

## **ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ VIETINBANK EFAST**

### **Điều 1. Giải thích từ ngữ**

- 1.1. “Chứng từ bản gốc bằng giấy” là chứng từ do khách hàng lập, có đầy đủ chữ ký viết tay bằng mực của người đại diện hợp pháp của khách hàng, có đóng dấu phù hợp với quy định của pháp luật, quy định của VietinBank; phù hợp với mẫu dấu đã đăng ký với VietinBank, có giá trị pháp lý để sử dụng, là cơ sở để đối chiếu và chứng thực bản sao.
- 1.2. Chữ ký điện tử là chữ ký được tạo lập dưới dạng dữ liệu điện tử gắn liền hoặc kết hợp một cách lô gíc với thông điệp dữ liệu để xác nhận chủ thể ký và khẳng định sự chấp thuận của chủ thể đó đối với thông điệp dữ liệu.
- 1.3. Chữ ký số là chữ ký điện tử sử dụng thuật toán khóa không đối xứng, gồm khóa bí mật và khóa công khai, trong đó khóa bí mật được dùng để ký số và khóa công khai được dùng để kiểm tra chữ ký số. Chữ ký số bảo đảm tính xác thực, tính toàn vẹn và tính chống chối bỏ nhưng không bảo đảm tính bí mật của thông điệp dữ liệu.
- 1.4. Chữ ký số công cộng là chữ ký số được sử dụng trong hoạt động công cộng và được bảo đảm bởi chứng thư chữ ký số công cộng;
- 1.5. Chứng từ ký số/ Hợp đồng ký số: Là chứng từ giao dịch/ Hợp đồng được lập theo đúng quy định của VietinBank và được ký bằng chữ ký số công cộng thay cho hình thức ký, đóng dấu trực tiếp lên bản giấy.
- 1.6. Xác nhận bằng phương tiện điện tử là những cách thức xác nhận không phải chữ ký điện tử/ chữ ký số, nhưng vẫn dùng phương tiện điện tử để thể hiện sự đồng ý, chấp thuận hoặc xác thực giao dịch. Hình thức xác nhận bao gồm nhưng không giới hạn gồm mã khóa bí mật (Password), mã PIN (Personal Identification Number), khóa bí mật dùng một lần (One Time Password - OTP), khớp đúng thông tin sinh trắc học và các hình thức xác nhận khác được Ngân hàng NHNN quy định từng thời kỳ.
- 1.7. Dịch vụ ngân hàng số VietinBank eFAST (sau đây gọi là Dịch vụ/ VietinBank eFAST/ kênh eFAST): bao gồm dịch vụ do VietinBank cung cấp cho phép Khách hàng truy vấn, thực hiện giao dịch tài chính với Ngân hàng thông qua nền tảng web của VietinBank – VietinBank eFAST Web hoặc thông qua ứng dụng điện thoại thông minh được cung cấp trên Kho ứng dụng Apple Store, Google play- VietinBank eFAST Mobile và các dịch vụ gia tăng khác do VietinBank cung cấp từng thời kỳ.
- 1.8. Hạn mức giao dịch ngày: là tổng số tiền tối đa của các giao dịch trích nợ trên một tài khoản thanh toán mà VietinBank quy định Khách hàng được phép thực hiện trong một ngày trên VietinBank eFAST.
- 1.9. Hạn mức giao dịch: là số tiền tối đa mà VietinBank quy định Khách hàng được phép thực hiện đối với một giao dịch ghi nợ tài khoản trên VietinBank eFAST.
- 1.10. Hợp đồng: là “Giấy đề nghị kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng số VietinBank eFAST”, các Phụ lục, “Điều kiện, điều khoản đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng số VietinBank eFAST” được đăng tải trên website của VietinBank (<https://www.vietinbank.vn>).
- 1.11. Khách hàng: là các tổ chức, doanh nghiệp có tài khoản thanh toán tại VietinBank và có đăng ký sử dụng dịch vụ VietinBank eFAST – dịch vụ ngân hàng số của VietinBank dành cho Khách hàng tổ chức.
- 1.12. Lệnh giao dịch: là yêu cầu/chỉ thị của Khách hàng liên quan đến việc yêu cầu ngân hàng cung ứng một hoặc một số nghiệp vụ ngân hàng.
- 1.13. Mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password - OTP) là hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật trong đó mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định,

Hình thức cung cấp OTP cho Khách hàng do VietinBank quy định từng thời kỳ hoặc từng đối tượng Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật.

- 1.14. Mật khẩu (Mã khóa bí mật/Password): khách hàng sử dụng mã khóa bí mật là một chuỗi ký tự để xác nhận quyền truy cập của khách hàng vào hệ thống VietinBank eFAST. Mật khẩu phải đáp ứng yêu cầu:  
(i) Mật khẩu có độ dài tối thiểu 08 ký tự và cấu tạo bao gồm tối thiểu các ký tự: số, chữ hoa, chữ thường;  
(ii) Thời gian hiệu lực của mã mật khẩu tối đa 12 tháng, đối với mã khóa bí mật được cấp phát mặc định lần đầu: thời gian hiệu lực tối đa là 30 ngày.
- 1.15. Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (sau đây gọi tắt là “VietinBank”): là Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam bao gồm Hội sở chính và các Chi nhánh, Phòng giao dịch trên lãnh thổ Việt Nam.
- 1.16. Người dùng eFAST: Là người dùng cá nhân của Khách hàng được Khách hàng phân quyền sử dụng Dịch vụ VietinBank eFAST. Vai trò người dùng eFAST bao gồm các vai trò: Người khởi tạo, Người phê duyệt; Quản trị người dùng.
- 1.17. Tên đăng nhập: là thông tin định danh do VietinBank cấp cho người dùng cá nhân của Khách hàng để sử dụng khi truy cập và sử dụng VietinBank eFAST.
- 1.18. Thiết bị xác thực: Là các thiết bị được cung cấp cho Khách hàng có công dụng tạo ra mã OTP kết hợp với mã của từng giao dịch. Khi thực hiện giao dịch, hệ thống Online Banking tạo ra một mã giao dịch thông báo cho khách hàng, khách hàng nhập mã giao dịch vào Token OTP để thiết bị tạo ra mã OTP. Token OTP có hiệu lực tối đa 02 phút.
- 1.19. Thời gian chót (COT): Là giờ cuối cùng trong ngày VietinBank nhận giao dịch được gửi đến từ Khách hàng trên VietinBank eFAST để xử lý trong ngày làm việc.
- 1.20. Thông điệp dữ liệu là thông tin được tạo ra, được gửi, được nhận, được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.
- 1.21. VietinBank OTP: là phần mềm được cài đặt lên các thiết bị thông minh, sử dụng thuật toán đồng bộ với hệ thống ngân hàng trong cùng thời điểm và sinh ra OTP ngẫu nhiên dùng để xác thực các giao dịch tài chính trên VietinBank eFAST. OTP được tạo kết hợp với mã của từng giao dịch, khi thực hiện giao dịch, hệ thống VietinBank eFAST tạo ra một mã giao dịch thông báo cho khách hàng hoặc truyền cho phần mềm Soft OTP, khách hàng hoặc phần mềm Soft OTP tự động nhập mã giao dịch vào phần mềm Soft OTP để phần mềm Soft OTP tạo ra mã OTP.

## **Điều 2: Cung cấp dịch vụ**

- 2.1. VietinBank cung cấp cho Khách hàng sử dụng dịch vụ VietinBank eFAST trên cơ sở sự đồng ý và đăng ký của Khách hàng trên Hợp đồng đã ký kết giữa VietinBank và Khách hàng.
- 2.2. Việc đồng ý sử dụng VietinBank eFAST của Khách hàng được hiểu là việc đồng ý với tất cả các Dịch vụ đã đăng ký và toàn bộ các thông tin, hướng dẫn, quy định và Điều kiện điều khoản đăng ký và sử dụng Dịch vụ ngân hàng số VietinBank eFAST mà VietinBank đang áp dụng đối với các loại dịch vụ đó tại thời điểm Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ cũng như các sửa đổi, bổ sung (nếu có) trong thời gian Khách hàng sử dụng dịch vụ do Ngân hàng cung cấp.
- 2.3. VietinBank có toàn quyền được phép sửa đổi, bổ sung dịch vụ, tính năng tiện ích trên eFAST. Khách hàng hiểu và đồng ý sử dụng các dịch vụ, tính năng tiện ích bổ sung, điều chỉnh trên VietinBank eFAST được VietinBank cung cấp từng thời kỳ theo quyền quyết định và thông báo của VietinBank (bao gồm cả việc đăng ký, sử dụng dịch vụ ...) thông qua việc sử dụng thông tin, dữ liệu đã cung cấp cho VietinBank tại Hợp đồng.

### **Điều 3: Tên đăng nhập, mật khẩu và thiết bị xác thực**

- 3.1. VietinBank cung cấp cho Người dùng cá nhân của Khách hàng tên đăng nhập và mật khẩu để truy cập và sử dụng Dịch vụ ngay sau khi Khách hàng hoàn tất thủ tục đăng ký Dịch vụ.
- 3.2. Trong trường hợp Khách hàng sử dụng các dịch vụ tài chính (bao gồm nhưng không giới hạn dịch vụ tiền gửi, tín dụng, dịch vụ thanh toán qua tài khoản...), Khách hàng sẽ được cung cấp thiết bị xác thực hoặc VietinBank OTP để xác thực và phê duyệt giao dịch. Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm trong việc cử người đại diện nhận thiết bị xác thực với VietinBank, Khách hàng cam kết chịu mọi tổn thất phát sinh từ việc thiết bị xác thực bị mất/ thất lạc sau khi nhận bàn giao từ VietinBank.
- 3.3. Khách hàng/ Người dùng của Khách hàng cam kết bảo mật tên đăng nhập, mật khẩu và thiết bị xác thực, VietinBank OTP mà VietinBank cung cấp từ thời điểm VietinBank bàn giao tên đăng nhập, mật khẩu và thiết bị xác thực cho Người dùng của Khách hàng. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp tên đăng nhập, mật khẩu, thiết bị xác thực, VietinBank OTP bị lộ, bị mất và sẽ chịu mọi rủi ro từ việc để lộ, để mất tên đăng nhập, mật khẩu, thiết bị xác thực. Khách hàng cam kết không mua, bán, mượn, thuê; không bán cho người khác, cho người khác mượn, thuê; không lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin về tên truy cập, mật khẩu, thiết bị xác thực của Khách hàng.
- 3.4. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về tất cả các thông tin được hệ thống ghi nhận đối với việc truy cập, xử lý các giao dịch được thực hiện bởi tên truy cập, mật khẩu kết hợp với mã xác thực OTP và (hoặc) chữ ký số của Khách hàng.
- 3.5. Mật khẩu do VietinBank cung cấp để định danh Khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Người dùng eFAST phải thay đổi mật khẩu ngay lần đầu tiên sử dụng. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải thay đổi mật khẩu định kỳ theo quy định của VietinBank và theo quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
- 3.6. Trường hợp Khách hàng/ Người dùng của Khách hàng quên tên đăng nhập/mật khẩu, Khách hàng có quyền đề nghị Ngân hàng cấp lại.
- 3.7. Khách hàng có quyền yêu cầu Ngân hàng cấp lại thiết bị xác thực trong trường hợp thiết bị xác thực bị mất/bị hỏng/hết hạn và Khách hàng chịu mọi chi phí phát sinh cho việc cấp lại này. Thiết bị xác thực sẽ được cấp trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày Ngân hàng nhận được văn bản đề nghị của Khách hàng theo mẫu của Ngân hàng.

### **Điều 4: Vai trò người dùng trên eFAST**

- 4.1. Người khởi tạo/ vận tin (Khách hàng): Là người dùng eFAST cá nhân của Khách hàng được phân quyền vận tin (Gói quản lý Tài khoản) hoặc vận tin/ tạo lập giao dịch (Gói giao dịch tài chính) trên eFAST.
- 4.2. Người phê duyệt (Khách hàng): Là người dùng eFAST cá nhân của Khách hàng được phân quyền thực hiện phê duyệt các giao dịch do người khởi tạo đệ trình trên eFAST.
- 4.3. Quản trị người dùng là người dùng eFAST được VietinBank cung cấp cho người đại diện hợp pháp của Khách hàng khi sử dụng eFAST. Người đại diện hợp pháp của Khách hàng có thể ủy quyền cho người khác sử dụng vai trò này. Vai trò Quản trị người dùng có quyền phê duyệt khóa/mở khóa/cấp mật khẩu online cho tất cả người dùng eFAST của Khách hàng; quản lý, duy trì và tạo mới người sử dụng “Báo cáo quản lý khoản phải thu” trên eFAST; Đăng ký, Quản lý, duy trì Chữ ký số cho tất cả người dùng của Khách hàng; Thay đổi gói dịch vụ; Thay đổi hạn mức dịch vụ đã đăng ký cho từng người dùng; Đăng ký, duy trì các sản phẩm dịch vụ ngân hàng và một số các quyền khác được VietinBank quy định từng thời kỳ.

4.4. Trường hợp thông tin giấy tờ tùy thân của cá nhân người dùng eFAST có thay đổi (bao gồm thông tin về số căn cước công dân/căn cước/hộ chiếu/ngày cấp, ngày hết hạn, nơi cấp) và thông tin này đã được cá nhân đó cập nhật, thay đổi tại VietinBank, người dùng eFAST được người đại diện hợp pháp của tổ chức ủy quyền thay mặt cho tổ chức chủ động thay đổi, cập nhật thông tin giấy tờ tùy thân của mình đã đăng ký trên VietinBank eFAST phù hợp với thông tin cập nhật, thay đổi của cá nhân đó được lưu trữ tại hệ thống VietinBank.

Thông tin cá nhân được VietinBank lưu trữ phải đảm bảo hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học (trừ những trường hợp không phải thực hiện sinh trắc học theo quy định của pháp luật theo từng thời kỳ) với (i) 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 (ii) Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó hoặc qua bên thứ ba hoặc tổ chức khác 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 (iii) 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 (iv) 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.

## **Điều 5: Hạn mức giao dịch**

- 5.1. VietinBank sẽ quy định Hạn mức giao dịch chung theo các Gói dịch vụ VietinBank eFAST theo chính sách của VietinBank trong từng thời kỳ. VietinBank có quyền thay đổi và/hoặc ấn định hạn mức cho các giao dịch trong từng thời kỳ và sẽ công bố rộng rãi tại các chi nhánh / phòng giao dịch của VietinBank trên toàn quốc và/hoặc trên website chính thức của VietinBank.
- 5.2. Hạn mức giao dịch riêng của từng Khách hàng và từng người dùng của Khách hàng được thiết lập theo đề nghị của Khách hàng. Hạn mức giao dịch Khách hàng và người dùng của Khách hàng không được phép vượt quá hạn mức giao dịch chung theo Gói dịch vụ VietinBank eFAST. Nếu không đăng ký hạn mức riêng, khách hàng sẽ áp dụng hạn mức chung theo Gói dịch vụ VietinBank eFAST theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ.
- 5.3. Hạn mức giao dịch theo loại dịch vụ trên VietinBank eFAST và loại tiền tệ được thiết lập theo quy định và chính sách của VietinBank theo từng thời kỳ. Một số trường hợp đặc biệt:
  - a. Riêng hạn mức đối với các giao dịch chuyển tiền liên ngân hàng 24/7 hạn mức giao dịch là 499,999,999 VNĐ. Hạn mức này có thể thay đổi theo quy định của VietinBank và Đối tác (hiện là Công ty CP thanh toán Quốc gia Việt Nam) từng thời kỳ.
  - b. Một số dịch vụ VietinBank eFAST không quy định kiểm soát hạn mức giao dịch bao gồm gửi tiền/tất toán tiền gửi có kỳ hạn, dịch vụ Nộp ngân sách nhà nước, nộp phí hạ tầng, Nộp kinh phí công đoàn, dịch vụ tra soát, dịch vụ chứng từ nhanh và các loại dịch vụ khác VietinBank quy định trong từng thời kỳ.
  - c. Hạn mức giao dịch mua bán ngoại tệ và chuyển tiền ngoại tệ trên VietinBank eFAST áp dụng theo hạn mức quy định tại các Gói dịch vụ VietinBank eFAST và hạn mức riêng do Khách hàng đăng

ký và không cao hơn hạn mức giao dịch mua bán ngoại tệ trên eFAST (nếu có mua bán ngoại tệ) do VietinBank quy định trong từng thời kỳ.

## **Điều 6: Thời gian giao dịch và thời gian xử lý giao dịch**

- 6.1. Khách hàng có thể thực hiện giao dịch 24 giờ trong ngày và 07 ngày trong tuần trừ trường hợp bảo trì hệ thống hoặc lý do khác nằm ngoài tầm kiểm soát của VietinBank. Ngoài ra, tùy theo từng thời kỳ, VietinBank có thể quy định thời gian được thực hiện đối với một số giao dịch cụ thể.
- 6.2. Thời gian xử lý giao dịch của VietinBank:
  - a. Đối với các giao dịch hệ thống xử lý tự động, VietinBank sẽ thực hiện xử lý yêu cầu giao dịch của Khách hàng và có thông báo phản hồi theo hình thức cập nhật trạng thái của yêu cầu giao dịch trên VietinBank eFAST.
    - Đối với các giao dịch chuyển tiền trong cùng hệ thống VietinBank, VietinBank sẽ xử lý giao dịch ngay khi nhận lệnh giao dịch của khách hàng; đối với những lệnh giao dịch VietinBank nhận được trong và sau thời gian chạy xử lý cuối ngày của hệ thống sẽ được hệ thống VietinBank xử lý vào ngày kế tiếp.
    - Đối với những giao dịch chuyển tiền ngoài hệ thống VietinBank sẽ áp dụng theo thời hạn chót của VietinBank và của từng kênh chuyển tiền. Các lệnh chuyển tiền nhận được trước thời hạn chót sẽ được hạch toán và chuyển đi trong ngày; các lệnh nhận được sau thời hạn chót, VietinBank sẽ xử lý giao dịch ngày tiếp theo.
  - b. Đối với các giao dịch phải xử lý tại quầy (lệnh chi thủ công, mua và chuyển tiền ngoại tệ, mua bán ngoại tệ phái sinh, chi lương thủ công,...) sẽ áp dụng thời hạn chót của VietinBank đối với các giao dịch tại quầy; các lệnh giao dịch nhận được sau thời hạn chót, VietinBank sẽ xử lý ở ngày làm việc tiếp theo. Hiện nay giờ COT đối với giao dịch phải xử lý thông qua quầy giao dịch của VietinBank là 15h30 các ngày làm việc.
- 6.3. Giờ giao dịch và thời gian xử lý giao dịch đối với từng loại dịch vụ cung cấp trên VietinBank eFAST tuân thủ theo giờ quy định chung của VietinBank có thể được thay đổi mà không cần thông báo trước.

## **Điều 7: Thực hiện giao dịch**

- 7.1. VietinBank được hiểu là đã nhận được các lệnh giao dịch do Khách hàng chuyển đến qua VietinBank eFAST khi và chỉ khi những lệnh giao dịch này được thực hiện theo đúng hướng dẫn của VietinBank và đã được hệ thống của VietinBank ghi nhận.
- 7.2. Giao dịch được tạo, kiểm soát và phê duyệt trên VietinBank eFAST sau khi đã nhập đúng tên truy cập, mật khẩu, mã xác thực được coi là có hiệu lực và có giá trị ràng buộc. VietinBank kiểm tra tính xác thực của giao dịch nhận được trên dịch vụ ngân hàng số bằng việc kiểm tra tên truy cập, mật khẩu và mã xác thực giao dịch.
- 7.3. Đối với các giao dịch yêu cầu phải có chứng từ gốc kèm theo quy định của pháp luật, lệnh giao dịch trên dịch vụ ngân hàng số của Khách hàng chỉ được coi là có hiệu lực khi VietinBank nhận được đầy đủ chứng từ gốc kèm theo của giao dịch nói trên. Trường hợp VietinBank chưa nhận đủ các chứng từ gốc theo quy định, VietinBank không chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh do giao dịch bị chậm trễ.
- 7.4. Đối với giao dịch xử lý qua ngân hàng, những giao dịch nhận được sau thời gian COT sẽ được hệ thống của VietinBank coi là giao dịch của ngày tiếp theo. VietinBank sẽ thông báo cho Khách hàng thời gian chót, tuy nhiên, VietinBank có quyền thay đổi thời gian chót mà không cần phải thông báo trước.

## Điều 8: Chứng từ giao dịch

- 8.1. Các chứng từ giao dịch Khách hàng tạo lập và phê duyệt trên eFAST là chứng từ điện tử. Các chứng từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn gồm: ủy nhiệm chi (giao dịch thanh toán chuyển tiền, trả nợ vay), Đề nghị bán ngoại tệ kiêm ủy nhiệm chi (bán ngoại tệ), Bảng kê nộp thuế; Giấy nộp tiền vào ngân sách nhà nước (nộp Ngân sách nhà nước), Đề nghị mua ngoại tệ giao ngay kiêm lệnh chi kiêm yêu cầu chuyển tiền ngoại tệ (áp dụng cho các dịch vụ mua và chuyển tiền ngoại tệ, Chi lương ngoại tệ), Đề nghị mua bán ngoại tệ giao ngay/kỳ hạn/hoán đổi (áp dụng cho dịch vụ mua bán ngoại tệ phái sinh)...
- 8.2. Nội dung, định dạng Chứng từ giao dịch được sử dụng trên Dịch vụ ngân hàng số VietinBank eFAST giữa VietinBank và Khách hàng phải tuân thủ quy định của VietinBank và quy định của Pháp luật có liên quan.
- 8.3. Các thông điệp dữ liệu, tài liệu, chứng từ đính kèm liên quan đến việc cung cấp dịch vụ và/hoặc giao dịch giữa VietinBank và Khách hàng cũng như các thông điệp dữ liệu, tài liệu được ghi chép và lưu giữ bởi VietinBank trên eFAST sẽ là bằng chứng duy nhất có đầy đủ tính pháp lý, có giá trị ràng buộc nghĩa vụ và trách nhiệm của các Bên.
- 8.4. Các chứng từ đính kèm giao dịch (scan/ chụp ảnh) được upload trên eFAST và được chấp nhận và xác nhận bằng phương tiện tử hoặc chữ ký điện tử bởi người đại diện hợp pháp của Khách hàng sẽ được hiểu là Khách hàng đã xác nhận tính đầy đủ, chính xác về nội dung chứng từ như nội dung của chứng từ gốc được lưu giữ tại Khách hàng và có giá trị tương đương như chứng từ sao y.
- 8.5. Đối với các chứng từ đính kèm (scan/ chụp ảnh), đối với từng giao dịch cụ thể, VietinBank có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp các chứng từ bản gốc/ bản chính (bản giấy) để VietinBank kiểm tra đối chiếu và/hoặc lưu hồ sơ theo quy định cụ thể của VietinBank và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền của nhà nước. Trường hợp có sự sai khác giữa các chứng từ được giao dịch trên kênh Ngân hàng điện tử và các chứng từ giấy được Khách hàng cung cấp, chứng từ giao dịch trên kênh Ngân hàng điện tử vẫn có giá trị ràng buộc nghĩa vụ và trách nhiệm của các Bên.
- 8.6. Chứng từ xuất trình trong giao dịch mua bán ngoại tệ hoặc/và chuyển tiền ngoại tệ, đề nghị mua bán ngoại tệ phái sinh:
  - a. Chứng từ Giấy đề nghị mua ngoại tệ giao ngay kiêm lệnh chi kiêm yêu cầu chuyển tiền ngoại tệ theo mẫu của VietinBank được sử dụng trong giao dịch chuyển tiền ngoại tệ, Giấy đề nghị mua bán ngoại tệ giao ngay, Giấy đề nghị mua bán ngoại tệ kỳ hạn/hoán đổi sử dụng trong dịch vụ mua bán ngoại tệ phái sinh trên eFAST giữa VietinBank và Khách hàng là chứng từ điện tử; Khách hàng đảm bảo tính khớp đúng, phù hợp giữa nội dung chứng từ điện tử với Hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng ngoại tệ (nếu Khách hàng mua hoặc/và chuyển tiền ngoại tệ) được Khách hàng scan và upload lên eFAST. Nội dung và hình thức Hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng ngoại tệ phải tuân thủ quy định của VietinBank tại Khoản 8.6.b Điều này và các quy định của pháp luật có liên quan.
  - b. Khách hàng cam kết các Hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng ngoại tệ (nếu có) được scan/ chụp và upload lên eFAST là: bản gốc/ chính hoặc bản sao hợp lệ đáp ứng yêu cầu: Là bản sao được cấp từ bản gốc hoặc bản sao được chứng thực từ bản chính bởi cơ quan, tổ chức có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; hoặc Tờ khai hải quan điện tử tuân thủ theo quy định hiện hành của VietinBank về hướng dẫn thanh toán có liên quan đến Tờ khai hải quan; hoặc Bản photocopy chứng từ được người có thẩm quyền của doanh nghiệp ký, đóng dấu/ đóng dấu treo. Nếu loại giấy tờ, chứng từ trong hồ sơ có từ 02 (hai) tờ trở lên thì phải đóng dấu giáp lai. Khách hàng chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của các loại chứng từ đã xuất trình cho VietinBank; hoặc

- bản sao được sự chấp thuận và phê duyệt bằng xác nhận bằng phương tiện tử hoặc chữ ký điện tử bởi Người đại diện hợp pháp của Khách hàng.
- c. Ngôn ngữ sử dụng trên Hồ sơ chứng minh mục đích chuyển tiền ngoại tệ là tiếng Việt hoặc tiếng Anh. Trường hợp ngôn ngữ hồ sơ không phải tiếng Việt và/ hoặc tiếng Anh thì phải được dịch sang tiếng Việt có chứng thực chữ ký của người dịch của cơ quan có thẩm quyền, hồ sơ gốc phải được đính kèm bản dịch.
  - d. Chứng từ xuất trình VietinBank đã nhận qua VietinBank eFAST là chứng từ có đầy đủ giá trị pháp lý để VietinBank thực hiện giao dịch. Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về tính đầy đủ, hợp pháp hợp lệ của Chứng từ xuất trình Khách hàng đã lập, scan và upload lên eFAST. Khách hàng phải chịu mọi tổn thất, thiệt hại phát sinh cho VietinBank và các bên có liên quan do lỗi của Khách hàng do không thực hiện đúng cam kết tại Hợp đồng.
  - e. Đối với các yêu cầu thanh toán ứng trước hợp đồng ngoại thương, Khách hàng có trách nhiệm bồi hoàn các chứng từ, gồm: hóa đơn thương mại, tờ khai hải quan/ Bảng liệt kê tờ khai hải quan và các chứng từ khác liên quan đến nhập khẩu hàng hóa và dịch vụ theo quy định của VietinBank. Khách hàng phải chịu mọi trách nhiệm về các sai sót và khắc phục hậu quả kịp thời trong trường hợp VietinBank không nhận được đầy đủ chứng từ cho dù lỗi đó có thuộc về Khách hàng hay bất kỳ bên thứ ba nào.

#### **Điều 9: Giao dịch tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến**

- 9.1. Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến là hình thức tiền gửi có kỳ hạn dành cho Khách hàng tổ chức phi Tổ chức tín dụng. Theo đó Khách hàng tự thực hiện giao dịch trích tiền từ tài khoản thanh toán của Khách hàng để gửi Tiền gửi có kỳ hạn tại VietinBank trên VietinBank eFAST.
- 9.2. Từng lần giao dịch tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến, Khách hàng thao tác gửi tiền theo hướng dẫn trên VietinBank eFAST, đọc và xác nhận đồng ý với Điều kiện điều khoản tiền gửi tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến qua VietinBank eFAST.
- 9.3. Các quyền, nghĩa vụ của các Bên và những nội dung khác liên quan đến giao dịch tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến không quy định tại bản Điều kiện, điều khoản này được thực hiện theo quy định tại Điều kiện điều khoản tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến qua VietinBank eFAST và quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Khách hàng và VietinBank.
- 9.4. Khách hàng xác nhận đã được VietinBank cung cấp đầy đủ thông tin và đồng ý nội dung Điều kiện điều khoản tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến qua VietinBank eFAST, là bộ phận không thể tách rời bản Điều kiện, điều khoản này. VietinBank có quyền sửa đổi/ bổ sung Điều kiện điều khoản tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến theo quy định tại Khoản 19.2 Điều kiện điều khoản này.

#### **Điều 10: Dịch vụ chi lương**

- 10.1. Dịch vụ Chi lương trên eFAST là dịch vụ Khách hàng cho phép hệ thống của VietinBank được ghi nợ tài khoản thanh toán của Khách hàng trên eFAST để trả lương cho cán bộ nhân viên theo lệnh chi lương của Khách hàng thực hiện trên eFAST.
- 10.2. Trường hợp nội dung lệnh Chi lương của Khách hàng có một hoặc một số nội dung không phù hợp (tài khoản chỉ định Chi lương không đủ số dư, thông tin tài khoản thụ hưởng không đúng, bảng lương không đúng mẫu, v.v...), VietinBank có quyền từ chối lệnh Chi lương và thông báo cho Khách hàng trên eFAST.

- 10.3. Trường hợp nội dung thông tin tài khoản của một hoặc một số người thụ hưởng trong lệnh Chi lương không đúng, Khách hàng có thể yêu cầu VietinBank tiến hành xử lý lệnh với các giao dịch phù hợp. Trong trường hợp này, Khách hàng chấp nhận rằng, VietinBank sẽ thực hiện trích nợ tài khoản chỉ định thanh toán của Khách hàng với số tiền bằng số tiền thực tế hạch toán cho các giao dịch phù hợp.
- 10.4. VietinBank ghi nhận lệnh Chi lương là một giao dịch duy nhất để đảm bảo bí mật tiền lương của Khách hàng. Nội dung chi tiết kết quả từng giao dịch theo danh sách trong bảng lương sẽ được cung cấp trên báo cáo Thống kê giao dịch Chi lương cho một hoặc một số người dùng nhất định được Khách hàng phân quyền. Thông tin về người dùng được phân quyền xem chi tiết Thống kê giao dịch Chi lương được Khách hàng đăng ký trên Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ VietinBank eFAST.
- 10.5. Lệnh Chi lương được xem như một giao dịch chuyển khoản trên VietinBank eFAST và cũng thể hiện một giao dịch lệnh chi duy nhất trên chứng từ điện tử.
- 10.6. Đối với giao dịch Chi lương cho đơn vị sử dụng ngân sách nhà nước cần tuân thủ theo quy định hiện hành của Bộ tài chính<sup>1</sup> và hướng dẫn của Kho bạc Nhà nước

### **Điều 11: Các dịch vụ mua bán và chuyển tiền ngoại tệ**

- 11.1. Mua và chuyển tiền ngoại tệ: là dịch vụ VietinBank cung cấp cho Khách hàng, cho phép Khách hàng mua ngoại tệ (nếu có), nhập, chuyển các thông tin giao dịch và hồ sơ chứng minh mục đích mua, chuyển tiền ngoại tệ trên VietinBank eFAST tới VietinBank để thực hiện giao dịch.
- 11.2. VietinBank cung cấp cho Khách hàng dịch vụ mua ngoại tệ (nếu có) và chuyển tiền ngoại tệ đi trong và ngoài hệ thống VietinBank, dịch vụ mua bán ngoại tệ phái sinh theo: (i) các thông tin giao dịch do Khách hàng nhập trên eFAST được thiết kế theo mẫu Giấy đề nghị mua ngoại tệ giao ngay kiêm lệnh chi kiêm yêu cầu chuyển tiền ngoại tệ/Giấy đề nghị mua bán ngoại tệ giao ngay/Giấy đề nghị mua bán ngoại tệ kỳ hạn/Giấy đề nghị mua bán ngoại tệ hoán đổi của VietinBank ; và (ii) Hồ sơ chứng minh mục đích chuyển tiền ngoại tệ được Khách hàng scan và upload và đính kèm trên eFAST.
- 11.3. Việc tiếp nhận hồ sơ giao dịch qua eFAST của VietinBank chỉ có nghĩa là VietinBank tiếp nhận thông tin, kiểm tra và sẽ thông báo các yêu cầu cụ thể tới Khách hàng. Đối với các đề nghị mua ngoại tệ giao ngay/kỳ hạn/hoán đổi và đề nghị /để chuyển tiền ngoại tệ trên eFAST mà VietinBank cần thẩm định hồ sơ, chứng từ bằng văn bản trước khi thực hiện, Khách hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ Giấy đề nghị mua ngoại tệ giao ngay kiêm lệnh chi kiêm yêu cầu chuyển tiền ngoại tệ/Giấy đề nghị mua bán ngoại tệ giao ngay/Giấy đề nghị mua bán ngoại tệ kỳ hạn/Giấy đề nghị mua bán ngoại tệ hoán đổi theo mẫu của VietinBank và các Hồ sơ chứng minh mục đích chuyển tiền bằng văn bản theo yêu cầu của VietinBank trước khi VietinBank thực hiện giao dịch.
- 11.4. Chứng từ xuất trình trong giao dịch mua bán và chuyển tiền ngoại tệ trên eFAST: Là toàn bộ hồ sơ, chứng từ mua bán ngoại tệ (nếu có) và chuyển tiền ngoại tệ do Khách hàng lập và upload trên VietinBank eFAST bao gồm (i) Giấy đề nghị mua ngoại tệ giao ngay kiêm lệnh chi kiêm yêu cầu chuyển tiền ngoại tệ; (ii) Giấy đề nghị mua bán ngoại tệ giao ngay/kỳ hạn/hoán đổi do Khách hàng tạo lập, phê duyệt trên VietinBank eFAST; và (iii) Hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng ngoại tệ là chứng từ chứng minh mục đích mua ngoại tệ (nếu có), chuyển tiền ngoại tệ theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ.

---

<sup>1</sup> Nay là Thông tư 136/2018/TT-BTC V/v sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 13/2017/TT-BTC ngày 15/02/2017 của Bộ Tài chính quy định quản lý thu, chi bằng tiền mặt qua hệ thống KBNN.

- 11.5. Hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng ngoại tệ: Là hồ sơ, chứng từ chứng minh mục đích mua ngoại tệ (nếu có), sử dụng ngoại tệ theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ đáp ứng các điều kiện quy định tại Hợp đồng và được Khách hàng scan và upload lên eFAST.
- 11.6. Khách hàng có trách nhiệm xuất trình bằng văn bản đầy đủ bộ Hồ sơ chứng minh mục đích chuyển tiền ngoại tệ do Khách hàng đã scan và upload trên VietinBank eFAST đảm bảo tuân thủ theo quy định của pháp luật và quy định của VietinBank ngay khi VietinBank và/hoặc các cơ quan chức năng có liên quan yêu cầu.
- 11.7. Mua bán ngoại tệ phái sinh: là dịch vụ VietinBank cung cấp cho Khách hàng, cho phép Khách hàng nhập, chuyển các thông tin đề nghị mua bán ngoại tệ giao ngay/kỳ hạn/hoán đổi và hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng ngoại tệ (nếu có) trên VietinBank eFAST tới VietinBank để thực hiện giao dịch. Trong đó: (i) Đề nghị mua, bán ngoại tệ kỳ hạn trên VietinBank eFAST là đề nghị mua, bán một lượng đồng tiền này với một đồng tiền khác với tỷ giá xác định tại thời điểm giao dịch và ngày thanh toán tối thiểu là 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày giao dịch ngoại tệ với Đồng Việt Nam hoặc với một ngoại tệ khác theo tỷ giá xác định tại ngày giao dịch và ngày thanh toán là ngày trong tương lai (bao gồm trường hợp đề nghị giao dịch mua bán ngoại tệ kỳ hạn với ngày thanh toán tối thiểu là 03 ngày làm việc kể từ ngày giao dịch; (ii) và Đề nghị giao dịch mua, bán ngoại tệ giao ngay là đề nghị mua, bán một lượng đồng tiền này với một đồng tiền khác với tỷ giá xác định tại thời điểm giao dịch và ngày thanh toán tối đa là 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày giao dịch với ngày thanh toán là ngày làm việc tiếp theo/ngày làm việc thứ hai tiếp theo ngày giao dịch); (iii) Đề nghị mua bán ngoại tệ hoán đổi bao gồm một giao dịch đề nghị mua và một giao dịch đề nghị bán cùng một số lượng ngoại tệ với Đồng Việt Nam hoặc đồng tiền này với một đồng tiền ngoại tệ khác với tỷ giá của hai giao dịch xác định tại thời điểm giao dịch và ngày thanh toán của hai giao dịch, trong đó ngày thanh toán của hai giao dịch là khác nhau và tỷ giá của hai giao dịch được xác định tại ngày giao dịch.
- 11.8. Xử lý giao dịch mua và chuyển tiền ngoại tệ, mua bán ngoại tệ phái sinh
- Thời gian xử lý giao dịch Mua và chuyển tiền ngoại tệ, mua bán ngoại tệ phái sinh: (i) Khách hàng có thể lập và phê duyệt giao dịch trên Dịch vụ VietinBank eFAST 24/7 (24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần). (ii) VietinBank xử lý giao dịch trong ngày làm việc nếu nhận được đầy đủ hồ sơ, chứng từ hợp lệ, hợp pháp của Khách hàng gửi đến từ Dịch vụ VietinBank eFAST trước giờ COT. Trường hợp VietinBank nhận được hồ sơ, chứng từ đầy đủ, hợp lệ sau giờ COT, VietinBank sẽ xử lý giao dịch trong ngày làm việc tiếp theo.
  - Xử lý giao dịch Mua và chuyển tiền ngoại tệ: (i) VietinBank nhận chứng từ giao dịch qua Dịch vụ VietinBank eFAST, kiểm tra hồ sơ, chứng từ, số dư tài khoản của Khách hàng mở tại VietinBank:
    - Trường hợp thông tin trên Hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng ngoại tệ và thông tin giao dịch Khách hàng nhập trên Dịch vụ VietinBank eFAST (theo mẫu Giấy đề nghị mua ngoại tệ giao ngay kèm lệnh chi kèm yêu cầu chuyển tiền ngoại tệ) không khớp đúng về số tiền chuyển, loại tiền tệ, số tiền ngoại tệ cần mua, tỷ giá, VietinBank sẽ từ chối, chuyển trả lại giao dịch trên hệ thống để Khách hàng tạo giao dịch khác gửi VietinBank;
    - Trường hợp thông tin trên Hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng ngoại tệ và thông tin giao dịch Khách hàng nhập trên Dịch vụ VietinBank eFAST (theo mẫu Giấy đề nghị mua ngoại tệ giao ngay kèm lệnh chi kèm yêu cầu chuyển tiền ngoại tệ) không khớp đúng về số tài khoản/tên Người thụ hưởng, ngân hàng thụ hưởng, nội dung chuyển tiền, ngân hàng trung gian, chứng từ xuất trình không đầy đủ/ hợp lệ, VietinBank sẽ liên hệ với Khách hàng bằng phương tiện nhanh

nhất như điện thoại, email để đề nghị bổ sung chứng từ giao dịch/ xác nhận thông tin với Khách hàng và yêu cầu Khách hàng bổ sung thông tin bằng điện tra soát.

- VietinBank chỉ xử lý giao dịch nếu: (i) Mục đích chuyển tiền, chứng từ xuất trình do Khách hàng cung cấp tuân thủ quy định quản lý ngoại hối; quy định phòng chống rửa tiền & Tài trợ khủng bố, cấm vận của Ngân hàng nước ngoài, Quy định của VietinBank và pháp luật Việt Nam; và (ii) trên tài khoản của Khách hàng còn đủ số dư khả dụng để VietinBank thực hiện trích nợ thực hiện việc bán ngoại tệ, chuyển tiền và thu phí dịch vụ.
- c. Xử lý giao dịch Đề nghị mua bán ngoại tệ phái sinh:
- (i) VietinBank nhận chứng từ giao dịch qua Dịch vụ VietinBank eFAST, kiểm tra hồ sơ, chứng từ, số dư tài khoản ký quỹ (nếu phát sinh ký quỹ đảm bảo thực hiện giao dịch) của Khách hàng mở tại VietinBank:
    - Trường hợp thông tin giao dịch Khách hàng nhập trên Dịch vụ VietinBank eFAST (theo mẫu Giấy đề nghị mua bán ngoại tệ giao ngay/Giấy đề nghị mua bán ngoại tệ kỳ hạn/Giấy đề nghị mua bán ngoại tệ hoán đổi) và thông tin trên Hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng ngoại tệ (trường hợp khách hàng đề nghị mua ngoại tệ) không phù hợp về số tiền ngoại tệ mua (và sử dụng)/số tiền ngoại tệ bán, tỷ giá, ngày giá trị, số tiền ký quỹ (nếu có), VietinBank sẽ từ chối, chuyển trả lại giao dịch trên hệ thống để Khách hàng tạo giao dịch khác gửi VietinBank;
    - Trường hợp thông tin giao dịch Khách hàng nhập trên Dịch vụ VietinBank eFAST (theo mẫu Giấy đề nghị mua bán ngoại tệ giao ngay/Giấy đề nghị mua bán ngoại tệ kỳ hạn/Giấy đề nghị mua bán ngoại tệ hoán đổi) và thông tin trên Hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng ngoại tệ (trường hợp khách hàng đề nghị mua ngoại tệ) không khớp đúng về nội dung chuyển tiền, chứng từ xuất trình không đầy đủ/ hợp lệ; hoặc/và tài khoản ký quỹ không có đủ số dư theo cam kết, VietinBank sẽ liên hệ với Khách hàng bằng phương tiện nhanh nhất như điện thoại, email để đề nghị bổ sung chứng từ giao dịch/ xác nhận thông tin với Khách hàng và yêu cầu Khách hàng bổ sung thông tin bằng điện tra soát; hoặc/và chuyển/nộp bổ sung tiền vào tài khoản ký quỹ đảm bảo thực hiện giao dịch.
    - Trường hợp Khách hàng đề nghị mua ngoại tệ, VietinBank chỉ xử lý giao dịch nếu mục đích sử dụng ngoại tệ, chứng từ xuất trình do Khách hàng cung cấp tuân thủ quy định quản lý ngoại hối; quy định Phòng chống rửa tiền & Tài trợ khủng bố, cấm vận của Ngân hàng nước ngoài, Quy định của VietinBank và pháp luật Việt Nam.
    - Đề nghị mua bán ngoại tệ phái sinh sau khi được VietinBank xác nhận sẽ được thông báo/cập nhật trạng thái trên VietinBank eFAST.
    - Đối với trường hợp phát sinh ký quỹ đảm bảo thực hiện giao dịch theo Đề nghị mua bán ngoại tệ phái sinh đã được VietinBank xác nhận (Đề nghị đã được VietinBank xác nhận):
      - + Khách hàng đồng ý rằng VietinBank sẽ chủ động phong tỏa số tiền ký quỹ trên tài khoản ký quỹ (theo thông tin giao dịch Khách hàng nhập trên Dịch vụ VietinBank eFAST) với thời hạn phong tỏa: Từ ngày VietinBank xác nhận giao dịch đến khi Khách hàng hoàn thành nghĩa vụ thanh toán giao dịch theo Đề nghị đã được VietinBank xác nhận.
      - + Trường hợp Khách hàng không thực hiện nghĩa vụ thanh toán theo Đề nghị đã được VietinBank xác nhận, Khách hàng đồng ý rằng toàn bộ số tiền ký quỹ sẽ thuộc về VietinBank (trừ trường hợp hai bên có thỏa thuận khác bằng văn bản).
  - (ii) Tại ngày giá trị của giao dịch mua bán ngoại tệ phái sinh theo Đề nghị đã được VietinBank xác nhận: Khách hàng đồng ý để VietinBank chủ động hạch toán thanh toán tiền mua bán ngoại tệ theo

Đề nghị đã được VietinBank xác nhận và các giao dịch tra soát liên quan (nếu có) đã được VietinBank xác nhận (trừ trường hợp hai bên có thỏa thuận khác bằng văn bản).

#### 11.9. Điều chỉnh/Hủy giao dịch

- a. Trường hợp Khách hàng đã chốt thông tin giao dịch mua bán ngoại tệ với VietinBank, Khách hàng không được đơn phương hủy bỏ/điều chỉnh giao dịch. Khi có nhu cầu hủy bỏ hoặc thay đổi thông tin giao dịch mua bán ngoại tệ đã chốt hoặc Khách hàng đã chốt giao dịch mua bán ngoại tệ nhưng không thể cung cấp đầy đủ hồ sơ, chứng từ chứng minh mục đích mua ngoại tệ theo quy định của VietinBank, Khách hàng phải liên hệ với VietinBank để chốt lại thông tin giao dịch. Khách hàng phải chịu toàn bộ các chi phí, tổn thất (nếu có) phát sinh từ việc đề nghị thay đổi/hủy các thông tin giao dịch do VietinBank tính toán, thống kê và gửi đến Khách hàng.
- b. Đối với lệnh chuyển tiền ngoại tệ đã gửi hợp lệ sang VietinBank nhưng hai bên chưa thỏa thuận và chốt giao dịch Khách hàng mua ngoại tệ, Khách hàng chỉ được hủy giao dịch khi VietinBank chưa xử lý, phê duyệt (bao gồm giao dịch mua ngoại tệ) trên hệ thống CoreBanking của VietinBank. Trường hợp giao dịch đã được VietinBank xử lý, phê duyệt trên hệ thống CoreBanking của VietinBank theo chứng từ hợp lệ của Khách hàng, Khách hàng không được hủy giao dịch.
- c. Khi có nhu cầu hủy/điều chỉnh giao dịch, Khách hàng gọi điện thông báo cho VietinBank bằng số điện thoại đã đăng ký với VietinBank tại Giấy đăng ký Kiêm Hợp Đồng Sử Dụng Dịch Vụ VietinBank eFAST. Trường hợp giao dịch chưa được xử lý, phê duyệt trên hệ thống CoreBanking của VietinBank, Khách hàng lập điện tra soát đề nghị hủy/điều chỉnh giao dịch trên Dịch vụ VietinBank eFAST. Trường hợp giao dịch đã được thực hiện, VietinBank từ chối hủy/điều chỉnh giao dịch trên Dịch vụ VietinBank eFAST.

#### 11.10. Cam kết của Khách hàng:

- a. Khách hàng cam kết tuân thủ mọi quy định hiện hành về quản lý ngoại hối của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, sử dụng ngoại tệ đúng mục đích, nguồn tiền chuyển hợp pháp, chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về việc sử dụng số ngoại tệ đề nghị mua, chuyển; về việc thanh toán duy nhất cho giá trị bộ Hồ sơ chứng minh mục đích mua và chuyển tiền ngoại tệ tại VietinBank và về tính pháp lý, tính trung thực, hợp pháp của chứng từ xuất trình liên quan kèm theo. Cam kết mua, chuyển, mang ngoại tệ phù hợp với các mức mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- b. Khách hàng cam kết tuân thủ các quy định của VietinBank và Pháp luật về phòng chống rửa tiền, phòng chống tài trợ khủng bố, cấm vận. Bằng việc đọc, hiểu và xác nhận đồng ý với bản Điều kiện, điều khoản này, Khách hàng cho phép VietinBank cung cấp các thông tin của mình, thông tin giao dịch cho bên Bên Thứ ba (là các Ngân hàng đại lý và/hoặc các cơ quan chức năng có liên quan) nhằm mục đích tuân thủ các quy định phòng chống rửa tiền, phòng chống tài trợ khủng bố, cấm vận. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm và các tổn thất phát sinh (nếu có) trong trường hợp giao dịch chuyển tiền vi phạm các quy định về Phòng chống rửa tiền, phòng chống tài trợ khủng bố/ và hoặc có liên quan đến các đối tượng, quốc gia bị cấm vận.
- c. Nếu việc thực hiện giao dịch phát sinh rủi ro liên quan đến việc vi phạm các quy định về Phòng chống rửa tiền và Tài trợ khủng bố, cấm vận:
  - Khách hàng sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm về mọi rủi ro liên quan đến số tiền của giao dịch bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp Ngân hàng nước ngoài/các tổ chức quốc tế liên quan: (i) dừng/giữ/chặn giao dịch; (ii) không thực hiện thanh toán cho người thụ hưởng; (iii) tịch thu hoặc phong tỏa số tiền giao dịch, và/hoặc những rủi ro, phí tổn khác vì lý do giao dịch có liên

quan/người có liên quan đến tổ chức/cá nhân/mặt hàng bị cấm vận hoặc nằm trong danh sách đen của Liên hiệp quốc, Liên minh Châu Âu, Mỹ và/hoặc nước người thụ hưởng và hoặc nước của ngân hàng đại lý.

- Khách hàng sẽ bồi hoàn cho VietinBank tại mọi thời điểm đối với mọi hành động, khiếu kiện, khiếu nại, mất mát, tổn thất, chi phí, phí tổn mà VietinBank phải gánh chịu dù là phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp liên quan đến việc VietinBank thực hiện theo đúng đề nghị của Khách hàng.
  - Khách hàng sẽ miễn trừ mọi trách nhiệm cho VietinBank có liên quan tới số tiền mà Khách hàng đề nghị VietinBank thực hiện giao dịch khi rủi ro xảy ra.
- d. Cam kết cung cấp bổ sung cho VietinBank các chứng từ khác có liên quan đến giao dịch chuyển tiền ngoại tệ, mua bán ngoại tệ phái sinh theo yêu cầu từ Ngân hàng trong nước, Ngân hàng nước ngoài, Ngân hàng nhà nước hoặc các cơ quan có thẩm quyền.
- e. Chấp nhận tỷ giá ngoại tệ ngân hàng xác nhận mua bán.
- 11.11. Tạm ngừng dịch vụ mua và chuyển tiền ngoại tệ, đề nghị mua bán ngoại tệ phái sinh:
- a. VietinBank tạm ngừng và/ hoặc chấm dứt cung cấp Dịch vụ mua ngoại tệ và chuyển tiền ngoại tệ, Dịch vụ mua bán ngoại tệ phái sinh cho Khách hàng theo một trong các trường hợp sau: (i) Thông báo yêu cầu tạm ngừng hoặc chấm dứt sử dụng Dịch vụ của VietinBank; hoặc (ii) Khách hàng vi phạm nghĩa vụ cung cấp, bồi hoàn bổ sung chứng từ xuất trình; (iii) Khách hàng vi phạm các nghĩa vụ, trách nhiệm của mình theo Hợp đồng hoặc không đáp ứng đầy đủ các Quy định về mua và chuyển tiền ngoại tệ theo quy định của VietinBank và Pháp luật.
  - b. VietinBank sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ rủi ro, tổn thất, chi phí phát sinh nào của Khách hàng khi tạm ngừng xử lý giao dịch qua Chương trình VietinBank eFAST hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ do Khách hàng vi phạm các điều kiện và điều khoản này.

## **Điều 12: Sử dụng chữ ký số trong các giao dịch trên eFAST**

- 12.1. Giao dịch với VietinBank sử dụng chữ ký số bao gồm giao dịch giải ngân, phát hành bảo lãnh trong hạn mức và các giao dịch khác được VietinBank quy định trong từng thời kỳ. Khách hàng sử dụng chữ ký số để ký kết trên các hồ sơ, tài liệu, hợp đồng, chứng từ giao dịch với VietinBank theo quy định của Pháp luật và quy định của VietinBank trong từng thời kỳ.
- 12.2. Việc Khách hàng sử dụng chữ ký số trong giao dịch với VietinBank là tương đương với chữ ký trực tiếp của Người đại diện hợp pháp và con dấu trên văn bản giấy để tạo thành giá trị pháp lý hoàn chỉnh của một văn bản.
- 12.3. Việc khách hàng ký số tại thông điệp dữ liệu gửi Ngân hàng đảm bảo Thông điệp dữ liệu điện tử được ký kết đúng quy định pháp luật, đại diện cho tất cả các cá nhân của thẩm quyền của Khách hàng trong việc chấp thuận, ký kết và có giá trị pháp lý ràng buộc Khách hàng thực hiện giao dịch với VietinBank. Khi thay đổi các thông tin đăng ký chữ ký số, Khách hàng thực hiện đăng ký điều chỉnh thông tin thay đổi chữ ký số tới VietinBank theo hướng dẫn của VietinBank từng thời kỳ. Trường hợp Khách hàng thay đổi thông tin mà không báo trước cho VietinBank thì VietinBank không phải chịu trách nhiệm về những sai sót, chậm trễ xảy ra (nếu có).
- 12.4. VietinBank chỉ có trách nhiệm xử lý các giao dịch sử dụng chữ ký số hợp lệ đối với các sản phẩm, dịch vụ và khách hàng thỏa mãn đầy đủ các điều kiện theo quy định của VietinBank từng thời kỳ.
- 12.5. Chữ ký số của Khách hàng được xem là hợp lệ nếu thỏa mãn đầy đủ các điều kiện sau:
- a. Chữ ký số được cung cấp bởi một trong các tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng được cấp giấy phép cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng do Bộ thông tin và

Truyền thông cấp phép và còn thời hạn hiệu lực và có chứng thư số do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số quốc gia cung cấp.

- b. Chữ ký số được sử dụng để ký trên các văn bản, hồ sơ, tài liệu, hợp đồng điện tử, chứng từ điện tử của Khách hàng là chữ ký số của cá nhân gắn với tổ chức hoặc Chữ ký số của tổ chức đó.
- c. Chữ ký được đăng ký theo quy trình đăng ký Chữ ký số của VietinBank.
- d. Chữ ký số được tạo ra trong thời gian chứng thư số có hiệu lực và kiểm tra được bằng khóa công khai ghi trên chứng thư số đó.
- e. Chữ ký số được tạo ra bằng việc sử dụng khóa bí mật tương ứng với khóa công khai ghi trên chứng thư số do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cấp.
- f. Khóa bí mật được kiểm soát bởi người ký tại thời điểm ký theo quy định của pháp luật.
- g. Mọi thay đổi đối với nội dung thông điệp dữ liệu sau thời điểm ký đều có thể bị phát hiện.
- h. Chữ ký số chưa bị tổ chức cung cấp chữ ký số thu hồi
- i. Người ký chữ ký số là người có đầy đủ thẩm quyền ký kết trên các chứng từ, hồ sơ, văn bản theo đăng ký với VietinBank.

#### 12.6. Khách hàng cam kết:

- a. Đăng ký chữ ký số theo quy định của VietinBank theo hướng dẫn của VietinBank từng thời kỳ.
- b. Chấp thuận vô điều kiện với các văn bản, hồ sơ, tài liệu, chứng từ đã ký số và đã gửi đến VietinBank; Chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do bị lợi dụng, kể cả những sai sót, tổn thất do lỗi của người đại diện có thẩm quyền Khách hàng và/hoặc của những người được ủy quyền trong việc sử dụng chữ ký số.
- c. Cam kết cung cấp cho VietinBank (i) văn bản phê duyệt của Cấp có thẩm quyền về tính hợp pháp của các chữ ký số; (ii) chứng thư số/chứng thư chữ ký số do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cấp; (iii) văn bản xác định người có thẩm quyền ký kết thông điệp dữ liệu; (iv) văn bản xác nhận của người đại diện hợp pháp thừa nhận nội dung trên thông điệp dữ liệu.
- d. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác của hồ sơ, tài liệu, văn bản thông tin cung cấp cho VietinBank, bao gồm cả việc sử dụng chữ ký số trên các hồ sơ, tài liệu, văn bản đó.
- e. Chịu trách nhiệm về chữ ký số của người đại diện có thẩm quyền, người được ủy quyền của người đại diện có thẩm quyền của Khách hàng và/hoặc các cá nhân khác đại diện cho Khách hàng. Khách hàng chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do vô tình hay cố ý để lộ chữ ký số được cấp chứng thư số/chứng thư chữ ký số dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng. Cam kết áp dụng các biện pháp bảo mật và bảo toàn dữ liệu, thông tin trong quá trình sử dụng và lưu trữ, quản lý.
- f. Khách hàng cam kết chấp nhận vô điều kiện các nghĩa vụ của mình đối với VietinBank phát sinh căn cứ trên nội dung được thực hiện theo đúng quy định tại Hợp đồng.
- g. Kịp thời thông báo cho VietinBank và tự chịu trách nhiệm về mọi rủi ro liên quan phát sinh trong quá trình giao dịch bằng thông điệp dữ liệu ký số với VietinBank, bao gồm: rủi ro sai sót kỹ thuật từ hệ thống của Khách hàng, rủi ro với chữ ký số (bị giả mạo, lợi dụng; lộ thông tin khóa bảo mật, mất khả năng kiểm soát với chữ ký số); rủi ro trong quá trình truyền nhận thông điệp dữ liệu,.... Trường hợp xảy ra các rủi ro và thiệt hại cho VietinBank, Khách hàng cam kết bồi hoàn đầy đủ mọi tổn thất và chi phí.
- h. Khách hàng cam kết chấp nhận vô điều kiện các nghĩa vụ của mình đối với VietinBank phát sinh căn cứ trên nội dung thông điệp dữ liệu được ký số và gửi nhận theo quy định tại Hợp đồng.
- i. Kịp thời thông báo cho VietinBank và tự chịu trách nhiệm về mọi rủi ro liên quan phát sinh trong quá trình giao dịch bằng thông điệp dữ liệu ký số với VietinBank, bao gồm: rủi ro sai sót kỹ thuật

từ hệ thống của Khách hàng, rủi ro với chữ ký số (bị giả mạo, lợi dụng; lộ thông tin khóa bảo mật, mất khả năng kiểm soát với chữ ký số) ; rủi ro trong quá trình truyền nhận thông điệp dữ liệu, ..... Trường hợp xảy ra các rủi ro và thiệt hại cho VietinBank, Khách hàng cam kết bồi hoàn đầy đủ mọi tổn thất và chi phí.

- j. Hoàn thiện các chứng từ bản gốc bằng giấy đối với các chứng từ điện tử phát sinh trong giao dịch được Khách hàng ký số theo yêu cầu của VietinBank nhằm đảm bảo tính pháp lý, an toàn của chứng từ, giao dịch.
  - k. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng và Văn Bản Quy phạm Pháp Luật.
  - l. Khách hàng cam kết miễn trừ trách nhiệm cho VietinBank liên quan đến việc thất lạc, lộ chữ ký số được cấp chứng thư số/chứng thư chữ ký số không do lỗi của VietinBank.
  - m. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng và Văn Bản Quy phạm Pháp luật.
- 12.7. VietinBank có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp (i) văn bản phê duyệt của Cấp có thẩm quyền về tính hợp pháp của các chữ ký số; (ii) chứng thư số/chứng thư chữ ký số do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cấp; (iii) văn bản xác định người có thẩm quyền ký kết Thông điệp dữ liệu.
- 12.8. VietinBank có quyền yêu cầu Khách hàng xác minh/làm rõ/đề nghị Khách hàng hàng hàng bổ sung thêm văn bản có xác nhận của người đại diện hợp pháp của khách hàng thừa nhận nội dung trên thông điệp dữ liệu hoặc cung cấp thêm thông tin, bằng chứng về tính xác thực của Thông điệp dữ liệu ký số/ nếu phát hiện hoặc có bất kỳ nghi ngờ nào về tính đầy đủ, chính xác, hợp lệ, hợp pháp của Thông điệp dữ liệu đó.
- 12.9. VietinBank có quyền yêu cầu Khách hàng hoàn thiện các chứng từ bản gốc bằng giấy đối với các chứng từ điện tử phát sinh trong trường hợp cần thiết nhằm đảm bảo tính pháp lý và an toàn của chứng từ, giao dịch.
- 12.10. VietinBank sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do VietinBank thực hiện theo nội dung yêu cầu thể hiện trên Thông điệp dữ liệu ký số hoặc do việc không hủy bỏ sửa đổi được các thông điệp dữ liệu mà VietinBank đã nhận và xử lý.
- 12.11. Từ chối thực hiện các nghĩa vụ của mình trong trường hợp Khách hàng không tuân thủ, thực hiện đúng các cam kết, nghĩa vụ theo thỏa thuận với VietinBank, bản Điều kiện, điều khoản này.
- 12.12. VietinBank có quyền chấm dứt xử lý các giao dịch sử dụng chữ ký số trong trường hợp (i) Khách hàng không cung cấp không thực hiện đúng và đầy đủ các cam kết tại mục Điều này và/hoặc Chứng Từ Bản gốc không khớp đúng với nội dung thông điệp dữ liệu chuyển qua VietinBank theo hướng bất lợi cho VietinBank.

### **Điều 13: Biểu phí dịch vụ**

- 13.1. Việc áp dụng và thu các loại phí đối với Khách hàng sử dụng VietinBank eFAST được tuân thủ các quy định về Biểu phí của VietinBank trong từng thời kỳ;
- 13.2. Thông tin về các loại phí và Biểu phí dịch vụ, phương thức thu phí VietinBank eFAST được VietinBank niêm yết công khai tại trụ sở các chi nhánh/phòng giao dịch của VietinBank; trên trang web chính thức của VietinBank; hoặc trên các kênh cung cấp dịch vụ ngân hàng số hoặc thông báo cho Khách hàng qua hộp thư điện tử/các phương thức liên lạc điện tử của Khách hàng đã đăng ký với VietinBank hoặc theo thỏa thuận giữa VietinBank với khách hàng hoặc theo thông báo của VietinBank với Khách hàng trong từng thời kỳ.
- 13.3. VietinBank được toàn quyền thay đổi về biểu phí, phương thức thu phí. Trường hợp VietinBank thay đổi Biểu phí dịch vụ, phương thức thu phí VietinBank sẽ thông báo trước cho khách hàng tối thiểu 05

(năm) ngày làm việc trước ngày hiệu lực của Biểu phí mới thông qua việc niêm yết trên website chính thức của VietinBank, các điểm giao dịch của VietinBank hoặc các hình thức thông báo khác đến khách hàng (email/ SMS/ OTT...). Khách hàng hoàn toàn đồng ý/ chấp thuận các điều chỉnh/ bổ sung của Biểu phí dịch vụ, phương thức thu phí nếu khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ kể từ ngày Biểu phí mới có hiệu lực.

13.4. Việc thu phí sẽ được thực hiện theo quy định của VietinBank tại từng thời kỳ.

#### **Điều 14: Quyền và trách nhiệm của Khách hàng**

14.1. Khách hàng có quyền:

- a. Truy cập vào VietinBank eFAST, sử dụng Dịch vụ theo thông tin Khách hàng đã đăng ký/sửa đổi/bổ sung với VietinBank và (hoặc) sử dụng thêm các tiện ích Dịch vụ do VietinBank cung cấp trong quá trình nâng cấp, phát triển Dịch vụ;
- b. Khiếu nại, yêu cầu tra soát nếu có sai sót hoặc có giao dịch nghi ngờ phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật và của VietinBank. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho Ngân hàng trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày giao dịch được thực hiện. Quá thời hạn trên, Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của Ngân hàng, Khách hàng sẽ phải chịu chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của Ngân hàng (nếu có).
- c. Yêu cầu VietinBank thay đổi, bổ sung hoặc huỷ bỏ thông tin sử dụng Dịch vụ gồm thông tin tài khoản, thông tin dịch vụ, ma trận phê duyệt, thông tin Người dùng của Khách hàng và các thông tin có liên quan khác theo quy định của VietinBank từng thời kỳ.
- d. Được quyền yêu cầu VietinBank hướng dẫn và cung cấp đầy đủ thông tin về sản phẩm dịch vụ, thông tin về tài khoản theo từng thời điểm.
- e. Được quyền yêu cầu Ngân hàng kích hoạt lại Dịch vụ khi bị khoá.
- f. Được quyền từ chối nhận thông tin quảng bá, giới thiệu sản phẩm/dịch vụ, chương trình ưu đãi của VietinBank và/hoặc đối tác hợp tác với VietinBank vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách thực hiện theo hướng dẫn của VietinBank hoặc liên hệ với tổng đài chăm sóc khách hàng của VietinBank.

14.2. Khách hàng có trách nhiệm:

- a. Đăng ký sử dụng dịch vụ và tuân thủ các Điều kiện điều khoản đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng số VietinBank eFAST và các quy định thực hiện giao dịch trên kênh ngân hàng số của VietinBank;
- b. Đồng ý nhận nợ đối với các khoản VietinBank cấp tín dụng trên cơ sở đề nghị/lệnh giao dịch của Khách hàng được gửi qua hệ thống VietinBank eFAST;
- c. Đồng ý để VietinBank trích nợ tài khoản thanh toán để thu các loại phí dịch vụ và trả phí, lệ phí, án phí giải quyết tranh chấp theo quy định của VietinBank và pháp luật (nếu có);
- d. Khách hàng đồng ý cho VietinBank trích (ghi nợ) bất kỳ tài khoản thanh toán nào của Khách hàng để thu phí sử dụng dịch vụ theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ. Đồng thời, cho phép Ngân hàng truy thu phí dịch vụ cho đến khi thu đủ phí các kỳ đã phát sinh theo điều kiện thu phí của Ngân hàng từng thời kỳ.
- e. Đảm bảo tài khoản thanh toán dùng để thu phí của Khách hàng phải có số dư đủ để VietinBank thực hiện trích nợ cho các giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng hoặc trích nợ các khoản phí dịch vụ khi đến hạn thanh toán;

- f. Hoàn trả cho VietinBank các khoản ghi có nhầm, thừa vào tài khoản của Khách hàng và/hoặc các khoản tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được các cơ quan có thẩm quyền xử Khách hàng thua kiện (nếu có);
- g. Thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho VietinBank khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép Dịch vụ được VietinBank cung cấp cho Khách hàng hoặc nghi ngờ việc thất lạc, lộ, bị lợi dụng thông tin người dùng, mật khẩu, thiết bị xác thực, VietinBank OTP của khách hàng. Khách hàng phải xác nhận lại thông báo của mình bằng văn bản gửi cho VietinBank (nếu trước đó thông báo bằng các hình thức khác). Phối hợp cùng với Ngân hàng để khắc phục các hậu quả phát sinh từ việc thực hiện lệnh giao dịch và tài liệu đã gửi qua tài khoản đăng nhập có thể bị phát tán bởi virus hoặc bị hack;
- h. Chịu trách nhiệm giải quyết mọi tranh chấp phát sinh với bên chỉ thị ghi có cho Khách hàng hoặc cho người hưởng của Khách hàng liên quan đến việc chuyển tiền sau khi VietinBank đã thực hiện đúng theo lệnh giao dịch;
- i. Thông báo ngay cho VietinBank bằng văn bản những thay đổi về địa chỉ liên hệ hoặc các thông tin đăng ký khác theo yêu cầu của VietinBank;
- j. Phối hợp với VietinBank trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến việc thực hiện dịch vụ ngân hàng số của VietinBank (nếu có);
- k. Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với pháp luật: giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận, đánh bạc, cá độ, giao dịch kinh doanh ngoại hối trên website, mua bán hàng hóa phi pháp, chất cấm hoặc hành vi vi phạm pháp luật khác;
- l. Chịu trách nhiệm pháp lý đối với trường hợp cung cấp các tài liệu chứng từ sai khác so với bản gốc, chứng từ không đúng với quy định pháp luật, chứng từ giả mạo để VietinBank thực hiện cấp tín dụng/ cung cấp dịch vụ.
- m. Khách hàng xác nhận và đồng ý rằng VietinBank được toàn quyền xử lý dữ liệu mà Khách hàng cung cấp theo quy định của pháp luật cho các mục đích phục vụ giao kết, thực hiện Hợp đồng, phục vụ các hoạt động kinh doanh, cung cấp các sản phẩm/dịch vụ của VietinBank theo quy định của pháp luật. Khách hàng xác nhận và đồng ý cho VietinBank xử lý dữ liệu cá nhân trong tất cả các hoạt động trong quy trình xử lý dữ liệu cá nhân và cho tất cả các mục đích xử lý dữ liệu cá nhân theo “Điều khoản và Điều kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân” được VietinBank công bố và sửa đổi, cập nhật trong từng thời kỳ (bao gồm nhưng không giới hạn dữ liệu cá nhân của người đại diện theo pháp luật của Khách hàng, lãnh đạo, cổ đông, thành viên góp vốn của Khách hàng, chủ sở hữu hưởng lợi và những người có liên quan khác của Doanh nghiệp...). Hợp đồng
- n. Khách hàng có trách nhiệm, cam đoan và bảo đảm cá nhân người dùng eFAST có đầy đủ quyền, quyền hạn và được ủy quyền phù hợp quy định pháp luật, quy định nội bộ của khách hàng khi ủy quyền cho cá nhân người dùng eFAST yêu cầu thay đổi thông tin giấy tờ tùy thân theo Khoản 4.4 Điều 4 bản Điều kiện, điều khoản điều kiện này.
- o. Khách hàng xác nhận và đồng ý rằng Khách hàng miễn trừ mọi trách nhiệm của VietinBank khi VietinBank cập nhật, thay đổi thông tin giấy tờ tùy thân theo đề nghị của cá nhân người dùng eFAST quy định tại Khoản 4.4 Điều 4 của bản Điều kiện, điều khoản này. Kể từ thời điểm VietinBank hoàn thành việc cập nhật, thay đổi thông tin giấy tờ tùy thân theo đề nghị của cá nhân người dùng eFAST, Khách hàng có trách nhiệm cập nhật các thông tin giấy tờ tùy thân của cá nhân người dùng eFAST trên các hồ sơ chứng từ liên quan đến tài khoản và các dịch vụ sử dụng trên

VietinBank eFAST và các hồ sơ, chứng giao dịch có liên quan phù hợp quy định pháp luật và quy định của VietinBank.

- p. Khách hàng xác nhận và đồng ý rằng VietinBank có thể gửi thông tin quảng bá, giới thiệu sản phẩm/dịch vụ, chương trình ưu đãi của VietinBank và/hoặc đối tác hợp tác với VietinBank tới Khách hàng theo các thông tin liên hệ do Khách hàng cung cấp khi đăng ký Dịch vụ hoặc trên ứng dụng khi Khách hàng sử dụng dịch vụ eFAST (bao gồm nhưng không giới hạn địa chỉ email, số điện thoại hoặc thông báo trong ứng dụng VietinBank eFAST).
- q. Các trách nhiệm khác theo quy định này và các quy định có liên quan của VietinBank và của pháp luật...

## **Điều 15: Quyền và trách nhiệm của VietinBank**

### **15.1. VietinBank có quyền:**

- a. Được miễn trách nhiệm do hệ thống cung cấp dịch vụ của VietinBank không thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin,... bị sự cố hoặc vì bất cứ lý do nào khác;
- b. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp Khách hàng khiếu nại dịch vụ sau thời hạn 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày phát sinh giao dịch;
- c. Được miễn trừ mọi trách nhiệm khi Ngân hàng sử dụng các thông tin và tài liệu mà Khách hàng đã gửi qua tên đăng nhập đã đăng ký trên hệ thống Ngân hàng điện tử để Ngân hàng thực hiện giao dịch cho Khách hàng nếu nội dung của các chứng từ đó không chính xác, bị giả mạo hoặc được thực hiện không đúng thẩm quyền;
- d. Được phép sử dụng thông tin đăng ký dịch vụ của Khách hàng để: (i) Phục vụ việc quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ,... giữa VietinBank với Khách hàng và/hoặc sử dụng vào mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm dịch vụ của VietinBank cho Khách hàng; (ii) Chia sẻ cho bên thứ ba có hợp tác với VietinBank cung cấp dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của Khách hàng; (iii) Phục vụ việc điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật về cung cấp thông tin;
- e. Được phép gửi thông tin quảng bá, giới thiệu sản phẩm/dịch vụ, chương trình ưu đãi của VietinBank và/hoặc đối tác hợp tác với VietinBank tới Khách hàng theo các thông tin liên hệ do Khách hàng cung cấp khi đăng ký Dịch vụ hoặc trên ứng dụng khi Khách hàng sử dụng dịch vụ eFAST (bao gồm nhưng không giới hạn địa chỉ email, số điện thoại hoặc thông báo trong ứng dụng VietinBank eFAST) trừ trường hợp Khách hàng thực hiện từ chối theo quy định tại điểm f khoản 14.1 Điều 4 bản Điều kiện, điều khoản này.
- f. Từ chối thực hiện các giao dịch theo lệnh của Khách hàng nếu thấy: Giao dịch đó trái với quy định của pháp luật; (ii) Giao dịch không hợp lệ theo quy định của VietinBank; (iii) Việc thực hiện giao dịch nằm ngoài khả năng kiểm soát của VietinBank; (iv) Tài khoản của Khách hàng không đáp ứng đủ các điều kiện để thực hiện giao dịch;
- g. Ghi nợ tài khoản Khách hàng giá trị tất cả các giao dịch; các khoản phí liên quan đến giao dịch theo biểu phí được VietinBank quy định theo từng thời kỳ; các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào tài khoản (nếu có); các khoản tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan tài phán và các cơ quan này xử Khách hàng thua kiện (nếu có);
- h. VietinBank có thể sử dụng các hệ thống chuyển tiền, lựa chọn ngân hàng đại lý và phương pháp thanh toán thích hợp để thực hiện chuyển tiền tới ngân hàng người hưởng;

- i. VietinBank sẽ không chịu trách nhiệm đối với những rủi ro, mất mát xảy ra do những sự cố nằm ngoài sự kiểm soát của VietinBank, hoặc những thiệt hại không trực tiếp hoặc mang tính chất hậu quả.;
- j. VietinBank được quyền chấm dứt/ từ chối/ tạm dừng cung cấp các Dịch vụ mà không cần báo trước và hoặc đồng ý từ Khách hàng khi VietinBank thấy là cần thiết theo quy định tại khoản 20.3 Điều 20 Điều kiện điều khoản này. Ngân hàng được miễn trừ trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp nào phát sinh từ việc tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ theo quy định tại khoản 20.3 Điều 20 Điều kiện, điều khoản này.;
- k. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp VietinBank cập nhật thông tin giấy tờ tùy thân của cá nhân người dùng eFAST theo yêu cầu của cá nhân người dùng eFAST tại Khoản 4.4 Điều 4 bản Điều kiện, điều khoản điều kiện này.

#### 15.2. VietinBank có trách nhiệm

- a. Tuân thủ các quy định về giao dịch điện tử của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các quy định của pháp luật.
- b. Đảm bảo rằng các ứng dụng, dịch vụ cung cấp trên chương trình Ngân hàng điện tử chạy ổn định, an toàn, không bị nhiễm vi rút hoặc hàm chứa các tác nhân gây hại khác có thể ảnh hưởng đến hệ thống thông tin của Khách hàng.
- c. Có trách nhiệm thực hiện xử lý giao dịch của Khách hàng trên VietinBank eFAST theo đúng các nội dung thỏa thuận tại Hợp đồng. VietinBank có trách nhiệm kiểm tra, xác định tính đầy đủ, hợp lệ của bộ hồ sơ đầy đủ theo quy định của VietinBank, tuân thủ chế độ Các quy định hiện hành của NHNN và pháp luật về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền/ tài trợ khủng bố.
- d. Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, Tài khoản và Giao dịch theo quy định của pháp luật và thỏa thuận tại Hợp đồng.
- e. Chịu trách nhiệm ngừng cung cấp dịch vụ khi nhận được thông báo của Khách hàng (đã xác thực đúng Khách hàng) về việc thiết bị bảo mật hoặc điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ Mật khẩu.
- f. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số theo thỏa thuận tại Hợp đồng.
- g. VietinBank sẽ không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ trừ khi những tổn thất, thiệt hại do lỗi chủ quan của VietinBank gây ra;
- h. VietinBank sẽ không chịu trách nhiệm về việc Khách hàng thực hiện sai quy trình thực hiện giao dịch do VietinBank quy định hoặc do Khách hàng nhập thông tin không chính xác.
- i. VietinBank sẽ không chịu trách nhiệm đối với những rủi ro, mất mát xảy ra do những sự cố nằm ngoài sự kiểm soát của VietinBank, hoặc những thiệt hại không trực tiếp hoặc mang tính chất hậu quả.

#### **Điều 16: Bảo mật**

- 16.1. Mỗi bên cam kết, trong quá trình thực hiện Hợp đồng sẽ giữ bí mật các thông tin do bên kia cung cấp (gồm các chương trình phần mềm, tài liệu hướng dẫn sử dụng và các thông tin, thiết bị liên quan đến chương trình) và chỉ được cung cấp cho bên thứ ba khi được sự đồng ý trước bằng văn bản của bên cung cấp thông tin trừ trường hợp cung cấp thông tin theo yêu cầu của các Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

16.2. Mỗi bên cam kết sẽ không sử dụng các thông tin mà bên kia cung cấp nhằm mục đích cạnh tranh với bên cung cấp thông tin.

### **Điều 17: Rủi ro và xử lý rủi ro**

17.1. Các bên không phải chịu trách nhiệm pháp lý nào về các sự cố gây cản trở, gián đoạn hoặc làm ngừng hoạt động của dịch vụ ngân hàng số nếu các sự cố đó được gây ra bởi một sự kiện bất khả kháng. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện 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, như thiên tai, dịch bệnh, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, chiến tranh... v.v.

17.2. VietinBank sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại và sự cố xảy ra trực tiếp hay gián tiếp bởi những nguyên nhân sau:

- a. Những sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của Khách hàng hoặc do nguyên nhân chủ quan do quản lý hay vận hành chương trình không đúng các hướng dẫn của VietinBank.
- b. Những hư hỏng sự cố xảy ra với phần mềm hệ thống, thiết bị, các đường truyền viễn thông không phải do lỗi của VietinBank.
- c. Hệ thống bị nhiễm vi rút không phải do lỗi của VietinBank.
- d. Sự sai lệch thông tin trong các lệnh giao dịch của Khách hàng.
- e. Hành động sai sót của Khách hàng, ngân hàng đại lý, ngân hàng trung gian, ngân hàng trả tiền, nhà cung cấp dịch vụ thanh toán hàng hóa dịch vụ hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác.
- f. Những tình huống ngoài khả năng kiểm soát của VietinBank.

### **Điều 18: Cam kết thực hiện và giải quyết tranh chấp**

Hai bên cam kết nghiêm chỉnh thực hiện các điều khoản trong bản Điều kiện, điều khoản này và các bản sửa đổi, bổ sung, phụ lục đính kèm (nếu có). Trường hợp phát sinh tranh chấp trong quá trình thực hiện, hai bên sẽ cùng nhau giải quyết bằng thương lượng hoặc hòa giải. Trường hợp thương lượng hoặc hòa giải không thành thì một trong các bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật để giải quyết.

### **Điều 19: Sửa đổi, bổ sung Điều kiện điều khoản đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng số VietinBank eFAST**

19.1. VietinBank có quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế Điều kiện, điều khoản đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng số VietinBank eFAST đảm bảo phù hợp với chính sách của VietinBank cũng như quy định pháp luật từng thời kỳ.

19.2. VietinBank sẽ thực hiện thông báo cho Khách hàng bằng email hoặc trên website của VietinBank hoặc các kênh điện tử/nền tảng công nghệ khác hoặc dưới bất cứ hình thức nào khác và VietinBank cho là phù hợp. Các sửa đổi/ bổ sung sẽ có giá trị ràng buộc Khách hàng nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ VietinBank eFAST kể từ sau thời điểm sửa đổi/ bổ sung/ thay thế.

### **Điều 20: Chấm dứt cung cấp/ sử dụng Dịch vụ VietinBank eFAST**

20.1. Mỗi bên có quyền chấm dứt Hợp đồng bằng việc gửi thông báo cho bên còn lại. Thời điểm gửi thông báo đến khi chấm dứt Hợp đồng là 15 (mười lăm) ngày làm việc.

20.2. Các trường hợp chấm dứt cung cấp sử dụng/ sử dụng dịch vụ không phụ thuộc vào thỏa thuận của hai bên: vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của VietinBank, VietinBank không còn khả năng cung cấp dịch vụ này, Khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng dịch vụ theo các điều

khoản tại bản Điều kiện, Điều khoản này hay đại diện ủy quyền thực hiện Hợp đồng không được VietinBank chấp nhận.

- 20.3. VietinBank có quyền chấm dứt/ từ chối/ tạm dừng cung cấp các Dịch vụ mà không cần báo trước và hoặc đồng ý từ Khách hàng khi VietinBank thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) Khách hàng không tuân thủ điều kiện, điều khoản, quy định của VietinBank và (hoặc) của Pháp luật về việc sử dụng Dịch vụ; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của Pháp luật hoặc Cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Khi Ngân hàng có cơ sở hợp lý để cho rằng việc tiếp tục cung cấp dịch vụ có thể gây rủi ro, thiệt hại cho Khách hàng, Ngân hàng hoặc bên thứ ba (bao gồm nhưng không giới hạn ở: phát hiện dấu hiệu gian lận, giả mạo, xâm nhập trái phép, hoặc hành vi vi phạm pháp luật); (iv) Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền/tài trợ khủng bố của Khách hàng; (v) Khi đóng tài khoản thanh toán theo các thỏa thuận về mở, sử dụng tài khoản thanh toán (bao gồm cả trường hợp Khách hàng vi phạm quy định trong Hợp đồng/thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán); (vi) Khi lợi ích của VietinBank/ Khách hàng/ Bên thứ ba có thể bị vi phạm; (vii) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của VietinBank; (viii) Khi hệ thống công nghệ thông tin, mạng lưới viễn thông hoặc thiết bị kết nối gặp sự cố, cần bảo trì, nâng cấp, sửa chữa để đảm bảo an toàn giao dịch; (ix) Khi VietinBank không thể hoàn thành việc nhận biết khách hàng do khách hàng từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ; (x) Khi tài khoản thanh toán có giao dịch thanh toán nhưng không thể liên hệ được với Khách hàng theo thông tin liên hệ do Khách hàng cung cấp; (xi) Khi Hợp đồng chấm dứt, hủy bỏ, vô hiệu.
- 20.4. Nếu một trong hai bên có hành vi vi phạm các điều khoản trong bản Điều kiện, Điều khoản này, Bên bị vi phạm có quyền đơn phương chấm dứt dịch vụ hoặc ngừng sử dụng dịch vụ ngay khi thông báo cho bên vi phạm.
- 20.5. Các trường hợp chấm dứt Hợp đồng khác theo quy định của pháp luật.

## **Điều 21: Các Quy định khác**

- 21.1. Hợp đồng được điều chỉnh và áp dụng theo pháp luật Việt Nam. Giấy đề nghị kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng số VietinBank eFAST, Điều kiện, điều khoản đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng số VietinBank eFAST và các tài liệu kèm theo là một bộ phận không tách rời nhau.
- 21.2. Ngoài việc tuân thủ các điều khoản trong bản Điều kiện, Điều khoản này, các giao dịch thực hiện trên VietinBank eFAST cần phải tuân thủ các quy định trong Hợp đồng/thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán mà VietinBank đã ký với Khách hàng. Đồng thời, Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ và tuân thủ đúng, đầy đủ các quy định liên quan của pháp luật.

## TERMS AND CONDITIONS OF VIETINBANK EFAST SERVICE REGISTRATION AND USE

### Article 1. Interpretation of Terms

- 1.1. "Original document in paper" refers to a document that has been prepared by the customer, fully handwritten in ink, signed by the customer's legal representative, and stamped in accordance with the terms of the law and VietinBank regulations as well as stamp sample registered with VietinBank. These documents are legally valid, serving as a basis for comparison and authentication of its copies.
- 1.2. Electronic signature refers to a digital signature attached or logically linked to the data message and able to verify such signing subject's acceptance of the message content.
- 1.3. Digital signature refers to an electronic signature using an asymmetric cryptographic system, including secret key and public key, whereby OTP is used for digital signature and public key is used for verification of digital signature. The digital signature ensures the authenticity, integrity and non-repudiation but fails to guarantee the confidentiality of the data message.
- 1.4. Public digital signature refers to a digital signature used in public operations and secured by a public digital certificate;
- 1.5. Digitally signed documents/digitally signed contracts: Refers to a transaction document/contract prepared in compliance with VietinBank's regulations and signed with a public digital signature as an alternative to directly signing and stamping on the paper version.
- 1.6. Electronic confirmation refers to methods of confirmation that are not electronic signatures/digital signatures but still use electronic means to express consent, approval, or verify a transaction. Confirmation methods include but not limited to secret key (Passwords), PINs (Personal Identification Numbers), One-Time Passwords (OTP), to be well matched with accurate biometric matching, and other confirmation methods prescribed by the State Bank of Vietnam from time to time.
- 1.7. VietinBank eFAST digital banking service (also known as Service, VietinBank eFAST, or eFAST channel): includes services provided by VietinBank that allow customers to query and conduct financial transactions via the Vietinbank website platform - VietinBank eFAST Website or the smart-phone applications provided in Apple Store, Google Play - VietinBank eFAST Mobile and other value-added services provided by VietinBank from time to time.
- 1.8. Daily transaction limit: refers to the maximum amount of debit transactions on a payment account that VietinBank allows Customers to conduct in a single day using VietinBank eFAST.
- 1.9. Transaction limit: refers to the maximum amount that VietinBank allows Customers to debit their accounts via VietinBank eFAST.
- 1.10. Contract: refers to "*Request cum Contract of VietinBank eFAST Service Use*", *Appendices*, "*Terms and Conditions of Vietinbank eFast Service Registration and Use*" are available on the VietinBank's website (<https://www.vietinbank.vn>).
- 1.11. Customer: refers to companies and organizations that have payment account in VietinBank and registered to use VietinBank eFAST, the VietinBank's digital banking service offered to Institutional Customer.
- 1.12. Transaction order: refers to the Customer's request or direction to the bank to perform one or more banking operations.

- 1.13. One-Time Password (OTP) refers to a form of secret key-based verification where the secret key can be used only one time and valid for a specific period. The provision of OTPs to customers is determined by VietinBank from time to time or for specific Customer segments in accordance with the applicable laws.
- Password (Password/Secret key): The Customers use a secret key, including a string of characters to verify access to VietinBank eFAST system.
- 1.14. Password must have: (i) Minimum length of 8 characters, including at least one number, one uppercase letter, and one lowercase letter; (ii) Validity of password up to 12 months; for initially issued default passwords, the validity is 30 days.
- 1.15. The Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade (hereafter referred to as “VietinBank”): refers to The Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade, which operates both domestically through its head-quarter and its branches.
- 1.16. eFAST user: refers to a individual user authorized by the Customer to use VietinBank's eFAST service. eFAST user roles include: Initiator, Approver, and User Administration.
- 1.17. User name: refers to identification that VietinBank issues to Customer’s individual user to use when accessing and using VietinBank eFAST.
- 1.18. Authentication device: refers to the device provided to Customers to generate OTPs in conjunction with each transaction code. When a transaction is initiated, the Online Banking system generates a transaction code to be notified to the customer, who then enters the transaction code into OTP Token to generate OTP. OTP Token is valid for a maximum of 2 minutes.
- 1.19. Cut-off time (COT): refers the last time of the day when VietinBank receives transactions sent by Customers via VietinBank eFAST for processing throughout the working day.
- 1.20. Data message: refers to information generated, sent, received, stored or processed by electronic means.
- 1.21. VietinBank OTP: refers to a smart device application that uses algorithms to synchronize with the banking system while also generating random OTP for financial transactions verification on VietinBank eFAST. OTP is generated in combination with a unique transaction code. When a transaction is initiated, VietinBank eFAST system generates a transaction code and notifies the customer or transmits it to the Soft OTP application. The customer, or the Soft OTP application, then inputs the transaction code to generate OTP.

## **Article 2: Service Supply**

- 2.1. VietinBank provides the VietinBank eFAST service to its Customers based on the Customer's agreement and registration in the contract signed between VietinBank and the Customer.
- 2.2. Customer's agreement to use VietinBank eFAST includes consent to all registered Services, as well as all related information, instructions, rules, and terms and conditions, as applied by VietinBank at the time of registration and throughout the service usage, including any subsequent modifications or additions.
- 2.3. VietinBank reserves the right to amend and supplement services and features on eFAST. Customers acknowledge and agree to use these services, additional features, and adjustments provided and notified by VietinBank (including registration and use of service) from time to time, as communicated through the information and data provided to VietinBank under the Contract.

### **Article 3: User name, Password, and Authentication Device**

- 3.1. Upon completion of the service registration process, VietinBank immediately provides the Customer's individual user with a user name and password for accessing and using the Service.
- 3.2. Customers using financial services (including but not limited to deposit services, credit services, payment account services, etc.) will receive an authentication device or VietinBank OTP for transaction authentication and approval. Customers are fully responsible for arranging the pickup of the authentication device from VietinBank and agree to indemnify VietinBank for any loss or theft of the device after delivery.
- 3.3. Customer/Customer's users commit to maintaining the confidentiality of their user name, password, authentication device, and VietinBank OTP from the time VietinBank provide the user name, password, and authentication device to the Customer's user. Customers bear full responsibility for any loss or disclosure of these credentials and any associated risks. Customers undertake not to buy, sell, borrow, lease, transfer, lend, or rent, and not to steal or collude to obtain access credentials, passwords, or authentication devices of their accounts.
- 3.4. Customers are responsible for all recorded information related to accessing and processing transactions using their credentials, including their username, password, OTP authentication code, and/or digital signature.
- 3.5. VietinBank issues passwords for customer identification when using the service. Users must change their password on their first use of eFAST and periodically thereafter in accordance with VietinBank's regulations and legal requirements.
- 3.6. The Customer/Customer's user has the right to ask the bank to reissue their username and password if forgotten.
- 3.7. In cases of loss, damage, or expiration of the authentication device, Customers may request a replacement, bearing all associated costs. Replacement devices will be issued within five (5) working days of receipt of the Customer's written request by the Bank using the Bank's form.

### **Article 4: eFAST User Roles**

- 4.1. Initiator or questioner (Customer): Is the individual eFAST user authorized to make inquiries (Account Management Package) or initiate/create transactions (Financial Transaction Package) on eFAST.
- 4.2. Approver (Customer): Is the individual eFAST user authorized to approve transactions initiated by the initiator on eFAST.
- 4.3. User administration is a function provided by Vietinbank to the Customer's legal representative when using eFAST. The legal representative may delegate this role to others. The User Administration role includes approving online unlocking/password issuance for all eFAST users of the Customer; managing and creating new users for the "Receivable Management Report" on eFAST; Registering and managing Digital Signatures; Changing service package; Changing user limits on registered services; Registering and managing banking products and services, and other rights specified by VietinBank from time to time.
- 4.4. In the event that there are changes in the personal identity documents (including ID card/Citizen ID/Passport, date of issue, expiry date, place of issue) and such changes are updated at VietinBank,

eFAST user or the legally authorized representative of the organization may actively change and update their personal identification information on VietinBank eFAST system in accordance with data archived on VietinBank eFAST.

VietinBank's archived personal information must be verified and matched with biometric data (except for cases which biometric data verification is not required as prescribed by the laws from time to time) against (i) Biometric data encoded in the chip of the Citizen Identity Card/ID card that has been officially authenticated by the Police Authority or through verification of the customer's electronic identification account issued by the Electronic Identification and Authentication System; or (ii) Biometric data collected through face-to-face verification or via a third party/other organization for foreign nationals without electronic identification or persons of Vietnamese origin with undetermined nationality; or (iii) Biometric data previously collected and verified (to be well matched with the encrypted biometric data stored on the Citizen Identity Card/ID card authenticated by the Police Authority, or biometric data verified through the customer's electronic identification account); or (iv) Biometric data stored in the National Population Database in cases that the Citizen Identity Card does not contain an encrypted biometric storage component.

#### **Article 5: Transaction Limit**

- 5.1. VietinBank will periodically establish general transaction limits based on the VietinBank eFAST service packages in line with VietinBank's policies. VietinBank retains the right to adjust and/or define transaction limits as needed and will widely announce them at VietinBank branches/transaction offices nationwide and/or on VietinBank's official website.
- 5.2. Each customer and their designated users may have individual transaction limits upon request. These limits must not exceed the general transaction limits set by the VietinBank eFAST Service Package. In cases where separate limits are not registered, customers will abide by the general transaction limits specified by VietinBank in accordance with its regulations.
- 5.3. Transaction limits for each service type and currency on VietinBank eFAST are established according to VietinBank's regulations and policies at any given time. Specific instances include:
  - a. For 24/7 interbank money transfer transactions, the limit is set at VND 499,999,999, which may change per VietinBank's and its Partner's (National Payment Corporation of Vietnam) regulations from time to time.
  - b. Certain VietinBank eFAST services, such as term deposits and fixed-term deposit settlements, State budget payments, infrastructure fee payments, trade union fees, chargeback services, fast document services, and other services specified by VietinBank from time to time, do not impose transaction limits.
  - c. Transaction limits for foreign currency trading and transfer on VietinBank eFAST adhere to limits set in VietinBank eFAST Service Packages and any separately registered customer limits, not exceeding the limits set by VietinBank for foreign currency trading on eFAST (if any) at any given time.

## **Article 6: Transaction Time and Processing Period**

- 6.1. Customers can conduct transactions 24/7, except during system maintenance or other circumstances beyond VietinBank's control. VietinBank may specify transaction execution times for certain transactions as necessary.
- 6.2. VietinBank transaction processing period:
  - a. VietinBank will process customer transaction requests for automated system transactions and provide feedback by updating transaction statuses on VietinBank eFAST.
    - Intra-VietinBank system money transfer transactions are processed immediately upon receipt; those received after the end-of-day processing time will be processed the next day.
    - For transfers outside the VietinBank system, cut-off time set by VietinBank and each transfer channel apply. Transactions received before the cut-off time will be completed on the same day; those received after will be processed the next day.
  - b. VietinBank's cut-off time will be applied to over-the-counter transactions (manual payment orders, foreign currency trading and transfer, foreign currency exchange derivatives, manual payroll); transaction orders received after the cut-off time will be processed by VietinBank on the following working day. On business days, 3:30 p.m. is the COT for transactions that need to be processed through VietinBank's transaction counter.
- 6.3. Transaction hours and processing periods for each service provided on VietinBank eFAST comply with VietinBank's general regulations and may change without prior notice.

## **Article 7: Transaction Execution**

- 7.1. If and only if these transaction orders are carried out in compliance with VietinBank's instructions and have been recorded by VietinBank's system, VietinBank is deemed to have received transaction orders transferred by Customers via VietinBank eFAST.
- 7.2. Transactions created, controlled, and approved on VietinBank eFAST using the correct credentials are considered valid and binding. VietinBank verifies transaction legitimacy by checking user credentials and transaction authentication code.
- 7.3. For transactions requiring original documents, customer transaction orders on the Customer's digital banking service is only deemed valid when VietinBank gets all attached original documents in relation to the aforementioned transaction. If all original documents are not fully received by VietinBank as required, VietinBank bears no responsibility for any losses resulting from transactions that are delayed.
- 7.4. Transactions received after the cut-off time are considered for the next day. VietinBank will notify customers of the cut-off time but reserves the right to amend it without prior notice.

## **Article 8: Transaction Documents**

- 8.1. Transaction documents created and approved by customers on eFAST are electronic. The electronic documents include but not limited to: Payment Order (payment transaction for money transfer, debt repayment), Application Form for Selling Foreign Currency cum Payment Order (selling foreign currency); Tax Payment Declaration, State Budget Payment Form (paying to the State Budget), Spot Foreign Exchange Application cum Payment Oder cum Foreign Currency Transfer Request (for foreign

currency purchase and transfer, payment of foreign currency salary), Foreign currency exchange spot/forward/swap Order etc.

- 8.2. The content and format of transaction documents used on the VietinBank eFAST Digital Banking Service between VietinBank and Customers must adhere to VietinBank's regulations and applicable laws.
- 8.3. Data messages, documents, and attached documents relating to the supply of services and/or transactions between VietinBank and Customers, as well as data messages and documents recorded and stored by VietinBank on eFAST, will serve as the only legally binding evidence of the Parties' obligations and responsibilities.
- 8.4. Documents attached to the transaction (scanned/photographed) that are uploaded to eFAST and acknowledged and approved for the transaction by the Customer's legal representative via electronic signature will be interpreted that the Customer confirmed full and accurate documents content equals the content of the originals stored by the Customer and has the same value as certified copies.
- 8.5. Regarding attached documents (scanned/photographed), VietinBank reserves the right to request the Customer to provide original (paper) copies for review and comparison, or to adhere to VietinBank's specific regulations or requests from State agencies for each transaction. If inconsistencies arise between the documents processed via the e-banking channel and the paper documents submitted by the Customer, the transaction papers from the e-banking channel take precedence in determining the Parties' obligations and responsibilities.
- 8.6. Documents presented in foreign currency trading or/and transfer transactions, foreign currency exchange derivatives order:
  - a. The Spot Foreign Exchange Application cum Payment Order cum Foreign Currency Transfer Request facilitated through VietinBank's form within the eFAST system for foreign currency transactions between VietinBank and the Customer, Spot foreign currency exchange Order, Foreign exchange forward Order, Foreign exchange swap Order constitutes an electronic document. The Customer confirms the accuracy and consistency of this electronic document's content by cross-referencing it with the document validating the purpose of foreign currency usage (if applicable), which the Customer scans and uploads to eFAST. The content and format of the document verifying the purpose of foreign currency usage must comply with VietinBank's regulations outlined in Clause 8.6.b of this Article, as well as relevant legislative provisions.
  - b. Customers agree that documents validating the purpose of foreign currency usage (if applicable) will be scanned or photographed and uploaded to eFAST. These documents must meet the following requirements: either an original or a certified copy issued by a competent agency or organization in accordance with the law; an electronic customs declaration complying with current VietinBank regulations on payment instructions connected to customs declarations; or a photocopy of documents signed and stamped/stamped on the organization name by an authorized representative of the business. If the file contains two (02) or more documents, they must all be stamped on adjoining edges of pages. Customers bear legal responsibility for the authenticity of documents presented to VietinBank, or for a copy electronically confirmed or electronically signed by the Customer's legal representative.
  - c. The language on the document confirming the purpose of the foreign currency transfer must be either Vietnamese or English. If the document is in neither Vietnamese nor English, it must be

translated into Vietnamese by a translator approved by the relevant authorities, with the translation attached to the original document.

- d. For VietinBank to execute transactions, documents obtained via VietinBank eFAST hold full legal validity. The Customer bears full legal responsibility for the accuracy, validity, and completeness of documents created, scanned, and uploaded to eFAST. Any costs and damages incurred by VietinBank and related parties due to the Customer's failure to adhere to the terms of the Contract are the Customer's responsibility.
- e. The Customer is accountable for providing the following documentation upon requests for advance payment on foreign trade contracts: commercial invoices, customs declarations/List of customs declarations, and other documents associated with the import of goods and services as per VietinBank regulations. Regardless of whether the error was made by the Customer or a third party, the Customer bears full responsibility and must promptly rectify any discrepancies if VietinBank does not receive all necessary documents.

### **Article 9: Online Fixed-Term Deposit Transaction**

- 9.1. The online fixed-term deposit is designed for non-credit institution customers, who are responsible for transferring funds from their payment account to deposit the fixed-term deposit at VietinBank through VietinBank eFAST.
- 9.2. The Customer acknowledges and accepts the Terms and Conditions of Online Fixed-Term Deposit via VietinBank eFAST and deposits funds according to the instructions provided on VietinBank eFAST for each online fixed-term deposit transaction.
- 9.3. The rights, obligations, and other aspects of online fixed-term deposit transactions not specified in this Terms and Conditions shall be governed by the provisions of the Terms and Conditions of Online Fixed-Term Deposit via VietinBank eFAST, as well as by applicable laws or any written agreements between the Customer and VietinBank.
- 9.4. The Customer affirms that VietinBank has provided sufficient information and agrees to the Terms and Conditions of Online Fixed-Term Deposit via VietinBank eFAST, which constitute an integral part of this Terms and Conditions. VietinBank reserves the right to amend or supplement the Terms and Conditions of Online Fixed-Term Deposit, as stated in Clause 19.2 of the Terms and Conditions.

### **Article 10: Payroll Service**

- 10.1. The payroll service on eFAST facilitates VietinBank's system to debit the customer's eFAST payment account for disbursing salaries to employees as per the Customer's eFAST salary payment order.
- 10.2. VietinBank reserves the right to decline a Customer's salary payment order request and notify them via eFAST if the order contains inappropriate items (e.g., insufficient balance in the designated account for salary payments, inaccurate beneficiary account information, improper payroll, etc.).
- 10.3. If beneficiary account information in the Salary Payment order is inaccurate, the Customer can request VietinBank to process the order with necessary transactions. In such cases, the Customer agrees that VietinBank will debit the Customer's designated payment account for the actual amount involved in the relevant transactions.
- 10.4. VietinBank consolidates the Payroll order as a single transaction to safeguard the Customer's salary. The Payroll Transaction Statistics Report provides detailed information on the outcome of each

transaction based on the payroll list for one or more users authorized by the Customer. Details regarding authorized users to access the detailed Payroll Transaction Statistics Report are registered on the Request cum Contract of VietinBank eFAST Service Use.

- 10.5. Salary Payment Order is classified as a transfer transaction on VietinBank eFAST and a single payment order transaction on electronic documents.
- 10.6. For salary payment transactions for units using the state budget, it is necessary to comply with the current regulations of the Ministry of Finance<sup>2</sup> and the guidance of the State Treasury.

### **Article 11: Foreign Currency Trading and Transfer Service**

- 11.1. Foreign currency purchase and transfer: refers to a service provided by VietinBank to its Customers that enables them to purchase foreign currency (if any), enter and transmit transaction details, and send documents verifying the purpose of the foreign currency transfer on VietinBank eFAST to VietinBank in order to complete the transaction.
- 11.2. VietinBank offers Customers the service of buying (if any) and transferring foreign currency within and outside the VietinBank system, foreign currency exchange derivatives relying on: (i) transaction details inputted by the Customer on eFAST using VietinBank's Spot Foreign Exchange Application cum Payment Order cum Foreign Currency Transfer Request form/ Spot foreign currency exchange Order/ Foreign exchange forward Order/ Foreign exchange swap Order; and (ii) submission of scanned, uploaded, and attached documents validating the purpose of the foreign currency transfer on eFAST.
- 11.3. Receiving transaction documents via eFAST from VietinBank solely indicates that the bank undertakes actions to review the information and notify Customers of any specific requirements. For spot foreign currency exchange/foreign currency exchange forward/foreign currency exchange swap and transfer transactions on eFAST requiring VietinBank to assess papers and written documents before execution, the Customer must provide a complete VietinBank's Spot Foreign Exchange Application cum Payment Order cum Foreign Currency Transfer Request/ Spot foreign currency exchange Order/ Foreign exchange forward Order/ Foreign exchange swap Order, along with documents proving the purpose of the money transfer as required by VietinBank in writing, prior to the transaction's execution.
- 11.4. Documents presented in foreign currency trading and transfer transactions on eFAST: Refer to the entire set of documents related to foreign currency trading (if any) and foreign currency transfer created and uploaded by the Customer on VietinBank eFAST, including (i) Spot Foreign Exchange Application cum Payment Order cum Foreign Currency Transfer Request created and approved by the Customer on VietinBank eFAST; and (ii) the dossier proving the purpose of the foreign currency use, which are documents proving the purpose of buying foreign currency (if any), transferring foreign currency as stipulated by VietinBank from time to time.
- 11.5. Documents proving the purpose of using foreign currency: Refer to document, materials proving the purpose of purchasing foreign currency (if any), using foreign currency in accordance with VietinBank's regulations from time to time, meeting the conditions stipulated in this Contract, and scanned and uploaded by the Customer to eFAST.

---

<sup>2</sup> Currently Circular No. 136/2018/TT-BTC regarding the amendment and supplementation of a number of articles of Circular No. 13/2017/TT-BTC dated February 15, 2017 of the Ministry of Finance, which regulates the management of cash receipts and payments through the State Treasury system.

- 11.6. Upon request from VietinBank and/or relevant authorities, the Customer must promptly comply with all applicable laws and VietinBank regulations by providing a complete set of documents in writing, proving the purpose of the foreign currency transfer, which the Customer has previously scanned and uploaded on VietinBank eFAST.
- 11.7. Foreign Exchange Derivative Transactions: refer to service provided by VietinBank to its Customers, enabling them to input and submit requests for spot/forward/swap foreign currency transactions, together with supporting documents evidencing the purpose of foreign currency use (if applicable), via VietinBank eFAST for processing
- In which: (i) A forward foreign exchange request on VietinBank eFAST refers to a request to buy or sell one currency against another at a rate agreed on the transaction date, with a settlement date at least three (03) business days after the transaction date, whether against VND or another foreign currency in accordance with the exchange rate determined on transaction date and payment date as a future day (including the case that forward foreign exchange transaction request with payment date of at least 03 business days since transaction date); (ii) and a spot foreign exchange request refers to a request to buy or sell one currency against another at a rate agreed on the transaction date, with settlement no later than two (02) business days after the transaction date with payment date as a next/second business day following the transaction date; (iii) A swap foreign exchange request consists of one buy and one sell transaction for the same notional amount of the same currency pair against VND or another foreign currency, with both rates agreed on the transaction date and different settlement dates for the two transactions, in which payment date of two transactions is different and exchange rate of two transactions is determined in transaction date.
- 11.8. Processing of foreign currency purchase and transfer transaction
- a. Processing Period for Foreign Currency Purchase and Transfer Transactions: (i) VietinBank eFAST Service enables Customers to initiate and approve foreign currency purchases and transfers 24/7 (24 hours a day, 7 days a week). (ii) If VietinBank receives all complete and legitimate documents from the Customer and documents sent by VietinBank eFAST Service before COT, the Bank will execute the transaction within the same working day. If VietinBank receives complete and legitimate documents and records after COT, the transaction will be processed on the subsequent working day.
- b. Processing of Foreign Currency Purchase and Transfer Transactions: (i) VietinBank receives transaction documents via VietinBank eFAST Service and verifies the documents and account balances of customers opened with VietinBank.
- If the information on the document proving the purpose of using foreign currency and the transaction details entered by the Customer on VietinBank eFAST Service (as per the Spot Foreign Exchange Application cum Payment Order cum Foreign Currency Transfer Request form) do not align correctly regarding the amount, currency, required foreign currency amount for purchase, exchange rate, VietinBank will reject the transaction and return it to the system, allowing the Customer to create a new transaction.
  - If the information on the document proving the purpose of using foreign currency and the transaction details entered by the Customer on VietinBank eFAST Service (according to the form of Spot Foreign Exchange Application cum Payment Order cum Foreign Currency Transfer Request) do not match correctly regarding the account number/beneficiary name,

beneficiary bank, transfer description, intermediary bank, or if the documents are incomplete or invalid, VietinBank will promptly contact the Customer via phone or email to request additional transaction documents, confirm information, and ask the Customer to provide supplementary information via telegraphic chargeback.

- VietinBank will only proceed with transactions under the following conditions: (i) The purpose of the money transfer and the documents provided by the Customer adhere to foreign exchange management regulations, anti-money laundering measures, regulations against terrorist financing and embargoes imposed by foreign banks, VietinBank regulations, and Vietnamese law; and (ii) The Customer's account maintains a sufficient available balance for VietinBank to debit, sell foreign currency, transfer funds, and collect service fees.
- c. Processing of Foreign Exchange Derivative Transaction Requests:
- (i) VietinBank receives transaction documents submitted via the VietinBank eFAST Service and reviews the Customer's documents, records, and the balance of the margin account (if margin is required to guarantee the transaction) opened and maintained at VietinBank:
    - In the event that the transaction details entered by the Customer on VietinBank eFAST (under the Spot/Forward/Swap Foreign Exchange (FX) Request Form) and the information in the foreign exchange purpose-supporting documents (for FX purchase requests are submitted by the Customer) are not consistent regarding the purchased FX amount (and used amount)/ sold FX amount, FX rate, value date, or margin amount (if any), VietinBank shall reject and return the transaction on the system for the Customer to resubmit a new request;
    - Where the transaction details entered by the Customer and the information in VietinBank eFAST Service (under the Spot/Forward/Swap Foreign Exchange Request Forms) and information on the FX purpose-supporting documents do not match regarding the transfer contents, the submitted documents which are incomplete/invalid, and/or the margin account balance is insufficient, VietinBank shall contact the Customer via the fastest means such as telephone, email to request the additional documents/confirmation and require the Customer to provide the supplemental information via reconciliation; and/or transfer/deposit additional funds into the margin account to guarantee the transaction.
    - In the event that the Customer requests to purpose foreign currencies, VietinBank shall only process the transaction if the purpose of FX use and supporting documents comply with foreign-exchange management regulations, anti-money-laundering/anti-terrorist-financing and sanction requirements of foreign banks, VietinBank's policies, and applicable laws of Vietnam.
    - Once it is confirmed by VietinBank, the FX derivative request shall be notified/updated with its status on VietinBank eFAST.
    - For transactions requiring margin under a confirmed FX derivative request (The requests have been confirmed by VietinBank):
      - + The Customer agrees that VietinBank shall automatically block the required margin amount in the margin account (per the transaction details entered on VietinBank eFAST) with block term: From the date of VietinBank's confirmation until the Customer completes the settlement obligations in accordance with the Request confirmed by VietinBank.

+ If the Customer fails to fulfill settlement obligations under VietinBank's confirmed request, the Customer agrees that the entire margin amount shall belong to VietinBank (unless otherwise agreed in writing).

(ii) On the value date of the FX derivative transaction under VietinBank's confirmed request: the Customer agrees that VietinBank shall automatically execute the settlement for the FX transaction confirmed by VietinBank and any related reconciled transactions (if applicable) (unless otherwise agreed in writing by the Parties).

#### 11.9. Transaction adjustment/cancellation

- a. The Customer cannot unilaterally terminate a foreign currency exchange transaction once they have confirmed the transaction details with VietinBank. In cases where there is a need to cancel or modify finalized transaction information, or if the Customer is unable to provide complete records and documents proving the purpose of the foreign currency purchase in line with VietinBank's regulations, the Customer must contact VietinBank to revise the transaction details. Any expenses and losses resulting from the request to adjust or cancel transaction information will be the Customer's responsibility, as calculated, itemized, and communicated to the Customer by VietinBank.
- b. For foreign currency transfer orders legitimately submitted to VietinBank but not yet concluded and closed by both parties, Customers may cancel their transactions only if they have not been processed and approved by VietinBank (including foreign currency purchase transactions) on the CoreBanking platform. However, if the transaction has been processed and approved by VietinBank on the CoreBanking system using the Customer's valid documents, cancellation is not possible.
- c. When a transaction requires cancellation or modification, the Customer must contact VietinBank using the registered phone number provided in the paper Registration form cum Use Contract of VietinBank eFAST Service. If the transaction has not been processed and approved on VietinBank's CoreBanking system, the Customer initiates a telegraphic chargeback and requests cancellation or modification through VietinBank's eFAST Service. However, if the transaction has already been completed, VietinBank will not facilitate its cancellation or modification via the VietinBank eFAST Service.

#### 11.10. Customer's Commitment:

- a. Customers undertake to adhere to all prevailing regulations on foreign exchange management of the Socialist Republic of Vietnam, utilizing foreign currency for its intended purposes, employing legal money transfer sources, and assuming full legal responsibility for their utilization of foreign currency for purchasing and transferring, including providing a single payment for the package of documents verifying their intention to buy and transfer foreign currency at VietinBank, ensuring the legality, truthfulness, and validity of the attached documents. Additionally, Customers commit to conducting foreign currency transactions in compliance with the regulations stipulated by Vietnamese law.
- b. Customers pledge to adhere to all laws and regulations enforced by VietinBank concerning anti-money laundering, anti-terrorist financing, and embargoes. By reading, understanding and confirming with this Terms and conditions, the Customer consent to VietinBank sharing personal and transactional information with third parties (such as agency banks and/or relevant authorities)

to comply with regulations aimed at preventing money laundering, terrorist financing, and embargoes. Customers bear sole responsibility for any resulting losses if the money transfer transaction violates regulations pertaining to the prevention of money laundering, terrorist financing, and embargoes, or if it involves embargoed entities or countries.

- c. If executing the transaction heightens the risk of violating prevention of money laundering, terrorist financing, and embargo regulations:
    - The Customer assumes sole responsibility for all risks associated with the transaction amount, including but not limited to those involving foreign banks/international organizations: (i) stop/hold/block transactions; (ii) failure to pay beneficiaries; (iii) confiscation or blockade of the transaction amount; and/or other risks and expenses arising from transactions suspected to involve embargoed entities, individuals, or goods listed on the blacklists of the UN, the EU, the U.S., and/or the beneficiary's country, and/or the country of the agency bank.
    - Customers agree to indemnify VietinBank at all times for any actions, claims, complaints, losses, damages, fees, or expenses incurred by VietinBank as a result of complying with the Customer's request, whether directly or indirectly.
    - In the event of such risks, the Customer releases VietinBank from any liabilities associated with the amount the Customer requests VietinBank to process the transaction for.
  - d. Customers commit to providing VietinBank with additional documents related to foreign currency transfer transactions, foreign currency exchange derivatives as requested by local banks, international banks, the State Bank, or competent authorities.
  - e. Customers acknowledge and accept the exchange rate specified by the bank that confirms the trade.
- 11.11. Temporary suspension of foreign currency purchase and transfer service, foreign exchange derivatives order:
- a. VietinBank temporarily suspends and/or discontinues offering its Customers foreign currency purchase and transfer services, foreign currency exchange derivatives services in one of the following situations: (i) Notice of request for temporary suspension or termination of VietinBank services; (ii) Failure by the Customer to provide, reimburse, and supplement presented documents; (iii) Violation of the Customer's obligations and responsibilities under this Contract; or failure by the Customer to fully comply with VietinBank's regulations and the law on foreign currency purchase and transfer.
  - b. VietinBank will not be liable for any risks, losses, or expenses incurred by the Customer due to the temporary suspension of transaction processing period through the VietinBank eFAST Program or the termination of service supply because of Customer's violation of the terms and conditions.

## **Article 12: Digital Signature Use on eFAST Transactions**

- 12.1. Digital signatures are utilized in transactions with VietinBank for disbursement transactions, guarantee issuance within certain limits, and additional transactions as specified by VietinBank from time to time. Customers use digital signatures to sign records, documents, contracts, and transaction documents with VietinBank, in compliance with the law and VietinBank's regulations.
- 12.2. When a Customer uses a digital signature in transactions with VietinBank, it holds the same legal effect as if a legal representative directly signs and stamps a paper document, granting it full legal validity.

- 12.3. By digitally signing the data message delivered to the Bank, Customers guarantee that the electronic data message is legally signed on behalf of all those under their authority to accept and sign. This is legally enforceable against Customers transacting with VietinBank. When amending digital signature registration information, Customers must register with VietinBank and follow provided instructions from time to time. If the Customer updates information without prior notice to VietinBank, VietinBank will not be held liable for any resulting mistakes or delays.
- 12.4. VietinBank processes only transactions involving legitimate digital signatures for products, services, and Customers who fully meet requirements set forth by VietinBank from time to time.
- 12.5. Customers' digital signatures are deemed valid if they fully satisfy the following conditions:
- a. Digital signatures are provided by organizations licensed by the Ministry of Information and Communications to offer public digital signature authentication services and remain valid, with digital certificates issued by a national digital signature authentication service provider.
  - b. The digital signature used to sign Customers' documents, records, electronic contracts, and documents is either the Individual's digital signature assigned to the organization or the organization's digital signature.
  - c. The digital signature is registered in accordance with VietinBank's procedure.
  - d. Digital signatures are generated while the digital certificate is valid and can be verified with the public key listed on the certificate.
  - e. Digital signatures are generated using the private key corresponding to the public key listed on the digital certificate issued by the organization providing digital signature authentication services.
  - f. The signer has control over the private key at the time of signing, as required by law.
  - g. Any modifications to the data message content after signing can be identified.
  - h. The digital signature has not been revoked by the organization providing the digital signature.
  - i. The individual using the digital signature has complete authority to sign records, documents, and documents registered with VietinBank.
- 12.6. The Customer commits to:
- a. Register a digital signature in accordance with VietinBank's regulations and instructions.
  - b. Unconditionally accept digitally signed documents, records, materials, and documents sent to VietinBank; Assume responsibility for any losses and damages resulting from misuse, including mistakes by the authorized representative or other authorized individuals using digital signatures.
  - c. Ensure VietinBank receives: (i) written approval of the validity of digital signatures from the competent authority; (ii) a digital certificate from the digital signature authentication service provider; (iii) a document verifying the identity of the signer of the data message; and (iv) written confirmation of the data message's contents from the legal representative.
  - d. Bear responsibility for the accuracy of records, papers, documents, and information provided to VietinBank, including the utilization of digital signatures on said records, papers, and documents.
  - e. Assume responsibility for the digital signature of their authorized representatives, approved individuals, and/or other representatives. They are liable for any damages arising from the unintentional or deliberate disclosure of the digital signature associated with a digital certificate, which could be exploited by hackers. Customers pledge to implement security measures to protect data and information during usage, storage, and management.

- f. Unconditionally accept obligations to VietinBank resulting from compliant application of the Contract.
  - g. Promptly notify VietinBank and assume full responsibility for all associated risks arising during the transaction process using digitally signed data messages with VietinBank. This includes technical faults from the customer's system, risks associated with digital signatures (such as forgery, abuse, disclosure of security key information, loss of control over digital signatures), risks related to the transmission and reception of data messages, etc. In the event of risks and damages to VietinBank, the Customer agrees to fully reimburse all losses and expenses.
  - h. Unconditionally accept obligations to VietinBank resulting from digitally signed data messages, transmission, and reception in compliance with the Contract.
  - i. Immediately notify VietinBank and take responsibility for all connected risks arising during the transaction process using digitally signed data messages with VietinBank, including: technical faults from the customer's system, hazards with digital signatures (forgery, abuse, disclosure of security key information, loss of control over digital signatures); Risks associated with the transmission and reception of data message, etc. In the event of risks and damages to VietinBank, the Customer agrees to fully reimburse all losses and expenses.
  - j. Complete original paper documents for Customers' electronically signed transaction at VietinBank's request to assure document and transaction legality and security.
  - k. Fulfill other obligations as specified herein and in applicable legal documents.
  - l. The customer commits to exempt VietinBank from liability in the event that digital signatures issued with digital certificates are lost or disclosed without VietinBank's fault (and/or in other cases where, based on VietinBank's anticipation, VietinBank's liability must be excluded).
  - m. Fulfill other obligations as specified herein and in applicable legal documents.
- 12.7. VietinBank reserves the right to request: (i) written approval of the validity of digital signatures from the competent authority; (ii) a digital certificate from the digital signature authentication service provider; (iii) a document verifying the identity of the signer of the data message.
- 12.8. VietinBank reserves the right to require the Customer to verify/clarify/request that Party B add a document certified by the Customer's legal representative acknowledging the content of the data message or provide further information and evidence of the legitimacy of the digitally signed Data Message/if there is any doubts regarding its completeness, accuracy, validity, or legality.
- 12.9. VietinBank reserves the right to request Customers complete original paper documents for electronic documents when necessary to maintain document and transaction legality and security.
- 12.10. VietinBank shall not be liable for damages resulting from implementing requests shown on digitally signed data messages, or for failure to cancel or amend received and processed data messages.
- 12.11. VietinBank reserves the right to refuse responsibilities if the Customer fails to adhere to the duties outlined in this Terms and Condition.
- 12.12. VietinBank reserves the right to terminate the processing of transactions using digital signatures if (i) the Customer fails to properly and fully comply with the commitments in this Article, and/or (ii) the Original Documents do not match the content of the data message transferred to VietinBank in a manner disadvantageous to VietinBank.

### **Article 13: Service Tariff**

- 13.1. The fees applicable to Customer usage of VietinBank eFAST follow VietinBank's service tariff guidelines at the time.
- 13.2. VietinBank publicly provides information on fees, service tariffs, and methods of fee collection at its branches/transaction offices, on its official website, digital banking channels, or through registered email/electronic communication methods, or as agreed upon between VietinBank and the Customer, or through VietinBank notifications.
- 13.3. VietinBank reserves the right to adjust the service tariff and collection methods. VietinBank will inform customers of any changes to the Service Tariff and fee collection methods at least five working days prior to the effective date of any changes through postings on its official website, at its transaction offices, or via other notification channels such as email, SMS, OTT, etc. Continued use of the service after the new Service Tariff goes into effect indicate full acceptance of the the modifications, additions, and changes to the Service Tariff and the methods used for collecting fees.
- 13.4. Fee collection adheres to VietinBank's regulations at the time.

### **Article 14: Customer Rights and Responsibilities**

- 14.1. Customer is entitled to:
  - a. Utilize VietinBank eFAST to log in and use services based on registered, amended, or supplemented information and/or avail extra services introduced by VietinBank as part of its ongoing service enhancements.
  - b. If any errors or suspicious transactions occur during Service usage, promptly submit a written complaint to VietinBank within 30 (thirty) working days of the transaction, adhering to both legal requirements and VietinBank's regulations. Failure to do so within the specified timeframe releases the Bank from liability for settlements. Should the complaint not pertain to a Bank error, the Customer is responsible for any associated processing fees as per Bank regulations, if applicable.
  - c. Request VietinBank to modify, supplement, or remove any information concerning the use of its services, encompassing account details, service information, approval matrices, Customer user information, and any other relevant information as required by VietinBank from time to time.
  - d. Has the right to request VietinBank to advise and furnish comprehensive details regarding its products, services, and account information from time to time.
  - e. Has the authority to request the Bank to unlock the service if it has been locked.
  - f. The Customer has the right to refuse marketing information, product/service introductions, or promotional programs from VietinBank and/or VietinBank's partners at any time by following VietinBank's instructions or contacting the Customer Call Center.
- 14.2. Customers are liable for:
  - a. Registering for and adhering to the Terms and Conditions of Vietinbank eFast Service Registration and Use and the regulations for performing transactions on VietinBank's digital banking channel;
  - b. Assuming debt for credits issued by VietinBank based on Customer requests or transaction orders via the VietinBank eFAST system;
  - c. Agreeing to allow VietinBank debit payment account to collect service and dispute resolution fees in accordance with VietinBank's regulations and applicable laws (if any);

- d. Authorizing VietinBank to deduct (debit) any Customer payment accounts to collect service fees in accordance with the Bank's regulations from time to time. Additionally, agreeing that the Bank may collect service fees until fully collected for each period according to the Bank's fee collection criteria for that period;
- e. Ensuring sufficient funds in the Customer's payment account to enable VietinBank to make debit payments for transactions at the Customer's request or to deduct service fees when due;
- f. Reimbursing VietinBank for any amount that was mistakenly credited to the Customer's account, and/or any disputed amounts and costs incurred when disputes are resolved against the Customer (if applicable);
- g. Promptly notifying VietinBank of any discovery or suspicion of illegal access to its services for Customers, or if there is suspicion that user information, passwords, authentication devices, or the customer's VietinBank OTP have been lost, exposed, or misused. Re-confirming notices in writing to VietinBank (if previously notified in another method) and collaborating with the Bank to resolve any issues arising from the execution of transaction orders and documents sent through the login account that could have been hacked or infected with viruses;
- h. Addressing any disputes that may arise concerning credited funds or money transfers with the instructor after VietinBank has correctly executed the transaction order;
- i. Immediately notifying VietinBank in writing of changes in contact address or other registration information as required by VietinBank;
- j. Coordinating with VietinBank to resolve any issues that arise during the implementation of VietinBank's digital banking services (if any).
- k. Committing not to engage in transactions against the law: including transactions for money laundering, terrorist financing, fraud, gambling, betting, illegal foreign-exchange trading on websites, trading prohibited goods, controlled substances, or any other illegal acts;
- l. Bearing legal responsibility in cases of providing documents that differ from the originals, documents that do not comply with legal regulations, or forged documents for VietinBank to grant credit/provide services;
- m. The Customer acknowledges and agrees that VietinBank is fully authorized to process any data provided by the Customer as prescribed by the laws for purposes relating to contract execution, business operations, and the provision of VietinBank's products/services as prescribed by the laws. The Customer further acknowledges and agrees to VietinBank's processing of personal data in all stages of the personal-data-processing work flow and for all purposes stated in VietinBank's "Personal Data Protection Terms and Conditions" as published and updated from time to time (including but not limited to personal data of the Customer's legal representatives, executives, shareholders, capital contributors, beneficial owners, and other related persons, etc.);
- n. The Customer takes responsibility and guarantees that each eFAST user is fully authorized under applicable law and the Customer's internal regulations when being authorized to request updates to identity-document information under Clause 4.4, Article 4 of these Terms and Conditions.
- o. The Customer acknowledges and agrees that VietinBank is exempt from liability for updating or modifying identity-document information at the request of an eFAST user in accordance with Clause 4.4 of Article 4 herein. From the time that VietinBank completes the update and changes in personal identification documents at the request of eFAST users, the Customer is obligated to

update the same identity-document information in all related account/service documents and transaction records on VietinBank eFAST in compliance with the applicable laws and VietinBank's regulations.

- p. Fulfilling other responsibilities as defined by this provision, applicable VietinBank regulations, and the law;

## **Article 15: Rights and responsibilities of VietinBank**

15.1. VietinBank is entitled to:

- a. be exempt from responsibility in the event that the processing, communication, or other systems malfunction or for any other reason, and VietinBank's service provision system is unable to complete transactions as requested by the Customer;
- b. be exempt from liability in the event of Customer complaints regarding the service after 30-business days from the date of transaction;
- c. be exempt from all responsibilities if the Bank utilizes information and documents sent by the Customer via the registered username on the e-banking system for transaction purposes, provided the content of said documents is inaccurate, forged, or executed without valid authority.
- d. use the Customer's service registration data to: (i) Assist with management, inspection, counseling, assistance, etc. between VietinBank and Customer and/or used to promote and introduce VietinBank products and services to Customer; (ii) Share information with the third parties that work with VietinBank, providing services to enhance service quality and Customer's benefits; (iii) Support investigations into money laundering activities or forward information to the competent authorities upon requests in compliance with the law on provision of information;
- e. VietinBank is authorized to send marketing information, product/service introductions, or promotional program notifications of VietinBank and/or VietinBank's partners to the Customer via the Customer's provided contact details when they register the Service or those displayed in the eFAST application (including but not limited to email, phone number, or VietinBank eFAST notifications) unless the Customer refuses as defined in point f, clause 14.1 of Article 4 herein.
- f. refuse to complete transactions in accordance with what the Customer has requested if: (i) That transaction violates the law's provisions; (ii) That transaction is invalid per VietinBank's regulations; (iii) VietinBank has no control over how a transaction is executed; (iv) The Customer's account does not match the requirements to carry out transactions.
- g. Debit the Customer's account for the total value of all transactions; Transaction fees are determined by the service tariff established by VietinBank from time to time; Incorrectly credited or excess amount to the account (if any); Disputed amount and arising fees when the dispute is referred to arbitrations and they decide that the Customer loses (if any);
- h. use money transfer systems, select agency banks and appropriate payment methods, to transfer money to the beneficiary's bank.
- i. VietinBank will not be liable for risks and losses caused by events beyond its control, or for indirect or consequential damages.
- j. VietinBank reserves the right to terminate/refuse/suspend the provision of Services without prior notice or consent from the Customer when it deemed necessary under Clause 20.3 of Article 20

herein. VietinBank is exempt from any direct or indirect losses or damages arising from such suspension or termination as defined in Clause 20.3 of Article 20 herein.

- k. VietinBank is exempt from liability in cases where it updates identity document-related information of an eFAST user at the user's request as defined at Clause 4.4 of Article 4 herein.

15.2. VietinBank is liable for

- a. Complying with the State Bank of Vietnam's rules on electronic transactions and legal regulations.
- b. Ensuring that its e-Banking program's applications and services operate smoothly, safely, and are free from viruses or other malicious agents that could affect the Customer's information system.
- c. Processing Customer transactions on VietinBank eFAST in accordance with the terms agreed upon in the Contract. Examining and assessing the completeness and validity of the entire set of documents in accordance with VietinBank's regulations, as well as the State Bank's current regulations and legislation on foreign exchange management, prevention of anti-laundering and terrorism financing.
- d. Maintaining confidentiality of information about customers, accounts, and transactions as per laws and agreements in this Contract.
- e. Ceasing service provision upon receiving notification from the Customer (after validating the Customer's identity) on the loss, theft of authentication device, service registration smart phone or disclosure of the password.
- f. Resolving Customer inquiries and complaints about the use of digital banking services as agreed in this Contract.
- g. Not be responsible for Customer's damages and losses that occur during the use of the Service unless caused by VietinBank's subjective error.
- h. Not be liable if the Customer fails to follow transaction processes stipulated by VietinBank or enters inaccurate information.
- i. Utilize money transfer systems, select agency banks, and appropriate payment methods to transfer funds to the beneficiary's bank.
- j. Not be liable for risks and losses resulting from events beyond its control, or for indirect or consequential damages.

## **Article 16: Confidentiality**

16.1. Both parties commit to maintaining the confidentiality of all information exchanged during the execution of this Contract, including software programs, user manuals, and related information and equipment. Disclosure of information to third parties requires documented consent from the provider, except as required by law at the request of competent State agencies.

16.2. Both parties agree not to utilize the other party's information in a manner that would create competition with the information provider.

## **Article 17: Risk and risk handling**

17.1. The parties bear no responsibility for incidents that hinder, disrupt, or halt the operation of digital banking services due to force majeure events. "Force Majeure Event" refers to events objectively unforeseen and insurmountable despite all necessary measures and capacities, such as natural disasters, epidemics, fires, floods, strikes, wars, etc.

- 17.2. VietinBank will not be responsible for damages and incidents caused directly or indirectly by the following:
- a. Incidents caused by technical issues with the Customer's equipment, or subjective issues caused by inappropriate program management or operation in accordance with VietinBank's guidelines.
  - b. Damages or events related to system software, equipment, or telecommunication connections, not attributed to VietinBank.
  - c. Virus infection of the system, not attributed to VietinBank.
  - d. Information discrepancies in the customer's trading orders.
  - e. Faulty activities by the customer, agency bank, intermediate bank, paying bank, payment service provider for products or services, or any other third party.
  - f. Situations beyond VietinBank's control.

### **Article 18: Representations and Guarantees and Dispute Settlement**

Both parties agree to rigorously follow the provisions of these Terms and Conditions, as well as any revisions, supplements, or appendices (if any) that may be appended. In case of disputes during implementation, the two parties will cooperate to resolve it through negotiation or conciliation. If negotiation or conciliation fails, either parties may refer such dispute to any competent people's court for settlement in accordance with the Law.

### **Article 19: Amendments and Supplements of Terms and Conditions of Vietinbank eFast Service Registration and Use**

- 19.1. VietinBank reserves the right to amend, supplement, and replace the Terms and Conditions of Vietinbank eFast Service Registration and Use to ensure compliance with VietinBank's policies and legal regulations from time to time.
- 19.2. VietinBank will notify Customers via email, on VietinBank's website, or other electronic channels/technology platforms, or in any other manner VietinBank deems acceptable. Continued use of the VietinBank eFAST service after the effective date of such changes will constitute acceptance of the amendments or supplements by the Customer.

### **Article 20: Termination of VietinBank eFAST supply and use**

- 20.1. Either party may terminate the contract by providing notice to the other party, with a period of 15 (fifteen) working days from the date of notice to effect termination.
- 20.2. Termination of service supply or use may occur without agreement from both parties under circumstances including VietinBank's inability to supply the service due to circumstances beyond its control, prevention, and expectation; ineligibility of Customers to use the service as per contract provisions, or non-acceptance of an authorized representative by VietinBank to conduct the contract.
- 20.3. VietinBank reserves the right to terminate, refuse, or suspend the provision of Services without prior notice or consent from the Customer if deemed necessary, including but not limited to: (i) Non-compliance by the Customer with the conditions, terms, and regulations of VietinBank and/or the Law regarding the use of the Service; (ii) Compliance with decisions or requirements of the Law or competent State authorities; (iii) VietinBank's reasonable grounds to believe that continuing to provide the Services may cause risks or damages to the Customer, the Bank, or a third party (including but not

limited to forgery, risk, fraud or illegal violations; (iv) Grounds/suspicious related to the Customer's involvement in money laundering/or terrorist financing activities by the Customer; (v) Closure of payment account according to the agreements on opening and using a payment account (including cases where the Customer violates the regulations in the Contract for opening and using a payment account); (vi) Infringement of rights of VietinBank, its customers, or third parties; (vii) Occurrence of events resulting from Force Majeure Events beyond VietinBank's control; When IT system, telecommunications network, or connecting equipment encounters failures, requires maintenance, upgrades, or repairs to ensure transaction security; (ix) When VietinBank is unable to complete customer identification because the Customer refuses to provide or provides incomplete information; (x) When the payment account records transactions but VietinBank cannot contact the Customer via the contact details provided; (xi) When the Contract is terminated, canceled, or becomes invalid. In case of contract violations by either party, the violated Party has the right to unilaterally terminate or discontinue use of the service upon notice to the violating party.

20.4. Contract termination may also occur in other cases as required by law.

#### **Article 21: Other Provisions**

21.1. This Contract shall be governed and construed in accordance with the Vietnamese law. The request cum Contract of VietinBank eFAST Service is integral part of Terms and Conditions of Vietinbank eFast Service Registration and Use and relevant documents.

21.2. In addition to the provisions of this Contract, transactions conducted by VietinBank eFAST must adhere to the regulations outlined in the Contract for opening and using a payment account signed between VietinBank and the Customer. Simultaneously, the Customer agrees to read, understand, and completely comply with all applicable legal regulations.