trước khi đóng TKTT thông qua các phương thức theo quy định của VAB từng thời kỳ. Sau 30 ngày kể từ ngày VAB thông báo với Khách hàng, nếu VAB không nhận được thông tin phản hồi của Khách hàng về việc tiếp tục có nhu cầu sử dụng tài khoản, hoặc khách hàng không chủ động thực hiện ghi có/nợ trên tài khoản này, VAB hiểu rằng khách hàng không còn nhu cầu sử dụng tài khoản và sẽ thực hiện đóng tài khoản thanh toán này;

*VAB is entitled to close the Customer's Current Account in case the Current Account has no balance and no transactions are made at the request of the Customer within 12 consecutive months. VAB must notify the Customer 30 days before closure by the methods as prescribed by VAB from time to time. After 30 days from the date of such notification, if Customers have not response regarding their continued need to use the account, or the Customers do not proactively make a credit/debit on their Current Account, VAB understands that the Customers no longer needs to use the account and will close the Current Account;*

* 1. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

*Other cases in accordance with the law.*

* + 1. Số dư còn lại trên TKTT khi đóng TKTT được:

*The remaining balance of the closed account will be handled as follows*:

* 1. Thanh toán phí dịch vụ liên quan theo biểu phí của VAB; Chi trả theo yêu cầu của chủ TKTT hoặc được thực hiên theo thỏa thuận trước giữa chủ TKTT và VAB; trường hợp chủ TKTT là người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, việc chi trả thực hiện theo yêu cầu người đại diện theo pháp luật, người giám hộ phù hợp với quy định pháp luật dân sự; hoặc chi trả cho người thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp trong trường hợp chủ TKTT là các nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết;

*To pay the related service fees according to VAB's fee schedule; To pay upon request of the account holder or made according to a prior agreement between the account holder and VAB; in case the account holder has lost civil act capacity, or limited cognition, behavior control, or limited civil act capacity, payment shall be made upon request of the legal representative or guardian in accordance with civil law; or payment shall be made to the heir or legal heir representative in case the account holder is an individual who dies or is declared dead.*

* 1. Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

*To pay according to the decision of the competent authority as prescribed by law;*

* 1. Xử lý theo quy định của pháp luật đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên TKTT đã được thông báo mà không đến nhận.

*To handle according to the provisions of law in cases where the legal beneficiary of the balance in the Current Account has been notified but does not come to receive.*

* + 1. Sau khi đóng TKTT, VAB phải thông báo cho chủ TKTT, người đại diện hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp chủ TKTT của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết. Trường hợp chủ TKTT, người đại diện hoặc người thừa kế hợp pháp đã được thông báo nhưng không đến nhận hoặc chủ TKTT vi phạm pháp luật trong thanh toán hoặc vi phạm thỏa thuận với VAB thì VAB kết chuyển số dư còn lại khi đóng TKTT vào tài khoản treo chờ xử lý.

*After closure, VAB must notify the account holder, representative or legal heir in case the account holder of an individual dies or is declared dead. In case the account holder, representative or legal heir has been notified but does not come to receive or the account holder violates the law in payment or violates the agreement with VAB, VAB will transfer the remaining balance upon closure to a pending account.*

**PHẦN C. DỊCH VỤ THẺ GHI NỢ/*PART C. DEBIT CARD SERVICES***

1. **Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ/*Article 1. Rights and obligations of the Cardholder***
2. **Quyền của Chủ thẻ/*Rights of the Cardholder*:**
   1. Sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hoá và dịch vụ tại các ĐVCNT, trên Internet và/hoặc rút tiền mặt tại máy giao dịch tự động, máy rút tiền trong và/hoặc ngoài lãnh thổ Việt Nam theo quy định của VAB từng thời kỳ.

*Use the Card to pay for goods and services at the Payment acceptance unit, on the Internet and/or withdraw cash at automated teller machines in and/or outside Vietnam according to VAB's regulations from time to time.*

* 1. Đề nghị chấm dứt sử dụng Thẻ của VAB khi không có nhu cầu sử dụng tiếp bằng cách thông báo bằng văn bản cho VAB.

*Request to terminate the use of VAB’s Card when there is no need to continue using by notifying VAB in writing.*

* 1. Gửi yêu cầu đến VAB để thực hiện tra soát, khiếu nại về các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ do VAB cung cấp.

*Send requests to VAB to conduct inquiries and complaints about issues arising during the use of services provided by VAB.*

* 1. Yêu cầu VAB thực hiện các yêu cầu kích hoạt Thẻ, khóa thẻ, mở khóa Thẻ, tăng/giảm hạn mức giao dịch, mở/khóa tính năng giao dịch online, khiếu nại, đề nghị tra soát giao dịch Thẻ (phù hợp với Thỏa thuận, Bản Điều khoản và Điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và VAB).

*Request VAB to perform requests to activate the Card, lock the Card, unlock the Card, increase/decrease the transaction limit, open/lock the online transaction feature, make complaints, request to check Card transactions (in accordance with the Agreement, this Terms and Conditions and other agreements (if any) between the Cardholder and VAB).*

* 1. Yêu cầu VAB phát hành thêm các thẻ phụ, phát hành lại Thẻ khi bị mất, thất lạc, hư hỏng theo quy định của VAB trong từng thời kỳ.

*Request VAB to issue additional cards, reissue cards when lost, misplaced or damaged according to VAB's regulations from time to time.*

* 1. Các quyền khác được ghi nhận tại Thỏa thuận, Bản Điều khoản và Điều kiện này, Thỏa thuận khác (nếu có), các quy định về phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của pháp luật và của VAB từng thời kỳ.

*Other rights are recorded in the Agreement, these Terms and Conditions, Other Agreements (if any), and the provisions on the Card issue and use according to the regulations of law and of VAB from time to time.*

1. **Nghĩa vụ của Chủ thẻ/*Obligations of the Cardholder***
   1. Tuân thủ các quy định, thủ tục, hướng dẫn của VAB liên quan đến việc mở và sử dụng Thẻ được ban hành từng thời kỳ.

*Comply with VAB's regulations, procedures and instructions regarding the opening and use of Cards issued from time to time.*

* 1. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn các khoản phí, lãi và các khoản khác phát sinh liên quan đến sử dụng thẻ (bao gồm cả thẻ phi vật lý (nếu có)) theo theo biểu phí của VAB công bố trên website hoặc tại các Đơn vị kinh doanh của VAB từng thời kỳ.

*Pay in full and on time all fees, interest and other charges arising from card usage (including non-physical cards (if any)) according to VAB's fee schedule published on the website or at Business Units of VAB from time to time.*

* 1. Cung cấp và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, rõ ràng, chính xác về các thông tin liên quan đến việc mở và sử dụng Thẻ đồng thời cập nhật và thông báo bằng văn bản cho VAB bất kỳ sự thay đổi nào về những thông tin đã đăng ký (nếu có). Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Khách hàng phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh 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.

*Provide and be responsible for the completeness, clarity and accuracy of information related to the Card opening and use and update and notify VAB in writing of any changes to the registered information (if any). In case of no notice, if any risks or losses arise, the Customer must fully bear all responsibilities, financial damages and costs arising from errors or acts of exploitation and fraud when using the service due to his/her fault or failure to provide correct, complete, accurate and timely information changes.*

* 1. Chủ thẻ có trách nhiệm tự bảo mật các thiết bị (máy điện thoại, sim điện thoại, máy tính cá nhân, máy tính bảng, …), bảo mật thông tin về Thẻ, tên đăng nhập, mật khẩu truy cập, OTP đã được VAB cung cấp và chịu mọi trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào mà Chủ thẻ phải chịu do hoặc liên quan đến việc không tuân thủ các quy định bảo mật thông tin Thẻ theo quy định pháp luật và quy định VAB từng thời kỳ.

*The Cardholder is responsible for securing the devices (phones, SIM cards, personal computers, tablets, etc.), securing information about the Card, username, password, OTP provided by VAB and is responsible for any loss that the Cardholder suffers due to or related to non-compliance with the regulations on Card information security according to the law and VAB’s regulations from time to time.*

* 1. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm đối với tất cả thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho VAB và/hoặc Bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ, nếu:

*The Cardholder shall be responsible for all damages and indemnify VAB and/or Third Parties (if any) for card transactions, if:*

1. Phát sinh từ việc Chủ thẻ gian lận hoặc không tuân thủ các nội dung đã thỏa thuận với VAB tại Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng này trong quá trình sử dụng thẻ;

*Arising from the Cardholder's fraud or failure to comply with the contents agreed with VAB in these Terms and Conditions of issuing and using the credit cards during the use of the card;*

1. Phát sinh từ việc Thẻ bị lợi dụng;

*Arising from the Card being misused;*

1. Các giao dịch thẻ trái pháp luật và quy định của VAB.

*Card transactions are illegal and against VAB regulations.*

* 1. Thông báo ngay lập tức với Call Center khi Chủ thẻ phát hiện bị mất/thất lạc Thẻ; phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép, lộ chữ ký điện tử, tài khoản truy cập, mật khẩu, thông tin cá nhân, thông tin giao dịch, … hoặc các trường hợp khác phát hiện hoặc nghi ngờ Thẻ bị gian lận, lợi dụng.

*Immediately notify the Call Center when the Cardholder discovers that the Card is lost/misplaced; discovers or suspects unauthorized access, disclosure of electronic signature, access account, password, personal information, transaction information, etc. or other cases where the Card is discovered or suspected to be fraudulent or exploited.*

* 1. Trực tiếp đến VAB nhận Thẻ hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận thẻ trong vòng 45 ngày kể từ ngày VAB thông báo. Sau thời hạn này, Thẻ sẽ bị hủy và Khách hàng vẫn phải chịu các chi phí liên quan đến phát hành Thẻ.

*Go directly to VAB to receive the Card or authorize another person to receive the Card within 45 days from the date of VAB's notice. After this period, the Card will be canceled and the Customer will still have to bear the costs related to Card issuance.*

* 1. Không hủy hoặc thay đổi bất kỳ giao dịch Thẻ nào đã được thực hiện thành công tại máy máy giao dịch tự động, máy rút tiền và ĐVCNT mà được hệ thống VAB ghi nhận.

*Do not cancel or change any Card transaction that has been successfully made at ATMs, cash machines and Card accepting unit that has been recorded by the VAB system.*

* 1. Chịu hoàn toàn trách nhiệm và rủi ro (nếu có) liên quan đến các giao dịch thực hiện qua Internet bằng Thẻ của Khách hàng.

*Take full responsibility and risks (if any) related to transactions made via the Internet using the Customer's Card.*

* 1. Chịu trách nhiệm về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến hàng hóa, dịch vụ khi dùng Thẻ làm phương tiện thanh toán.

*Take full responsibility for the quality of goods and services and resolving conflicts and disputes with the Card accepting unit regarding issues related to goods and services when using the Card as a means of payment.*

* 1. Cam kết hoàn trả cho VAB các khoản tiền có được do nhầm lẫn trong quá trình giao dịch, do sự cố của hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin.

*Commit to refund VAB any amounts obtained due to errors during the transaction process, due to problems with the processing system, or the transmission system.*

* 1. Các nghĩa vụ khác được ghi nhận tại Thỏa thuận, Bản Điều khoản và Điều kiện này, Thỏa thuận khác (nếu có), các quy định về phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của pháp luật và của VAB từng thời kỳ.

*Other obligations are recorded in the Agreement, these Terms and Conditions, other Agreements (if any), and the provisions on the Card issue and use in accordance with the provisions of law and of VAB from time to time.*

1. **Quyền và nghĩa vụ của VAB/*Article 2. Rights and obligations of VAB***
   * + 1. **Quyền của VAB*/ Rights of VAB***
   1. Ghi nợ TK khách hàng các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng Thẻ do VAB cung cấp.

*Debit the customer's account for fees and payments related to the use of the Card provided by VAB.*

* 1. Được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp Thẻ bị lợi dụng thực hiện các giao dịch mà Khách hàng chưa kịp thông báo cho VAB hoặc VAB chưa xác nhận hoàn tất việc xử lý Thẻ bị mất cắp, thất lạc, lợi dụng và các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.

*To be entitled to exempt from liability in case the Card is misused to perform transactions that the Customer has not promptly notified VAB or VAB has not confirmed the completion of handling the stolen, lost, misused Card and other force majeure cases as prescribed by law.*

* 1. Ngoài các trường hợp phải từ chối thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật, VAB có quyền từ chối thanh toán thẻ trong trường hợp:

*In addition to cases where card payment must be refused according to the provisions of law, VAB has the right to refuse card payment in the following cases:*

1. Số dư tài khoản thanh toán hoặc hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán;

*The remaining balance in the Current Account or overdraft limit (if any) is not sufficient to cover the payment;*

1. Tài khoản gắn với Thẻ bị phong tỏa/bị đóng;

*The account associated with the Card is blocked/closed;*

1. Chủ thẻ không thực hiện đúng các quy định của VAB về việc sử dụng thẻ.

*The cardholder fails to comply with VAB's regulations on card use.*

* 1. Có quyền khóa/ngừng sử dụng Thẻ/hủy hiệu lực của Thẻ mà không phải hoàn lại các khoản phí trong các trường hợp: (i) Khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng thẻ và quản lý tài khoản của VAB hoặc khi có quyết định/yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, (ii) các trường hợp nghi ngờ liên quan đến giả mạo hoặc rủi ro.

*Have the right to block/terminate using the Card/cancel the Card's validity without having to refund the fees in the following cases: (i) The Customer violates the regulations on card use and account management of VAB or when there is a written decision/request from a competent State agency, (ii) cases of suspicion related to forgery or risk.*

* 1. Được quyền thu hồi Thẻ theo các trường hợp pháp luật quy định bất cứ lúc nào bằng cách thông báo về việc thu hồi này cho Khách hàng hoặc thông qua bên thứ ba. Trong trường hợp này, VAB được miễn trách nhiệm đối với bất kỳ sự phương hại nào tới danh dự, uy tín của Khách hàng trong việc yêu cầu thu hồi lại Thẻ.

*Have the right to revoke the Card as prescribed by law at any time by notifying the Customer of such revocation or through a third party. In this case, VAB is exempted from liability for any damage to the Customer's honor and reputation in requesting the revocation of the Card.*

* 1. Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa/dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. Được quyền ghi nợ vào TK của Khách hàng các giao dịch thanh toán bằng Thẻ cho dù hàng hóa/dịch vụ có được giao/nhận hoặc được thực hiện hay không.

*Not responsible for the delivery or quality of goods/services paid for by Card. To be entitled to debit the Customer's Account for Card payment transactions regardless of whether the goods/services are delivered/received or performed.*

* 1. Trong trường hợp Khách hàng có bằng văn bản gửi đến VAB yêu cầu đóng tài khoản được kết nối với Thẻ, VAB sẽ tự động hủy Thẻ kết nối trực tiếp với tài khoản đó mà không cần thông báo cho Khách hàng.

*In case the Customer sends a written request to VAB to close the account connected to the Card, VAB will automatically cancel the Card directly connected to that account without notice to the Customer.*

* 1. Được miễn trách đối với các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến các dịch vụ ưu đãi được cung cấp bởi đối tác phát hành thẻ, ĐVCNT hoặc bên thứ ba.

*To be exempted from liability for any disputes and complaints related to preferential services provided by card issuing partners, Card accepting unit or third parties.*

* 1. Được miễn trách trong trường hợp Thẻ không được bảo đảm an toàn hoặc bị lộ PIN do lỗi và/hoặc sơ suất của Khách hàng hoặc bên thứ ba.

*To be exempted from liability in the event that the Card is not secured or the PIN is disclosed due to the fault and/or negligence of the Customer or a third party.*

* 1. VAB hoàn toàn không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào đến danh dự, uy tín của Chủ thẻ về việc chấm dứt/tạm ngưng sử dụng Thẻ.

*VAB is not responsible for any damage to the Cardholder's honor or reputation due to termination/suspension of Card use.*

* 1. Được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp các thông tin, các chứng từ liên quan đến giao dịch Thẻ do Khách hàng thực hiện nhằm xác minh tính hợp pháp của các giao dịch này.

*Have the right to request Customers to provide information and documents related to Card transactions made by Customers to verify the legality of these transactions.*

* 1. Các Các quyền khác được ghi nhận tại Thỏa thuận, Bản Điều khoản vàĐiều kiện này, Thỏa thuận khác (nếu có), các quy định về phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của pháp luật và của VAB từng thời kỳ.

*Other rights are recorded in the Agreement, these Terms and Conditions, other Agreements (if any), regulations on the Card issuance and use according to the provisions of law and of VAB from time to time.*

* + - 1. **Nghĩa vụ của VAB/*Obligations of VAB***
  1. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán thẻ của Ngân hàng Nhà nước và các Tổ chức thẻ.

*Comply with regulations on card issuance and payment of the State Bank and card organizations.*

* 1. Thực hiện việc khoá Thẻ ngay khi nhận được thông báo của Khách hàng qua Call centervà/hoặc trong vòng 01 (một) giờ kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản của Khách hàng về việc thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ số PIN.

*Lock the Card immediately upon receiving notice from the Customer via Call center and/or within 01 (one) hour of receiving written notice from the Customer about the card being lost, stolen or PIN being disclosed.*

* 1. VAB chịu trách nhiệm hạch toán các giao dịch Thẻ vào TK của Khách hàng: (i) cùng ngày làm việc đối với các giao dịch thẻ được thực hiện trước giờ khóa sổ hàng ngày theo quy định nghiệp vụ của VAB; (ii) vào ngày làm việc tiếp theo đối với các giao dịch thẻ được thực hiện sau giờ khóa sổ hàng ngày theo quy định nghiệp vụ của VAB.

*VAB is responsible for recording Card transactions into the Customer's Account: (i) on the same working day for card transactions made before the daily closing time according to VAB's business regulations; (ii) on the next working day for card transactions made after the daily closing time according to VAB's business regulations.*

* 1. Công bố thông tin trên website chính thức của VAB hoặc email hoặc các hình thức khác do VAB quy định từng thời kỳ về lãi suất, các loại phí mà Chủ thẻ phải trả và các thay đổi khác liên quan việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ trước ít nhất 07 ngày đến khi áp dụng.

*Announce information on VAB's official website or email or other forms as prescribed by VAB from time to time about interest rates, fees that the Cardholder must pay and other changes related to the Cardholder's use of the Card at least 07 days before application.*

* 1. Các nghĩa vụ khác được ghi nhận tại Thỏa thuận, Bản Điều khoản và Điều kiện này, Thỏa thuận khác (nếu có), các quy định vềphát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của pháp luật và của VAB từng thời kỳ.

*Other obligations are recorded in the Agreement, these Terms and Conditions, Other Agreements (if any), and the provisions on the Card issue and use in accordance with the provisions of law and of VAB from time to time*.

1. **Quản lý sử dụng thẻ/*Article 3. Management of Card use***:
2. Sau khi thẻ được phát hành/thay thế thành công, VAB sẽ thông báo bằng các phương thức theo quy định của VAB từng thời kỳ cho KH. Chủ thẻ phải liên hệ nhận Thẻ/PIN (nếu có) trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được thông báo của VAB về việc được phát hành/thay thế thẻ thành công, trừ khi có thoả thuận khác giữa VAB và Chủ thẻ về thời hạn nhận Thẻ/PIN (nếu có). Sau thời gian trên, VAB sẽ tiến hành xử lý Thẻ/PIN không được nhận theo quy định của VAB đối với việc không nhận Thẻ/PIN của Chủ thẻ từng thời kỳ.

*After the card is successfully issued/replaced, VAB will notify the Customer by the methods prescribed by VAB from time to time. The Cardholder must contact to receive the Card/PIN (if any) within 30 days from the date of receiving the notice from VAB about the successful issuance/replacement of the card, unless otherwise agreed between VAB and the Cardholder on the deadline for receiving the Card/PIN (if any). After the above time, VAB will handle the unreceived Card/PIN according to VAB's regulations from time to time.*

1. Chủ thẻ cần tuân thủ các quy định dưới đây để bảo mật thông tin Thẻ/số PIN:

*The Cardholders must comply with the following regulations to keep the Card information/PIN confidential:*

* 1. Ký tên vào mặt sau Thẻ tại phần chữ ký Chủ thẻ bằng bút bi ngay sau khi nhận được Thẻ và sử dụng chữ ký này khi thực hiện Giao dịch;

*Sign the back of the Card in the Cardholder's signature section with a ballpoint pen immediately upon receiving the Card and use this signature when transactions;*

* 1. Không tiết lộ số PIN, các thông tin trên Thẻ bao gồm nhưng không giới hạn ở Số thẻ, Ngày hiệu lực thẻ (kể cả người thân trong gia đình, bạn bè);

*Do not disclose the PIN, information on the Card including but not limited to the Card Number, Expiry Date (including family members, friends);*

* 1. Không chuyển nhượng, không cho phép bất kỳ người nào khác sử dụng Thẻ;

*May not transfer or allow any other person to use the Card;*

* 1. Không ghi lại số PIN trên bất kỳ vật nào được mang theo hoặc đặt gần Thẻ;

*Do not write down the PIN on any object carried with or placed near the Card;*

* 1. Kiểm đếm đủ số tiền giao dịch trước khi rời ATM.

*Check the transacted amount before leaving the ATM.*

1. Trong trường hợp Thẻ/thông tin liên quan đến Thẻ/số PIN bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ thẻ hoặc Chủ thẻ nghi ngờ Thẻ bị lộ thông tin, Chủ thẻ phải:

*In the event that the Card/Card-related information/PIN is lost/stolen/used by another person without the Cardholder's consent or the Cardholder suspects that the Card's information has been disclosed, the Cardholder must:*

* 1. Thông báo ngay cho VAB qua Hotline 1900 555 590/02836 222 590 hoặc bất kỳ đơn vị kinh doanh nào của VAB;

*Immediately notify VAB via Hotline 1900 555 590/02836 222 590 or any VAB business unit;*

* 1. Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất, thông tin liên quan đến Thẻ/số PIN bị lộ/đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của VAB;

*Provide information on the time and location of the lost Card, information related to the Card/PIN that was exposed/stolen, the last transactions performed and other information as required by VAB;*

* 1. Nộp lại Thẻ chính và (các) Thẻ phụ cho VAB trong trường hợp Chủ thẻ nghi ngờ gian lận và khẳng định không thực hiện Giao dịch trong khi vẫn cầm giữ Thẻ;

*Return the Primary Card and Supplementary Card(s) to VAB in case the Cardholder suspects fraud and affirms that he/she did not make a Transaction while still holding the Card;*

* 1. Trường hợp Thẻ nghi ngờ đã bị lộ thông tin, Chủ thẻ không được thực hiện kích hoạt/mở khóa Thẻ. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất hoặc thất lạc sau khi Chủ thẻ đã thông báo cho VAB, Chủ thẻ không được sử dụng lại Thẻ này mà phải cắt đôi Thẻ, gửi lại cho VAB và yêu cầu phát hành lại thẻ mới để sử dụng;

*In case the Card is suspected of having its information disclosed, the Cardholder must not activate/unlock the Card. If the lost or misplaced Card is found or recovered after the Cardholder has notified VAB, the Cardholder must not reuse the Card but must cut the Card in half, return it to VAB and request a new card to be issued;*

* 1. VAB phải thực hiện xử lý việc khoá thẻ trong vòng 01 (một) giờ kể từ thời điểm nhận được thông báo của Chủ thẻ.

*VAB must process the card locking within 01 (one) hour from the time of receiving the Cardholder's notice.*

1. Chủ thẻ có quyền yêu cầu VAB thực hiện xử lý các yêu cầu đối với dịch vụ thẻ qua hotline 1900 555 590/02836 222 590 và các kênh điện tử khác bao gồm nhưng không giới hạn như VAB internetbanking, VAB EZmobile,…phù hợp với các thoả thuận giữa VAB và Chủ thẻ. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm và rủi ro (nếu có) đối với các yêu cầu về dịch vụ Thẻ. VAB có quyền:

*The Cardholder has the right to request VAB to process requests for card services via hotline 1900 555 590/02836 222 590 and other electronic channels including but not limited to VAB internet banking, VAB EZmobile, etc. in accordance with the agreements between VAB and the Cardholder. The Cardholder must bear the responsibility and risks (if any) for requests for Card services. VAB has the right to:*

* 1. Thực hiện ghi âm (các) cuộc cuộc trao đổi/ giao dịch qua điện thoại giữa VAB và Chủ thẻ để làm chứng từ đề nghị liên quan đến nghiệp vụ thẻ từ Chủ thẻ; đồng thời là bằng chứng giải quyết tranh chấp giữa các bên (nếu có);

*Record the telephone conversation (s)/transaction(s) between VAB and the Cardholder to serve as a request document related to card transactions from the Cardholder; and also as evidence to resolve disputes between the parties (if any);*

* 1. Đề nghị Chủ thẻ cung cấp các bằng chứng chứng minh việc thực hiện/không thực hiện giao dịch.

*The Cardholders are requested to provide evidence proving the transaction was/is not made.*

1. Chủ thẻ được quyền yêu cầu VAB cung cấp thông tin về số dư tài khoản Thẻ, lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan tới việc sử dụng Thẻ. Để được cung cấp thông tin, Chủ thẻ có thể trực tiếp đến các đơn vị kinh doanh của VAB hoặc liên hệ với VAB thông qua số Hotline 1900 555 590/02836 222 590 hoặc thông qua phương thức khác do VAB quy định từng thời kỳ.

*The Cardholder has the right to request VAB to provide information on the Card account balance, Card transaction history and other necessary information related to the use of the Card. To obtain information, the Cardholder can directly go to VAB's business units or contact VAB via Hotline 1900 555 590/02836 222 590* *or through other methods as prescribed by VAB from time to time.*

1. VAB có quyền khóa thẻ/tạm ngừng giao dịch thẻ/chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ thẻ trong trường hợp xảy ra một trong các sự kiện sau:

*VAB has the right to lock the card/suspend card transactions/terminate the Cardholder's use of the Card in one of the following events:*

* 1. Thẻ hết hạn hiệu lực nhưng chủ thẻ không tiếp tục gia hạn thẻ;

*The card expires but the cardholder does not renew the card;*

* 1. Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ;

*The Cardholder requests to terminate the use of the Card;*

* 1. Đối với thẻ đồng thương hiệu, VAB thực hiện chấm dứt sử dụng Thẻ khi có yêu cầu từ đối tác đồng phát hành thẻ;

*For co-branded cards, VAB will terminate the use of the Card upon request from the card co-issuing partner;*

* 1. Khi Thẻ có dấu hiệu lộ thông tin thẻ hoặc có nghi ngờ Thẻ đang bị lợi dụng;

*When the Card shows signs of card information disclosure or there is suspicion that the Card is being misused;*

* 1. Chủ thẻ sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để phát hành thẻ, sử dụng thẻ giả/sử dụng thẻ sai mục đích, sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác và các trường hợp khác phù hợp quy định pháp luật vi phạm pháp luật và/hoặc thông tin, tài liệu do Chủ thẻ cung cấp là không chính xác, không trung thực, sai sự thật;

*The cardholder uses fake documents or impersonates to issue the card, uses the fake card/misuses the card, uses the card for fraudulent purposes, fraud or other illegal activities and other cases in accordance with the law and/or the information and documents provided by the cardholder are inaccurate, dishonest or false;*

* 1. Các trường hợp liên quan đến yếu tố giả mạo và quản lý rủi ro (bao gồm nhưng không giới hạn các nội dung như: Thẻ có dấu hiệu bị gian lận hoặc vi phạm pháp luật hoặc các trường hợp khác theo đánh giá của VAB từng thời kỳ, thẻ bị mất hoặc giao dịch khống hoặc vi phạm chính sách và/hoặc quy định của VAB, quy định pháp luật);

*Cases related to counterfeiting and risk management (including but not limited to the following: Cards showing signs of fraud or violation of the law or other cases as assessed by VAB from time to time, lost cards or fraudulent transactions or violations of VAB's policies and/or regulations, legal regulations);*

* 1. Tài khoản gắn với Thẻ bị phong tỏa, bị đóng hoặc không có bất kỳ giao dịch chủ động nào trong vòng 180 ngày liên tục kể từ ngày phát sinh giao dịch cuối cùng hoặc trong khoảng thời gian khác do VAB quy định từng thời kỳ;

*The account associated with the Card is frozen, closed or has no active transactions for 180 consecutive days from the date of the last transaction or within another period as prescribed by VAB from time to time;*

* 1. Chủ thẻ chết hoặc bị tuyên bố chết, mất tích hoặc bị tuyên bố mất năng lực hành vi, bỏ trốn hoặc thay đổi nơi cư trú mà không thông báo cho VAB hoặc bị Tòa án xác định vắng mặt tại nơi cư trú;

*The cardholder dies or is declared dead, missing or declared incapacitated, flees or changes residence without notifying VAB or is determined by the Court to be absent from the place of residence;*

* 1. Chủ thẻ không kích hoạt sau 45 ngày kể từ khi phát hành thẻ;

*The Cardholder does not activate within 45 days of card issuance;*

* 1. Chủ thẻ vi phạm cam kết trong Thỏa thuận, Bản Điều khoản và Điều kiện này và quy định pháp luật liên quan;

*The cardholder violates the commitments in the Agreement, these Terms and Conditions and relevant legal regulations;*

* 1. Theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, quy định của Pháp luật;

*At the request of competent state agencies and regulations of the Law;*

* 1. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, tổ chức thẻ và quy định của NH trong từng thời kỳ.

*Other cases as prescribed by law, card organization and regulations of the Bank from time to time.*

1. Khi chấm dứt sử dụng Thẻ, VAB sẽ tiến hành đồng thời việc thu hồi Thẻ chính và Thẻ phụ (nếu có).

*Upon termination of the Card use, VAB will simultaneously revoke the primary Card and Supplementary Card (if any).*

1. Chủ thẻ được ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại và chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật và quy định của VAB từng thời kỳ về ủy quyền.

*The cardholder may authorize another person to request an investigation or complaint, and the cardholder shall comply with the provisions of law and VAB's regulations from time to time regarding authorization.*

1. Trường hợp Chủ thẻ không đồng ý với bất kỳ thay đổi nào của VAB về Thẻ, phí, hạn mức, …. Chủ thẻ có quyền ngừng sử dụng thẻ và thông báo cho VAB ít nhất 01 ngày làm việc trước khi thay đổi mới có hiệu lực theo quy định của VAB từng thời kỳ. Quá thời hạn trên, nếu Chủ thẻ không thực hiện chấm dứt sử dụng thẻ thì mặc nhiên được xem là Chủ thẻ đã đồng ý với việc điều chỉnh của VAB.

*In case the Cardholder does not agree with any changes made by VAB regarding the Card, fees, limits, etc., the Cardholder has the right to stop using the Card and notify VAB at least 01 working day before the new change takes effect according to VAB's regulations from time to time. After the above time limit, if the Cardholder does not terminate the use of the Card, it is automatically considered that the Cardholder has agreed to VAB's adjustment*.

**PHẦN D. CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG/*PART D. GENERAL PROVISIONS***

1. **Sửa đổi, bổ sung Bản Điều khoản và Điều kiện/*Article 1. Amendments and supplements to the Terms and Conditions*:**
   * + 1. VAB được quyền điều chỉnh, thay đổi và bổ sung các nội dung của Bản Điều khoản và Điều kiện này để phù hợp với các quy định của Ngân hàng Nhà nước mà không cần được sự đồng ý trước của Khách hàng. Tự động cập nhật các Điều kiện Giao dịch chung này tại website của VAB tại địa chỉ: <https://vietabank.com.vn> và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng theo quy định VAB từng thời kỳ.

*VAB has the right to adjust, change and supplement the contents of these Terms and Conditions to comply with the regulations of the State Bank without the prior consent of the Customer. Automatically update these General Conditions on Transactions at VAB's website:* [*https://vietabank.com.vn*](https://vietabank.com.vn) *and/or on mass media according to VAB's regulations from time to time.*

* + - 1. Khi có sự điều chỉnh, thay đổi và bổ sung, VAB sẽ thông báo trước cho Khách hàng tối thiểu 03 (*ba*) ngày đối với Dịch vụ TKTT và 07 (*bảy*) ngày đối với Dịch vụ thẻ ghi nợ nội địa VAB bằng các phương thức và/hoặc qua các kênh thông tin khác theo quy định của VAB từng thời kỳ và/hoặc niêm yết công khai tại các Đơn vị kinh doanh của VAB và/hoặc thông báo trên website chính thức của VAB theo địa chỉ [www.vietabank.com.vn](http://www.vietabank.com.vn), trừ trường hợp VAB phải thực hiện ngay việc điều chỉnh, thay đổi và bổ sung đó theo quy định của pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

*In case of any adjustment, change or addition, VAB will notify the Customer at least 03 (three) days in advance for the Current Account Service and 07 (seven) days in advance for the VAB domestic debit card service by other methods and/or through other information channels according to VAB's regulations from time to time and/or publicly listed at VAB's Business Units and/or announced on VAB's official website at* [*www.vietabank.com.vn*](http://www.vietabank.com.vn)*, unless otherwise VAB must immediately make such adjustments, changes and supplements according to the provisions of law and/or at the request of the competent State agencies.*

* + - 1. Nếu Khách hàng không đồng ý các Bản Điều khoản và Điều kiện của VAB đưa ra, Khách hàng có quyền không tiếp tục sử dụng dịch vụ và thông báo bằng văn bản cho VAB. Việc chấm dứt sử dụng các dịch vụ của Khách hàng đã đăng ký với VAB có hiệu lực khi được VAB xác nhận bằng văn bản và Khách hàng đã thực hiện toàn bộ nghĩa vụ với VAB.

*If the Customer does not agree to the Terms and Conditions set forth by VAB, the Customer has the right to discontinue using the service and notify VAB in writing. Termination of the Customer's use of the services registered with VAB is effective after VAB confirms in writing and the Customer has fulfilled all obligations to VAB.*

* + - 1. Việc Khách hàng vẫn tiếp tục sử dụng các dịch vụ sau khi VAB điều chỉnh, thay đổi và bổ sung Bản Điều khoản và Điều kiện này được mặc nhiên hiểu rằng Khách hàng chấp nhận hoàn toàn những nội dung điều chỉnh, thay đổi và bổ sung đó và VAB không cần phải có thêm bất kỳ chấp thuận nào khác của Khách hàng.

*The Customer's continued use of the services after VAB has adjusted, changed and supplemented these Terms and Conditions is understood that the Customer fully accepts such adjustments, changes and supplements and VAB does not need to obtain any further approval from the Customer.*

1. **Tra soát, khiếu nại/*Article 2. Inquiries and complaints*:**
2. Khi phát sinh các vấn đề cần tra soát, khiếu nại trong quá trình sử dụng Dịch vụ, Khách hàng thông báo đến VAB qua tổng đài [1900 555 590](tel:1900555590)/02836 222 590 hoặc tại các Đơn vị kinh doanh của VAB. Thời hạn khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại là 90 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Quá thời hạn quy định trên, VAB không nhận được các tra soát/khiếu nại thì coi như Chủ tài khoản thanh toán đồng ý với tất cả các giao dịch và phí phát sinh trên tài khoản thanh toán, Thẻ.

*When problems arise that require investigation or complaint during the use of the Service, the Customer shall notify VAB via hotline 1900 555 590/02836 222 590 or at VAB's Business Units. The time limit for the Customer to request an investigation or complaint is 90 days from the date of the transaction requesting the investigation or complaint. After the above time limit, if VAB does not receive any investigations/complaints, it shall be deemed that the Current Account holder agrees with all transactions and fees arising on the Current Account or Card.*

1. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:

*Time limit for handling inquiries and complaints:*

* 1. VAB xử lý tra soát, khiếu nại của khách hàng trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ và hợp lệ chứng từ đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng.

*VAB will process customers’ inquiries and complaints within a maximum of 30 working days from the date of receiving the first complete and valid documents requesting inquiries and complaints from customers.*

* 1. Riêng đối với Dịch vụ thẻ ghi nợ nội địa VAB thời hạn giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại là[[1]](#footnote-1):

*For VAB domestic debit card service, the time limit for handling requests for investigations and complaints is2*

* Giao dịch tại máy ATM của VAB (kể cả tại máy ATM của ngân hàng liên minh) là 08 (tám) ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại của KH lần 1 và 07 (bảy) ngày làm việc đối với yêu cầu tra soát lần 2;
* *Transactions at VAB's ATMs (including ATMs of allied banks) are 08 (eight) working days from the date of receipt of the first complaint of customer and 07 (seven) working days for the second investigation request;*
* Giao dịch tại POS của VAB (kể cả tại máy POS của ngân hàng liên minh) là 13 (mười ba) ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại của KH đối với yêu cầu tra soát lần 1 và 7 (bảy) ngày làm việc đối với yêu cầu tra soát lần 2.
* *Transactions at VAB's POS (including at POS machines of allied banks) are 13 (thirteen) working days from the date of receipt of the customer's first complaint for the investigation request and 7 (seven) working days for the second investigation request.*
  1. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại cho khách hàng, VAB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại nói trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, VAB thoả thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại;

*Within a maximum of 05 working days from the date of notice of the results of the investigation and complaint handling to the customer, VAB shall compensate the customer for losses according to the agreement and regulations of current law for losses arising not due to the customer's fault and/or not falling under the force majeure as prescribed in these Terms and Conditions. In case the above investigation and complaint handling period has expired but the cause or fault of which party has not been determined, within the next 15 working days, VAB shall agree with the customer on a plan to handle the investigation and complaint;*

* 1. Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết tra soát, xử lý khiếu nại nói trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, VAB thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại, nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật;

*In case the above-mentioned deadline for handling and resolving complaints has expired but the cause or fault of the party has not been determined, within the next 15 working days, VAB will negotiate with the customer on a plan to handle the investigation and complaint. If no agreement on the plan is reached, the dispute will be resolved in accordance with the provisions of law*

* 1. Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VAB sẽ thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. 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, VAB thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.

*In case of detecting a case with signs of crime, VAB will report to the competent state agency in accordance with the provisions of the law on criminal proceedings and report in writing to the State Bank (Payment Department, State Bank branches in the province or city in the area); at the same time, notify the customer in writing about the status of handling the request for verification and complaint. In case the competent state agency announces the settlement result that there is no criminal element, within 15 working days from the date of the conclusion of the competent state agency, VAB will agree with the customer on the plan to handle the investigation and complaint results and settlement.*

* 1. Trường hợp VAB, Chủ tài khoản thanh toán, Thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định pháp luật.

*In case VAB, Current Account Holder, Cardholder and related parties cannot reach an agreement and/or do not agree with the process of handling the request for investigation or complaint, the dispute shall be resolved in accordance with the provisions of law.*

1. **Phí và hạn mức/*Article 3. Fees and limits:***

Hạn mức các Dịch vụ các loại hình phí dịch vụ và mức thu phí sẽ được VAB ban hành trong từng thời kỳ.

*Service limits, service fee types and fee levels will be issued by VAB from time to time.*

Hạn mức và biểu phí Dịch vụ được VAB công bố trên website theo địa chỉ [www.vietabank.com.vn](http://www.vietabank.com.vn) và tại Đơn vị kinh doanh của VAB để thuận tiện cho Khách hàng theo dõi.

*Service limits and fees published by VAB on the website at* [*www.vietabank.com.vn*](http://www.vietabank.com.vn) *and at VAB's Business Units are for the convenience of Customers.*

Khi có sự thay đổi về hạn mức sử dụng và phí, biểu phí mới sẽ được gửi tới khách hàng bằng phương thức và/hoặc qua các kênh thông tin khác theo quy định của VAB từng thời kỳ tối thiểu 03 (*ba*) ngày đối với Dịch vụ TKTT và 07 (*bảy*) ngày đối với Dịch vụ thẻ ghi nợ nội địa VAB trước khi được áp dụng.

*When there is a change in usage limits and fees, the new fee schedule will be sent to customers by other means and/or through other information channels according to VAB's regulations from time to time, at least 03 (three) days for the TT Account Service and 07 (seven) days for the VAB domestic debit card service before being applied.*

1. **Thông báo*/Article 4. Notice*:**
2. Các thông báo, thông tin liên quan đến các Điều khoản và Điều kiện này được VAB thực hiện qua một/các phương thức sau: Gửi SMS, gọi điện thoại, gửi bưu điện (thư tín); giao tận tay hoặc fax/telex theo thông tin của các bên ghi tại phần đầu Thỏa thuận này.

*Notices and information related to these Terms and Conditions shall be made by VAB via one/more of the following methods: SMS, phone call, post (letter); hand delivery or fax/telex according to the information of the parties stated at the beginning of this Agreement.*

1. Các văn bản thông báo, trao đổi thông tin giữa KH và VAB được coi là đã nhận vào thời điểm dưới đây:

*Notices and information exchanges between the Customer and VAB are considered to have been received at the following times:*

* 1. Vào thời điểm giao hoặc gọi điện thoại: Nếu chuyển tiếp bằng tay hoặc gọi điện;

*At the time of delivery or telephone call: If forwarded manually or by telephone;*

* 1. 07 (*bảy*) ngày làm việc theo dấu bưu điện (*với điều kiện là cước phí đã trả trước và điền đúng địa chỉ*) nếu là gửi bằng thư tín;

*07 (seven) working days from the postmark (provided that the postage has been prepaid and the address is correct) if sent by mail;*

* 1. Khi đã được phát đi, nếu gửi bằng telex (với điều kiện là phải có tín hiệu phản hồi chuẩn ở phần đầu và phần cuối trên bản thông báo từ phía bên gửi); hoặc

*Once transmitted, if sent by telex (provided that a standard response signal is given at the beginning and end of the message from the sending party); or*

* 1. 24 (*hai mươi tư*) giờ sau khi gửi và có báo cáo về việc gửi fax hoàn thành tại máy gửi, nếu gửi bằng fax;

*24 (twenty-four) hours after sending and having a report of completed fax transmission at the sending machine, if sent by fax;*

* 1. Đối với tin nhắn SMS: Được báo gửi thành công.

*For SMS messages: Reported sent successfully.*

1. Mọi thông báo, trao đổi thông tin thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều này nhận được vào một ngày không phải là Ngày làm việc hoặc vào sau giờ làm việc tại nơi nhận sẽ được coi là được nhận vào Ngày làm việc tiếp theo tại địa điểm đó.

*Any notice or communication pursuant to Clause 2 of this Article received on a day other than a Business Day or after business hours at the place of receipt shall be deemed to have been received on the next Business Day at that place.*

1. Trường hợp KH có thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ với VAB cần thông báo với VAB bằng văn bản, nếu không thông báo thì VAB thực hiện gửi thông báo tới các thông tin địa chỉ, số điện thoại, email cũ và mặc nhiên coi như KH đã nhận được thông báo theo quy định tại Khoản 2 Điều này và nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc với KH và VAB.

*In case the Customer changes the address, phone number, or email to contact VAB, it is necessary to notify VAB in writing. If otherwise, VAB will send a notice to the old address, phone number, or email and it is assumed that the Customer has received the notice as prescribed in Clause 2 of this Article and the content of these notices is binding on the Customer and VAB*.

1. **Bảo mật thông tin và tuân thủ pháp luật*/Article 5. Information security and legal compliance*:**
2. KH và VAB có trách nhiệm bảo mật mọi thông tin liên quan đến các giao dịch và sản phẩm, dịch vụ do VAB cung cấp cho KH. KH và VAB cam kết chỉ sử dụng thông tin cho mục đích thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Thỏa thuận, Bản Điều khoản và Điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và VAB trên cơ sở phù hợp với các quy định pháp luật.

*The Customer and VAB are responsible for keeping confidential all information related to transactions and products and services provided by VAB to the Customer. The Customer and VAB commit to only using information for the purpose of exercising rights and obligations as stipulated in the Agreement, these Terms and Conditions and other Agreements (if any) between the Customer and VAB in accordance with legal regulations.*

1. Thông tin KH sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào khác theo quy định tại Khoản 1 Điều này, trừ trường hợp:

*Customer information will not be disclosed to any other individual or organization as prescribed in Clause 1 of this Article, except in the following cases:*

* 1. VAB cung cấp cho các cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền nhằm mục đích hoạt động, quản lý và tuân thủ các quy định pháp luật của Việt Nam hoặc theo các Hiệp ước, Cam kết quốc tế mà Việt Nam gia nhập, ký kết và/hoặc phải tuân thủ;

*VAB provides to competent state agencies, organizations and individuals for the purpose of operating, managing and complying with the legal regulations of Vietnam or according to international treaties and commitments that Vietnam has joined, signed and/or must comply with;*

* 1. VAB cung cấp cho các đơn vị trực thuộc nhằm phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của VAB (*bao gồm các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro, quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc sản phẩm, bảo hiểm, kiểm toán và điều hành*);

*VAB provides to its affiliates to serve the internal operational requirements of VAB (including credit and risk management, system or product planning and development, insurance, auditing and operations);*

* 1. VAB cung cấp cho bên thứ ba bao gồm nhưng không giới hạn: các tổ chức tín dụng phục vụ người thụ hưởng hoặc người chuyển tiền, các ngân hàng đại lý, các tổ chức trung gian thanh toán, các tổ chức thẻ quốc tế, các tổ chức chuyển mạch thẻ, các bên cung cấp dịch vụ hoặc các bên liên kết của VAB nhằm mục đích thực hiện các giao dịch của Khách hàng, các hoạt động quản lý rủi ro tội phạm tài chính, phòng chống rửa tiền và các tội phạm khác; xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật;

*VAB provides to third parties including but not limited to: credit institutions serving beneficiaries or remitters, correspondent banks, payment intermediary organizations, international card organizations, card switching organizations, service providers or VAB's affiliates for the purpose of carrying out Customer transactions, financial crime risk management activities, preventing money laundering and other crimes; handling cases of suspected fraud, forgery, and violations of legal regulations;*

* 1. Được sự chấp thuận của Khách hàng bằng văn bản;

*With the Customer's written consent*

* 1. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

*Other cases as prescribed by law.*

1. Nội dung tại Khoản 2 Điều này sẽ tiếp tục được áp dụng ngay cả trong trường hợp các Bản Điều khoản và Điều kiện này bị chấm dứt, hoặc trường hợp VAB ngừng cung cấp bất kỳ dịch vụ nào cho Khách Hàng hoặc trường hợp đóng bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng.

*The contents of Clause 2 of this Article shall survive even if these Terms and Conditions are terminated, or in the event that VAB ceases to provide any services to the Customer or in the event that any Customer account is closed.*

1. Bằng việc thực hiện ký Thỏa thuận, KH đã đọc, hiểu và đồng ý áp dụng, phối hợp và cam kết tuân thủ Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân của VAB ban hành, đăng tải trên website theo địa chỉ [www.vietabank.com.vn](http://www.vietabank.com.vn) và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng theo quy định VAB từng thời kỳ. VAB được miễn trách nhiệm và được yêu cầu bồi thường các thiệt hại, chi phí liên quan khi KH không thực hiện đúng nội dung tại Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân của VAB.

*By signing the Agreement, the Customer has read, understood and agreed to apply, cooperate and commit to comply with the General Terms and Conditions on the protection and processing of personal data issued by VAB, posted on the website at* [*www.vietabank.com.vn*](http://www.vietabank.com.vn) *and/or on mass media according to VAB's regulations from time to time. VAB is exempted from liability and required to compensate for damages and related costs when the Customer fails to comply with the content of the General Terms and Conditions on protection and processing of personal data of VAB.*

1. Trong quá trình thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Thỏa thuận, Bản Điều khoản và Điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và VAB, KH cam kết luôn tuân thủ pháp luật, bao gồm và không giới hạn về các quy định: Fatca, phòng, chống tham nhũng, rửa tiền, khủng bố, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và/hoặc đối tượng bị áp dụng các quyết định của Tòa án, cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bảo vệ môi trường, vi phạm/che giấy việc vi phạm các quy định về cấm vận/trừng phạt, …; chịu toàn bộ trách nhiệm trước Pháp luật và bồi thường thiệt hại cho các bên liên quan (nếu có) khi vi phạm cam kết này và VAB được miễn trách nhiệm liên quan.

*In the process of exercising rights and obligations as stipulated in the Agreement, these Terms and Conditions and other agreements (if any) between the Customer and VAB, the Customer commits to always comply with the law, including but not limited to the provisions: Fatca, anti-corruption, money laundering, terrorism, terrorist financing, financing of proliferation of weapons of mass destruction and/or subjects subject to decisions of the Court, competent state agencies, environmental protection, violation/concealment of violations of embargo/punishment regulations, etc.; take full responsibility before the Law and compensate for damages to related parties (if any) when violating this commitment and VAB is exempted from related responsibilities*.

1. **Điều khoản thi hành*/Article 6. Provisions of implementation*:**

Bản Điều khoản và Điều kiện 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 và 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 Bản Điều khoản và Điều kiện này.

*These Terms and Conditions are governed by the laws of the Socialist Republic of Vietnam. If any term or condition hereof or any part or clause of these Terms and Conditions is declared invalid or unenforceable by a competent State agency, such term or condition shall not invalidate the other terms and conditions, parts or clauses of these Terms and Conditions.*

Những nội dung nào chưa được quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này sẽ thực hiện theo các quy định sản phẩm, Dịch vụ của VAB và các quy định của pháp luật có liên quan.

*Any content not specified in these Terms and Conditions will be implemented in accordance with VAB's product and service regulations and relevant legal regulations.*

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.

*In case of any dispute that the parties cannot resolve through negotiation in the spirit of cooperation, equality and mutual respect, such dispute shall be referred to a competent Court for resolution in accordance with the laws of the Socialist Republic of Vietnam.*

Các Điều khoản và Điều kiện của Bản Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực và được áp dụng với Khách hàng kể từ ngày Khách hàng ký Thỏa thuận và được NH chấp thuận cho đến khi VAB và Khách hàng đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Bản Điều khoản và Điều kiện này, quy định của VAB và các văn bản, quy định có liên quan của pháp luật.

*The terms and conditions of these Terms and Conditions are effective and applicable to the Customer from the date the Customer signs the Agreement and is accepted by the Bank until VAB and the Customer have fully performed all rights and obligations under these Terms and Conditions, VAB's regulations and relevant legal documents and regulations*.

Trong trường hợp giữa nội dung về tiếng việt và tiếng anh có mâu thuẫn/không đồng nhất về cách hiểu thì nội dung tiếng việt được ưu tiên áp dụng.

*If there are contradictions/inconsistencies in the Vietnamese content and English content, the Vietnamese content shall prevail.*

1. Hiện nay là quy trình 4062/2022/QT-TGĐ ngày 27/12/2022 quy trình nghiệp vụ tra soát, đối soát giao dịch thẻ, chuyển tiền liên ngân hàng 24/7 qua Napas tại VAB và các văn bản sửa đổi, bổ sung nếu có/*It currently is the procedure No. 4062/2022/QT-TGĐ dated December 27, 2022, the process for investigation and reconciliation of card transactions, 24/7 interbank money transfers via Napas at VAB and any its amendments and supplements, if any*. [↑](#footnote-ref-1)