

BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN
VỀ MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN & DỊCH VỤ TẠI VIETINBANK
TERMS AND CONDITIONS OF OPENING AND USE OF CURRENT ACCOUNTS & SERVICES AT VIETINBANK

Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (VietinBank) trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã tin tưởng lựa chọn sử dụng dịch vụ của VietinBank. Khi khách hàng mở tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ tại VietinBank, tùy theo dịch vụ đăng ký Quý khách vui lòng tuân thủ các nội dung thỏa thuận, quy định theo từng loại hình dịch vụ tại Bản Điều khoản, điều kiện về sử dụng tài khoản thanh toán & dịch vụ tại VietinBank (sau đây gọi tắt là “Điều kiện giao dịch chung”), Điều kiện giao dịch chung là một bộ phận không tách rời của “Giấy đề nghị kèm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán & Dịch vụ ngân hàng”.

The Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade (VietinBank) would like to express our sincere thanks to Valued Customers who have trusted and selected using VietinBank's services. When the Customer opens a current account and uses the services at VietinBank, depending on the registered services, the Customer please comply with the terms and conditions stipulated in each service type in the Terms and Conditions, terms of use of current accounts and services at VietinBank (hereinafter referred to as "General Transaction Terms"). The General Transaction Terms are an integral part of the Application Form cum Agreement for Opening and Use of Current Accounts and Banking Services

I. ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN CHUNG GENERAL TERMS AND CONDITIONS

1. Giải thích từ ngữ Interpretation of Terms

- a.** VietinBank: Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam (NHCTVN), bao gồm Chi nhánh, Phòng giao dịch, các Điểm giao dịch của Vietinbank.
VietinBank: Means the Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade (VietinBank), including Branches, Transaction Offices, Transaction Points of VietinBank
- b.** Khách hàng: Là cá nhân hoặc tổ chức mở tài khoản thanh toán, sử dụng dịch vụ của VietinBank.
Customer: Means an individual or organization opening a current account and using services of VietinBank.
- c.** Tài khoản/TKTT: Là tài khoản thanh toán, bao gồm cả tài khoản thanh toán được mở và sử dụng bằng phương thức điện tử tại kênh giao dịch điện tử của Vietinbank, Vietinbank không gặp mặt trực tiếp khách hàng khi mở TKTT (TKTT trực tuyến).
Accounts/Current accounts: are current accounts including those opened und used electronically at VietinBank's electronic transaction channels, where customers must not personally come to VietinBank to open current accounts (online current accounts).
- d.** Dịch vụ tài khoản: Là các sản phẩm dịch vụ được VietinBank cung cấp cho khách hàng để sử dụng TKTT trên cơ sở đề nghị, đăng ký của khách hàng.
Account services: Mean the products and services provided by VietinBank to the Customer on the basis of the request and registration of the Customer
- e.** Giấy đề nghị kèm Hợp đồng: Là “Giấy đề nghị kèm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán & dịch vụ ngân hàng”
Application Form cum Agreement: Means an Application Form cum Agreement for opening and use of current accounts and banking services

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 1/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

- f. Tài khoản thanh toán trạng thái ngủ: Là TKTT lâu ngày không hoạt động, được chuyển trạng Dormant do không phát sinh giao dịch tài chính trong thời gian (01) một năm trở lên, ngoại trừ các giao dịch do hệ thống NH chủ động thực hiện như: Trả lãi/điều chỉnh lãi tiền gửi không kỳ hạn cho số dư trên chính TKTT đó; thu phí phát sinh trong quá trình sử dụng, quản lý TKTT.

Current account in dormant status means a current account that has been inactive for a long time and changed to Dormant status due to no financial transactions for a period of (01) one year or more, except for transactions proactively performed by the core-banking system such as: Paying interest/adjusting interest on demand deposits for the balance on the same current account; collecting fees incurred during the use and management of the current account.

2. Xử lý tranh chấp Dispute Resolution

- a. Quy định này được lập và điều chỉnh theo quy định của pháp luật Việt Nam. Trong quá trình thực hiện quy định tại Điều kiện giao dịch chung, nếu phát sinh tranh chấp VietinBank và khách hàng sẽ ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng.

This regulation is made and adjusted according to the provisions of Vietnamese law. In the course of implementation of the provisions of the General Trading Terms, if any dispute arises, VietinBank and its customers shall prioritize settlement through negotiation.

- b. Trường hợp thương lượng không thành thì Khách hàng hoặc VietinBank có quyền đưa tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết.

In case of unsuccessful negotiations, the Customers or VietinBank shall have the right to submit such dispute to the competent court for settlement.

3. Thỏa thuận khác Other Agreement

Việc sửa đổi các thông tin khách hàng, thông tin tài khoản và dịch vụ, mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) từ phía khách hàng được thực hiện trên cơ sở văn bản đề nghị có đóng dấu (nếu có), chữ ký của Khách hàng/người đại diện hợp pháp của Khách hàng và xác nhận của VietinBank (nếu có).

Modifications of customer information, account and service information, specimen signatures, sample seals (if any) from the Customer are made on the basis of the Application Form cum Agreement and the written request with seal (if any), signature of the Customer/legal representative of the Customer and the confirmation of VietinBank (if any).

4. Điều khoản thi hành Agreement Terms

Điều kiện giao dịch chung này và các tài liệu đi kèm như văn bản ủy quyền sử dụng TKTT, Văn bản thỏa thuận khác (nếu có) ... cùng với Giấy đề nghị kèm Hợp đồng tạo thành một Hợp đồng về mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ ngân hàng ràng buộc về mặt pháp lý giữa Khách hàng và Ngân hàng.

These General Transaction Terms and accompanying documents, such as the written authorization on using current accounts... (if any), together with the Application Form cum Agreement shall constitute an Agreement on opening and use of the accounts and banking services legally binding between the Customer and VietinBank.

II. ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN CONDITIONS AND TERMS OF OPENING AND USE OF ACCOUNTS

1. Sử dụng tài khoản Use of Accounts

- a. Khách hàng được sử dụng tài khoản để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu VietinBank thực hiện dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: Cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng, chuyển tiền, thu

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 2/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác (như dịch vụ ngân hàng điện tử ...) phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành và Điều kiện giao dịch chung này.

The customer may use his Current account for deposit, withdrawal of cash and request Vietinbank to supply payment services via account, such as supply of means of payment, rendering of cheque payment service, payment order, authorized payment order, collection, authorized collection, bank card, letter of credit, remittance, and other value added services in conformity with applicable laws and regulations and this General Transaction Terms.

- b. Trường hợp cá nhân mở tài khoản thông qua người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật thì người giám hộ, người đại diện theo pháp luật thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua tài khoản của người được giám hộ hoặc người mà mình làm đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện, có các quyền và nghĩa vụ của Khách hàng theo quy định của pháp luật và các nội dung quy định trong Điều kiện giao dịch chung này.

In cases where individuals open accounts through their guardians or legal representatives, their guardians or legal representatives shall conduct payment transactions through accounts of the individuals who are guarded or represented in accordance with the civil law of guardianship and representation, have the rights and obligations of the Customers in accordance with the provisions of the law and these General Transaction Terms.

- c. Trường hợp KH mở TKTT bằng phương thức điện tử, chưa được Vietinbank xác thực trực tiếp (TKTT trực tuyến), KH đồng ý với các hạn chế cung ứng dịch vụ thanh toán và hạn mức giao dịch theo quy định của Vietinbank và của Pháp luật từng thời kỳ.

In case of opening current accounts electronically without VietinBank's direct identification (online current accounts), customers agree to limitations on providing payment services and transaction limits in accordance with provisions of VietinBank and the law from time to time.

2. **Tạm khoá, phong toả, đóng tài khoản** *Temporary locking, blockading and closing of accounts*

a. **Tạm khoá tài khoản (tạm dừng giao dịch)** *Temporary account locking (transaction pausing)*

- (i) VietinBank tạm khoá tài khoản của Khách hàng một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản khi có văn bản yêu cầu của Khách hàng hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với VietinBank hoặc theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp quy định tại **Khoản c Mục 5 Phần II** Điều kiện giao dịch chung này.

*VietinBank shall temporarily lock the Customer's accounts with the whole amount or a part of the amount on these accounts upon the written request of the Customer or the prior agreement in writing between the Customer and VietinBank, except in the case stipulated in **Item c, Section 5, Part II** of these General Transaction Terms.*

- (ii) VietinBank chấm dứt tạm khoá tài khoản của Khách hàng và xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khoá theo yêu cầu của Khách hàng hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa VietinBank với Khách hàng hoặc sau khi xác minh thông tin nhận biết KH.

VietinBank shall terminate the temporary locking of the Customer's account and and handling of outward, inward payment orders during the period of temporary lock as requested by the Customer or the written agreement between VietinBank and the Customer.

- b. **Phong toả tài khoản:** VietinBank thực hiện phong toả một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:

Account blockade: VietinBank shall blockade a part of or whole amount on the Customer's account in the following cases:

- (i) Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 3/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

Receiving a written request from a competent agency as prescribed by law.

- (ii) VietinBank phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.

VietinBank has found that there are errors or mistakes in making a "Credit" entry to the Customer's account or according to a refund request of the money transfer service provider due to the mistakes and errors occurring in comparison with the payment order of the remitter. The blocked amount on the account does not exceed the wrong amount.

- (iii) Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.

Receiving a written notification from one of account holders on arising disputes on a general current account among shared current account holders.

- (iv) Trường hợp phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH hoặc phát hiện KH vi phạm các thỏa thuận tại Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản trong quá trình sử dụng TKTT trực tuyến hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình sử dụng TKTT trực tuyến.

In case of detecting any deviations or unusual signs between information identifying customers and customer's biometrics or detecting that customers violate the agreements in the Agreement on opening and using accounts during the use of online current accounts or detecting any suspicious transactions in accordance with the Law on Anti Money Laundering during the use of online current accounts.

- c. Chấm dứt phong tỏa:** VietinBank chấm dứt phong tỏa tài khoản khi có một trong các điều kiện sau:

Termination of blockade: VietinBank shall terminate the blockade of accounts when one of the following conditions is met:

- (i) Kết thúc thời hạn phong tỏa;

The blockade period has expired;

- (ii) Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản;

Receiving a written request on termination of blockade of the accounts from a competent authority;

- (iii) VietinBank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;

VietinBank has processed all remittance errors and mistakes

- (iv) Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung về việc giải quyết tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung đã được giải quyết.

Receiving a written notification of all general current account holders on the settlement of disputes on a general current account among general current account holders being completed.

- (v) Sau khi xác minh thông tin nhận biết KH trong trường hợp phong tỏa TKTT do phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH hoặc phát hiện KH vi phạm các thỏa thuận tại Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản trong quá trình sử dụng TKTT trực tuyến hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình sử dụng TKTT trực tuyến.

After verifying information identifying customers in case of blockade of current accounts due to any deviations or unusual signs between information identifying customers and customer's biometrics or detecting that customers violate the agreements in the Agreement on opening and using accounts during the use of online current accounts or detecting any suspicious transactions

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 4/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

in accordance with regulations of the Law on Anti Money Laundering during the use of online current accounts.

d. Đóng tài khoản: VietinBank được quyền đóng tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:
Account closing: VietinBank reserves the right to close the Customer's accounts in the following cases:

- (i) Có văn bản yêu cầu của Khách hàng và Khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản;
Receiving a written request from the Customer and the Customer has fulfilled all obligations related to the account;
- (ii) Chủ tài khoản của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
The personal account holder has died, is declared dead or missing, or lose his/her civil act capacity;
- (iii) Tổ chức có tài khoản chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
The organization owning the account has terminated its business operations in accordance with law;
- (iv) Khách hàng vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và/hoặc Điều kiện giao dịch chung và/hoặc thỏa thuận khác liên quan đến mở và sử dụng tài khoản với VietinBank;
The Customer violates the commitments or agreements in the General Transaction Terms or other agreements related to the opening and use of accounts with VietinBank;
- (v) Tài khoản của Khách hàng có số dư bằng 0 (không) và không phát sinh giao dịch trong thời gian (01) một năm.
The Customer's account has a balance of 0 (zero) and no continuous transaction for one (01) year.
- (vi) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
Other cases as prescribed by law.

e. Số dư còn lại sau khi đóng tài khoản không được hưởng lãi suất tiền gửi (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác) và được VietinBank:

The remaining balance after closing the account is not entitled to deposit interest (unless otherwise stipulated by law) and VietinBank shall:

- (i) Chi trả theo yêu cầu của Khách hàng hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ tài khoản của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích;
Make a payment at the request of the Customer or his/her inheritor or the inheritor's representative in case the personal account holder died or declared dead or missing;
- (ii) Chi trả theo quyết định của Tòa án;
Make a payment according to the Court's decision;
- (iii) Xử lý theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với chủ tài khoản, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
Processing in accordance with the provisions of law or under prior agreements in writing with account holders, and in compliance with the current law provisions.

3. Quyền của Khách hàng Rights of the Customer

a. Được quyền sử dụng số tiền trên tài khoản mở tại VietinBank để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và sử dụng các dịch vụ trên tài khoản tại các điểm giao dịch/kênh giao dịch của VietinBank cho phép.

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 5/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

To be entitled to use an amount on the account opened at VietinBank to make legal and valid payment orders and use the account services at VietinBank's transaction points/ electronic transaction method. The Customers are facilitated by VietinBank to use their accounts conveniently and safely.

- b. Lựa chọn và sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do VietinBank cung ứng.

To select and use the means of payment, services and utilities provided by VietinBank.

- c. Ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản của mình mở tại VietinBank theo quy định của Pháp luật.

To authorize others to use his/her account opened at VietinBank in accordance with the Law.

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

To request VietinBank processing legal and valid payment orders and providing information on payment transactions, the balance on his/her account opened at VietinBank as agreed with VietinBank.

- e. Được yêu cầu VietinBank tạm khóa, đóng tài khoản khi cần thiết, được gửi thông báo cho VietinBank về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.

To request VietinBank to temporarily lock and close accounts when necessary, have the right to send a notification to VietinBank on the arising of disputes on the shared current account among general current account holders.

- f. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng Văn bản giữa Khách hàng với VietinBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

Other rights in accordance with the provisions of law or under prior agreements in writing between the Customer and Vietinbank, and in compliance with the current law provisions

4. Nghĩa vụ của Khách hàng *Obligations of the Customers*

- a. Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập và trả các khoản phí theo thỏa thuận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với VietinBank thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản.

Be sure to have enough money on your account to make the payment orders you have made and pay the fees as agreed upon in the Application Form cum Agreement. In case of an overdraft agreement with VietinBank, the related obligations must be paid when the payment exceeds the balance available on the account.

- b. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản của VietinBank, Điều kiện giao dịch chung này và quy định của Pháp luật hiện hành.

To comply with the VietinBank's regulations on opening and using accounts, the General Transaction Terms and the provisions of the current law.

- c. Kịp thời thông báo cho VietinBank khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng.

To promptly notify VietinBank of any errors or inaccuracies in its account or suspicion that its account has been misused.

- d. Hoàn trả hoặc phối hợp với VietinBank hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản của mình mở tại VietinBank.

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 6/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

To refund or co-ordinate with VietinBank to refund money due to errors or mistakes that have been credited to their accounts opened at VietinBank.

- e. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở, sử dụng tài khoản và các dịch vụ trên tài khoản (nếu có) của mình tại VietinBank và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Pháp luật về tính chính xác, hợp pháp của các thông tin đăng ký với VietinBank. Thông báo kịp thời, gửi các giấy tờ liên quan cho VietinBank khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở tài khoản và hoàn toàn chịu trách nhiệm nếu không thông báo kịp thời sự thay đổi đó cho VietinBank.

To provide full, clear and accurate information related to the opening and using accounts and services on its account (if any) at VietinBank and fully responsible before the law for accuracy, of the registration information with VietinBank. To report promptly, send relevant documents to VietinBank when there is a change in information in the account opening account and take full responsibility if not promptly notify the change to VietinBank.

- f. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ.

To maintain the minimum balance on the account under the VietinBank's regulations which are posted on the website www.vietinbank.vn or at Transaction points in each period.

- g. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình.

To take responsibility for damage caused by the mistakes or being misused, defrauded when using payment service through accounts at their own faults

- h. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản của mình; Không được sử dụng tài khoản của mình để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

Do not lease or lend their accounts; Do not use their accounts to make transactions for money laundering, terrorist financing, defraud, fraud, or other illegal violations

- i. Tự quản lý chữ ký, con dấu (nếu có) và chịu trách nhiệm trong trường hợp chữ ký, con dấu bị lợi dụng (kể cả trường hợp: (i) sử dụng con dấu thật nhưng chữ ký bị giả mạo; (ii) chữ ký là thật nhưng con dấu bị giả mạo) dẫn đến việc tiền trong tài khoản của Khách hàng bị tổn thất hoặc tài khoản của Khách hàng bị lợi dụng cho các giao dịch không hợp pháp hoặc có phát sinh tranh chấp với bên thứ ba trừ trường hợp do lỗi của VietinBank.

To self-manage signatures and seals (if any) and take responsibility in cases where signatures and seals are abused (including cases where: (i) using the real seal but the signature is forged; (ii) the signature is genuine but the seal is forged) resulting in the loss of money in the Customer's account or the Customer's account being used for illegal transactions or transactions arising disputes with the third party, except for the fault of VietinBank.

- j. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, thỏa thuận với Ngân hàng và Điều kiện giao dịch chung này.

Other obligations as provided by the law, the agreement with VietinBank and these General Transaction Terms.

5. Quyền của VietinBank Rights of VietinBank

- a. **VietinBank được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản của Khách hàng trong trường hợp:**
VietinBank is entitled to deduct (make Debit entry) on the Customer's account in the following cases:

- (i) Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi; Các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận trước bằng văn bản với Khách hàng phù hợp quy định của pháp luật;

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 7/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

To collect the due, overdue, interest and other costs incurred in the process of managing the account and providing payment services as agreed in advance in writing with the Customer in accordance with the law;

- (ii) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật;

At the written request of a competent state agency in forcible execution of a decision on sanctioning administrative violations, a decision on judgment execution or a decision on tax collection or fulfillment of other payment obligations under provisions of law;

- (iii) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết;

In order to adjust items that are incorrectly accounted, accounting is not proper in nature or inconsistent with the use contents of accounts as prescribed by law and notify the account holder;

- (iv) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;

Upon detecting that the money amount already credited to the customer's account or the request for cancellation of the transfer order has been detected by the payment service-providing organization, the money transfer service-providing organizations shall detect errors in comparison with the payment order of the remitter;

- (i) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa Khách hàng với VietinBank và các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa chủ TKTT và NHCT phù hợp với quy định của pháp luật.

To pay regular payments, periodically as agreed between the Customer and VietinBank.

- b. Trì hoãn giao dịch liên quan đến TKTT** trong trường hợp KH thuộc danh sách đen hoặc có lý do để tin rằng giao dịch được yêu cầu thực hiện có liên quan đến hoạt động phạm tội theo quy định của Pháp luật về Phòng chống rửa tiền. Thời hạn áp dụng biện pháp trì hoãn giao dịch không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày bắt đầu áp dụng.

Delaying transactions related to current accounts, where customers are listed in any black list or there is reason to believe that the transactions requested to be performed relate to criminal activities in accordance with the Law on Anti Money Laundering. The time limit for application of the measure of delaying transactions does not exceed 03 working days from the date of application.

- c. Từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của Khách hàng hoặc tạm dừng giao dịch trong trường hợp:**

To refuse to process Customer's payment orders in the following cases:

- (i) Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản hoặc không phù hợp với Điều kiện giao dịch chung/thỏa thuận giữa chủ tài khoản với VietinBank;

Customers do not fulfill the requirements on payment procedures, payment orders are not valid, does not match the factors registered in the account opening or not in accordance with General Transaction Terms /agreement between the account holder and VietinBank;

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 8/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

- (ii) Tài khoản của Khách hàng không có đủ số dư được phép sử dụng hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán hoặc thực hiện các dịch vụ của VietinBank;
Customer's account does not have sufficient balance to use or overdraft limit to execute payment order or perform services of VietinBank;
- (iii) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán hoặc Khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ của VietinBank nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền;
At the written request of a competent state agency or with evidence of a payment transaction or a customer using VietinBank's products and services for money laundering and terrorist financing according to the provisions of law anti-money laundering;
- (iv) Tài khoản của Khách hàng đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc đang bị đóng, bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán hoặc thực hiện các dịch vụ của VietinBank theo Điều kiện giao dịch chung/thỏa thuận đã ký với VietinBank trước đó hoặc theo văn bản yêu cầu của Khách hàng.
The customer's account is temporarily locked, fully or partially blocked, temporarily blocked or partially blocked without any balance, with no balance (except for overdraft). or exceed the overdraft limit for execution of payment orders or services of VietinBank under the General Trading Conditions/Agreements signed with VietinBank before or according to documents requested by the Customer.
- (v) Trường hợp NH phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến.
Where VietinBank detects risks, deviations or unusual signs between information identifying customers and customer's biometrics or detects any suspicious transaction in accordance with the Law on Anti Money Laundering during the use of online current accounts.
- d. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản của Khách hàng hoặc chưa phong tỏa tài khoản thanh toán chung theo quy định tại **Tiết (iii) Khoản b Mục 2 Phần II** khi Khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho VietinBank.
*To refuse the request of temporary locked or closure of a Customer's account or non-blocking a general current account in accordance with **Items (iii), Clause b, Section 2, Part II** when the customer has not fulfilled the payment obligation under the coercion decision of a state agency. have the authority or have not paid all debts payable to VietinBank.*
- e. Quy định về số dư tối thiểu trên tài khoản và thông báo công khai để Khách hàng biết.
Regulations on the minimum balance on the account and public notice to customers.
- f. Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng tài khoản phù hợp các quy định của pháp luật.
To prescribe and apply measures to ensure safety and confidentiality in the course of opening and using accounts in compliance with the provisions of law.
- g. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo Điều kiện giao dịch chung, Hợp đồng, thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với VietinBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 9/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

Other rights in accordance with the provisions of law or under the General Transaction Terms, prior agreements in writing between the Customer and Vietinbank, and in compliance with the current law provisions.

6. Nghĩa vụ của VietinBank *Obligations of VietinBank*

- a.** Niêm yết công khai Điều kiện giao dịch chung tại Điểm giao dịch của VietinBank, cung cấp cho KH trước khi ký Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và đăng tải trên website của VietinBank và phần mềm ứng dụng giao dịch trực tuyến trên Internet, điện thoại di động.

To publicly post the General Transaction Terms at VietinBank's Transaction points, provide these General Transaction Terms to the Customer before signing the Application Form cum Agreement and to post them on VietinBank's website; online transaction application, mobile phone

- b.** Hướng dẫn Khách hàng trình tự, thủ tục hồ sơ mở tài khoản và cách thức sử dụng tài khoản theo đúng quy định của VietinBank và quy định của pháp luật hiện hành. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ mẫu dấu (nếu có), các mẫu chữ ký của Khách hàng đã đăng ký trong hồ sơ thông tin tài khoản để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản.

To instruct the Customers on the order and procedures for account opening and how to use their accounts in accordance with VietinBank's regulations and the current law. To keep and update the sample seals (if any), sample signatures of the Customers registered in the account information dossiers for checking and comparison during the use of their accounts.

- c.** Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của Khách hàng phù hợp với quy định hoặc thoả thuận giữa VietinBank với Khách hàng trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ, đúng quy định; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản của Khách hàng.

To fully and promptly execute the payment orders and requests for use of customers' accounts in accordance with regulations or agreements between VietinBank and customers on the basis of valid, valid and valid accounting vouchers. regulations; Timely refund of money due to errors or mistakes recorded as Debit to Customer's account.

- d.** Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản theo các phương thức đã thoả thuận với Khách hàng tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.

Complete and timely information about balances and transactions arising on the account in accordance with the methods agreed with the Customer in the Application Form cum Agreement and be responsible for the accuracy of the information that Vietinbank provides.

- e.** Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở tài khoản của Khách hàng; bảo quản lưu trữ hồ sơ mở tài khoản, các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo quy định của pháp luật.

Update timely information when there is a notice of change in the content of the account opening of the Customer; To preserve the archive of account-opening dossiers and vouchers for transactions through accounts according to the provisions of law.

- f.** Bảo mật thông tin liên quan tới tài khoản và các giao dịch trên tài khoản theo quy định của pháp luật trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

Keep confidential information relating to accounts and transactions on the account in accordance with the provisions of law except where the competent state agency requests.

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 10/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của KH thì VietinBank có trách nhiệm: (i) Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với KH về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của KH; (ii) Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với KH và phải được KH đồng ý; (iii) Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của KH; (iv) Tự mình hoặc có biện pháp để KH cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác; (v) Chỉ được chuyển giao thông tin của KH cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của KH, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

In case of collecting, using and transferring the Customers' information, Vietinbank is responsible for: (i) Make clear and public announcement before implementation with the Customer for the purpose of collecting and using information of the Customer; (ii) use the information in accordance with the purpose notified to the Customer and be approved by the Customer; (iii) Ensure safety, accuracy, completeness when collecting, using, transferring information of the Customer; (iv) Take or take measures to promptly update or correct information when it is found inaccurate; (v) Only transfer the information of the Customer to a third party with the approval of the Customer, unless otherwise provided for by law.

- g. Trường hợp phong tỏa tài khoản, VietinBank gửi thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về lý do phong tỏa, phạm vi phong tỏa TKTT.

In the case of blockade of accounts, VietinBank shall send written notices to customers on the reasons for the blockade and the scope of the blockade.

- h. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản của Khách hàng do lỗi của VietinBank.

To bear responsibility for damages caused by errors or fraudulent use of Customer's account due to VietinBank's fault.

- i. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

To comply with anti-money laundering and terrorist financing laws.

- j. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, thỏa thuận với Khách hàng tại Điều kiện giao dịch chung này.

Other obligations as provided by the law, the agreement with the Customers and these General Transaction Terms.

7. **Xử lý tra soát, khiếu nại** *Handling complaints and investigations*

- a. Trường hợp Khách hàng có yêu cầu tra soát, khiếu nại trong quá trình sử dụng tài khoản, Khách hàng có thể thông báo đến tổng đài chăm sóc khách hàng của VietinBank (có ghi âm) hoặc tại Đơn vị đã thực hiện giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại/Đơn vị quản lý tài khoản trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.

In case customers request to investigate and complain during the use of account, Customers can notify VietinBank customer service (with sound recording) or at the transaction point of VietinBank allows within 60 days from the date of transaction requesting investigation and complaint. In case of authorizing another person to propose the investigation or complaint, the customer shall comply with the provisions of law on authorization

- b. Trường hợp Khách hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại qua điện thoại, Khách hàng phải bổ sung văn bản đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của VietinBank trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 11/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

ngày Khách hàng yêu cầu bằng điện thoại để VietinBank làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại.

If customers request to investigate and make complaints by telephone, customers must add the written request for inspection and complaint in the form of VietinBank within 03 working days from the customer requested by phone. To VietinBank as a basis for handling complaints and investigations.

- c. Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày VietinBank tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại **Khoản a Mục này**, VietinBank có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng.

*Within 30 working days from the date VietinBank accepts the request for inspection and first-time complaints of customers in one of the forms of receipt specified in **Clause a of this Section**, VietinBank shall have to handle investigation and complaint of the customer.*

- d. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, VietinBank thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh do lỗi của VietinBank và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định của Pháp luật.

Within 5 working days from the date of announcing the results of the examination and complaint to the Customer, VietinBank shall compensate the customer for loss according to the agreement and current provisions of law for damages. Loss due to errors of VietinBank and/or non-force majeure in accordance with the law.

- e. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại **Khoản c Mục này** mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Khách hàng và VietinBank thỏa thuận về phương án xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp Khách hàng và VietinBank không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

*In cases where the time limit for handling of the complaint is as specified in **Clause c of this Section** and the cause or fault of any party is still unknown, within 15 working days, the Customer and VietinBank shall agree with the plan to handle the investigation and complaints. If the customer and VietinBank do not agree and/or disagree with the request for review and settlement, the settlement of the dispute shall be in accordance with the law.*

8. Nội dung khác Other provisions

- a. Việc thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng tài khoản, Khách hàng đồng ý tuân thủ các khuyến cáo, hướng dẫn, quy định, điều kiện của VietinBank trong việc thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật trong sử dụng tài khoản.

The implementation of measures to ensure safety and confidentiality in the use of accounts, customers agree to comply with the recommendations, guidelines, regulations and conditions of VietinBank in the implementation of measures to ensure safety , security in account use.

- b. Số tài khoản là sở hữu của Vietinbank. Sau khi hoàn thiện các thủ tục mở tài khoản tại Vietinbank theo quy định, Khách hàng được cung cấp số tài khoản để sử dụng trong các giao dịch liên quan tới tài khoản này. Sau khi đóng tài khoản của Khách hàng, số tài khoản của Khách hàng đã đóng được VietinBank thu hồi. Trường hợp khách hàng muốn sử dụng tài khoản phải làm thủ tục mở tài khoản mới theo quy định của VietinBank và quy định của pháp luật hiện hành.

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 12/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

After closing Customer's account, the account number of the Customer is closed under the ownership of VietinBank. In case customers wish to use the account, they must fill in the account opening procedures as prescribed by VietinBank and current regulations.

- c. Khi khách hàng mở TKTT và sử dụng dịch vụ tại VietinBank, tùy theo dịch vụ đăng ký khách hàng phải tuân thủ các nội dung thỏa thuận, quy định theo từng loại hình dịch vụ. VietinBank cung cấp thông tin số dư TKTT của khách hàng qua sao kê tài khoản và/hoặc cung cấp thông tin số dư TKTT của khách hàng qua từng lần giao dịch trên các kênh giao dịch điện tử. Khách hàng kiểm soát, đối chiếu số dư TKTT của mình với VietinBank, nếu có sai lệch khách hàng liên hệ với VietinBank trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận sao kê tài khoản hoặc sau khi hoàn thành giao dịch để kiểm tra, đối chiếu. Trường hợp không phát sinh giao dịch, khách hàng chủ động đối chiếu số dư TKTT của mình với VietinBank tối thiểu 01 lần/năm.

When customers opens a current account and uses services at VietinBank, depending on the services registered, the customer must comply with agreements and regulations for each type of services. VietinBank provides customers' current account balance information through account statements and/or provides customers' current account balance information for each transaction on electronic transaction channels. Customers control and compare their current account balances with VietinBank, if there is any discrepancy, they should contact VietinBank within 24 hours after receipt of account statements or after completion of the transaction to check and compare. In case there are no transactions, customers proactively compare their current account balance with VietinBank at least once a year.

9. Tài khoản thanh toán trạng thái ngủ *Current account in dormant status*

- a. Khi TKTT ở trạng thái ngủ (Dormant): Khách hàng không được thực hiện các giao dịch ghi Nợ TKTT trên tất cả các kênh giao dịch (gồm giao dịch tại quầy, online, thẻ...) ngoại trừ các giao dịch ghi Nợ do VietinBank chủ động trích Nợ để thu phí dịch vụ, phí quản lý TKTT, phí dịch vụ gắn với TKTT, thu nợ, lãi tiền vay... và các trường hợp trích Nợ khác theo hợp đồng đã ký với KH hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.

When the current account is dormant: Customers are not allowed to make debit transactions to their current account on all transaction channels (including over-the-counter, online, card transactions...) except for debit transactions actively conducted by VietinBank to collect service fees, current account management fees, service fees associated with current accounts, collect debt and loan interest etc. and other debit cases according to agreements signed with customers or at the request of a competent state agency or as in accordance with the law.

- b. Khi TK ở trạng thái ngủ, Khách hàng không được thực hiện các giao dịch: Thay đổi thông tin TKTT, Đăng ký/gắn thêm các dịch vụ tự động (trích nợ, chuyển tiền tự động, các dịch vụ ngân hàng điện tử...) bằng hình thức trực tuyến.

When the account is dormant, customers are not allowed to perform the following transactions: Changing current account information, Registering/adding automatic services (debit, automatic funds transfer, e-banking services etc.) in online form.

- c. Giao dịch được hệ thống NHCT ghi Nợ tự động và các giao dịch ghi Có vào tài khoản khi TKTT đang ở trạng thái ngủ không làm thay đổi trạng thái ngủ của TKTT.

Transactions that are automatically debited by VietinBank's core-banking system, and credit transactions to the current account, when it is dormant, do not change the dormant status of the current account.

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 13/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

- d. Để sử dụng TK trạng thái ngủ, Khách hàng vui lòng đến các Điểm giao dịch của VietinBank để làm thủ tục kích hoạt (Active) lại tài khoản.

To use the dormant account, please go to VietinBank's transaction points to reactivate the account.

- e. VietinBank sẽ gửi thông báo cho Khách hàng hoặc người đại diện hợp pháp của Khách hàng về việc TKTT của Khách hàng chuyển sang trạng thái ngủ. Hình thức thông báo theo quy định của VietinBank từng thời kỳ (qua email/SMS/OTT...).

VietinBank will notify customers or their legal representatives of the dormant status of their current accounts. Notification form is subject to VietinBank's regulations from time to time (via email/SMS/OTT...)

III. ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ (Dành cho khách hàng cá nhân) **TERMS AND CONDITIONS OF THE USE OF E-BANKING SERVICES** (For personal customers)

1. Định nghĩa Definitions

- a. Sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử (sau đây được gọi là Dịch vụ) là các sản phẩm dịch vụ được VietinBank cung cấp cho khách hàng thông qua kênh phân phối điện tử bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking.

Electronic banking products (hereinafter referred to as "Services") are products and services provided by VietinBank to customers via electronic distribution channels including but not limited to: Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking.

- b. Các Dịch vụ được VietinBank cung cấp trên cơ sở nguyên trạng, VietinBank không đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ một cách liên tục và không bị gián đoạn. Vì thế, mặc dù khách hàng có thể sử dụng Dịch vụ vào mọi thời điểm, khách hàng thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng và thực hiện được một số hoặc tất cả các Dịch vụ mà VietinBank cung cấp do việc bảo trì hệ thống hoặc vì bất kỳ lý do nào khác, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp: hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn, cấm vận, bao vây hoặc các hạn chế khác của chính phủ mà không có bất kỳ sự khiếu nại nào.

Services provided by VietinBank on the basis of the status quo, VietinBank does not guarantee continuous and uninterrupted provision of the Services. Therefore, although the Customers may use the Services at all times, the Customers acknowledges that they may not access, use and perform some or all of the Services provided by VietinBank at some point in time due to the maintenance of the system or any other reason, including but not limited to: fire, flood, earthquake, tsunami, war, riot, embargo, encirclement or other government restrictions without any complaint.

- c. Các thông tin liên quan đến giao dịch, số dư tài khoản của khách hàng được VietinBank cung cấp qua kênh phân phối điện tử có thể không luôn luôn được cập nhật hoàn toàn bởi có các giao dịch chưa được VietinBank xử lý hoặc điều chỉnh khi có sai sót, nhầm lẫn. Vì vậy, Khách hàng chấp nhận rằng các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của khách hàng được thông báo qua kênh phân phối điện tử của VietinBank có thể chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng ở thời điểm thông báo.

The information relating to the transaction, the account balance of customers provided by VietinBank via electronic distribution channel may not always be updated completely because there are transactions not yet processed or adjusted by VietinBank. have errors, mistakes. Consequently, Customer accepts that information about transactions, account balance of

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 14/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

customers informed through electronic distribution channel of VietinBank may not be the last accurate information at the time of notification.

- d. VietinBank có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp các Dịch vụ mà không cần báo trước khi VietinBank thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) Khách hàng không tuân thủ các 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) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận; (iv) Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của khách hàng; (v) Khi lợi ích của VietinBank/khách hàng/bên thứ ba có thể bị vi phạm; (vi) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của VietinBank.

VietinBank may terminate/refuse/suspend the provision of the Services without prior notice to VietinBank, including but not limited to: (i) The customer does not comply with VietinBank's terms, conditions, regulations and/or laws regarding the use of the Service; (ii) According to the decision, the requirements of the law or the competent state agency; (iii) cases involving fraud or risk; (iv) There are grounds/doubts about customer laundering; (v) When the interests of VietinBank/customers/third parties can be violated; (vi) In case of occurrence due to force majeure circumstances, beyond the control of VietinBank.

2. Quyền của khách hàng *Rights of the Customer*

- a. Được sử dụng các Dịch vụ đã đăng ký với VietinBank và (hoặc) sử dụng thêm các ứng dụng, tiện ích Dịch vụ do VietinBank cung cấp trong quá trình nâng cấp, phát triển Dịch vụ.

To use the Services registered with VietinBank and (or) use the additional applications and utilities provided by VietinBank in the course of upgrading and developing the Service.

- b. Yêu cầu VietinBank đăng ký, bổ sung/hủy bỏ Dịch vụ, quyền truy cập và các yêu cầu khác có liên quan đến Dịch vụ.

To request VietinBank to register, add/cancel Services, access and other requirements related to the Service.

- c. Yêu cầu VietinBank hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình sử dụng Dịch vụ.

To request the instructions and support from VietinBank during the use of the Services.

- d. Yêu cầu VietinBank thay đổi các thông tin truy cập Dịch vụ trong trường hợp phát hiện/nghi ngờ có sai sót, rủi ro xảy ra.

To request VietinBank to change access information of the Service in case of detection/suspected errors or risks.

- e. Khiếu nại về các giao dịch khi có sai sót hoặc nghi ngờ sai sót trong quá trình sử dụng Dịch vụ.

To complaint about transactions when there are errors or doubts during the use of the Service.

3. Nghĩa vụ của khách hàng *Obligations of the Customer*

- a. Tuân thủ các quy định tại Điều kiện, điều khoản sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử trong quá trình sử dụng.

To comply with the provisions of the Terms and Conditions on the use of e-banking products and services in the use process.

- b. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và hướng dẫn khác của VietinBank khi sử dụng Dịch vụ.

Comply with the registration procedures, transaction procedures and other instructions of VietinBank when using the Service.

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 15/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

- c. Khách hàng cam kết: (i) Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin và giấy tờ cần thiết theo quy định của VietinBank và chịu hoàn toàn trách nhiệm về các thông tin do mình cung cấp khi đăng ký, bổ sung/hủy bỏ Dịch vụ và/hoặc yêu cầu liên quan khác; (ii) Kịp thời sửa đổi/bổ sung thông tin và giấy tờ cần thiết cho VietinBank khi có sự thay đổi; (iii) Đảm bảo các thông tin khách hàng cung cấp cho VietinBank luôn là thông tin mới nhất và chính xác nhất để VietinBank làm cơ sở cho việc trao đổi, tư vấn, hỗ trợ,... khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ của VietinBank.

The Customer commits: (i) To provide complete and accurate information and documents required by VietinBank when registering, adding/canceling the Service and/or other relevant requirements; (ii) promptly amend/add necessary information and documents to VietinBank in case of any change; (iii) Ensure that customer information provided to VietinBank is always the latest and accurate information for VietinBank as the basis for exchange, consultation, support, ... customers in the process of using Services of VietinBank.

- d. Giữ bí mật thông tin tên đăng nhập, mật khẩu, mã xác thực OTP, thiết bị bảo mật và (hoặc) chữ ký điện tử khi sử dụng các Dịch vụ của VietinBank, chịu hoàn toàn trách nhiệm về những rủi ro do bị lộ, bị đánh cắp, bị giả mạo các thông tin trên.

Keep confidential user name, password information, OTP, security device and (or) electronic signature when using the Services of VietinBank, take full responsibility for any risk exposure by information being disclosed, stolen, forfeited.

- e. 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/thiết bị bảo mật và (hoặc) chữ ký điện tử của người sử dụng Dịch vụ.

Responsible for all information recorded by the system for accessing and processing transactions performed by username, password associated with OTP/, security device authentication code and/or electronic signature. of the Service user.

- f. Thông báo kịp thời cho VietinBank bằng các phương tiện thích hợp khi phát hiện tên đăng nhập, mật khẩu, thiết bị bảo mật và (hoặc) chữ ký điện tử bị đánh cắp, bị lộ, bị giả mạo, bị lỗi, không đúng theo yêu cầu của mình.

To promptly notify VietinBank by appropriate means when detecting that the user name, password, security device and/or e-signature is incorrect or improper upon request.

- g. Thông báo và phối hợp kịp thời với VietinBank để giải quyết khi có sai sót, sự cố hoặc tranh chấp trong quá trình sử dụng các Dịch vụ.

To inform and coordinate in time with VietinBank to resolve any errors, incidents or disputes during the use of the Services.

- h. Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với pháp luật.

To commit not processing transactions contrary to the law.

4. Quyền của VietinBank Rights of VietinBank

- a. Khi nâng cấp, phát triển Dịch vụ, VietinBank được phép bổ sung, cung cấp thêm các ứng dụng, tiện ích Dịch vụ cho khách hàng mà không cần thông báo hoặc yêu cầu khách hàng đăng ký bổ sung Dịch vụ (trong trường hợp các ứng dụng, tiện ích Dịch vụ đó không làm phát sinh chi phí của khách hàng).

When upgrading and developing the Service, VietinBank is allowed to supplement and provide additional services and utilities to customers without informing or requesting customers to register additional services (in case of utility, utility that does not incur costs of customers).

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 16/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

- b. Được phép sử dụng thông tin 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 căn cứ hoặc nghi ngờ.

To use the Customer's information for: (i) Serving the management, supervision, consultancy, support,... between VietinBank and the Customer, and (or) for the purposes of promoting, introducing the VietinBank's products and services to the Customer; (ii) Sharing with third parties in cooperation with VietinBank to provide Services to improve the service quality and the benefits of customers; (iii) Serving the investigation of money laundering activities or submitting to competent authorities when there is any evidence or doubt.

- c. Từ chối thực hiện các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của VietinBank và của pháp luật hoặc trong trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của VietinBank hoặc trường hợp tài khoản của khách hàng không đáp ứng đủ các điều kiện để thực hiện giao dịch.

To refuse processing illegal or valid transactions in accordance with VietinBank and the law or in circumstances beyond the control of VietinBank or if the customer's account does not meet the conditions for real current transaction.

- d. Trích Nợ tài khoản khách hàng giá trị các giao dịch; các khoản phí liên quan theo biểu phí được VietinBank quy định trong 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 các cơ quan có thẩm quyền xử khách hàng thua kiện (nếu có).

To make a debit entry on the customer account for value of the transactions; Related fees according to the fee schedule prescribed by VietinBank in each period; Wrong amounts of money credited, surplus to the account (if any); Disputes and charges incurred by the competent authorities in the case of disputes (if any) shall be lost.

- e. Các quyền khác theo quy định của VietinBank và của pháp luật.

Other rights as stipulated by VietinBank and the law.

5. Nghĩa vụ của VietinBank Obligations of VietinBank

- a. Tuân thủ các quy định về giao dịch điện tử của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và của pháp luật.

To comply with regulations on electronic transactions of the State Bank of Vietnam and the law.

- b. Bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch của khách hàng theo quy định của pháp luật.

To keep confidential information related to accounts and transactions of the customers according to the law.

- c. Tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng liên quan đến Dịch vụ của VietinBank.

To receive and resolve complaint and investigation requests of the customers related to VietinBank's Services.

6. Chứng từ giao dịch Transaction documents

- a. Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp, sử dụng Dịch vụ và (hoặc) giao dịch giữa khách hàng với VietinBank cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống các kênh phân phối điện tử của VietinBank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của khách hàng với VietinBank.

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 17/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

Materials and documents related to the provision, use of the Service and/or transactions between customers and VietinBank as well as data recorded, verified and stored by the distribution channel system will be evidence of the transaction of customers with VietinBank.

- b. Chứng từ giao dịch được sử dụng đối với các Dịch vụ giữa khách hàng với VietinBank là chứng từ điện tử.

The transaction documents used for Services between the Customer and VietinBank are electronic documents.

- c. Nội dung chứng từ điện tử phải tuân thủ quy định của VietinBank và các quy định khác của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.

The contents of the electronic voucher must comply with the provisions of VietinBank and other provisions of law relating to electronic transactions.

- d. Khách hàng cam kết tuân thủ đầy đủ các điều kiện, điều khoản do VietinBank đưa ra nhằm tuân thủ các quy định của VietinBank và của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.

The customer is committed to fully comply with the terms and conditions of VietinBank in order to comply with the regulations of VietinBank and laws relating to electronic transactions.

- e. Các giao dịch tài chính phát sinh của khách hàng qua kênh phân phối điện tử chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên truy cập, mật khẩu của khách hàng kết hợp với OTP/mã xác thực hay chữ ký điện tử; giao dịch đã được gửi tới hệ thống xử lý của VietinBank và được hệ thống của VietinBank chấp nhận về tính hợp pháp, hợp lệ của giao dịch.

Financial transactions generated by customers through electronic distribution channels are accepted only when performed by username, password combined with OTP/authentication code or electronic signature; The transaction has been sent to the processing system of VietinBank and accepted by the VietinBank system for the legality and validity of the transaction.

- f. VietinBank có thể từ chối việc thực hiện giao dịch của khách hàng vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) Khách hàng vi phạm quy định của VietinBank hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; (iv) Khi lợi ích của VietinBank/khách hàng/bên thứ ba có thể bị tổn hại; (v) Trường hợp VietinBank tạm ngưng Dịch vụ để bảo trì; (vi) Khi phát hiện khách hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào của Điều kiện, điều khoản sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử này.

VietinBank may refuse to execute a customer transaction for any reason without notice, including but not limited to: (i) Customers violate the regulations of VietinBank or laws on the use and management of accounts; (ii) According to the decision, the request of a competent state agency; (iii) cases involving fraud and risk; (iv) where the interests of VietinBank/customers/third parties may be harmed; (v) Where VietinBank has suspended the Services for maintenance; (vi) Upon discovery of a customer breaching any of the Terms and Conditions of using this e-banking product.

7. Thời gian giao dịch Transaction time

- a. Các giao dịch được khách hàng thực hiện qua kênh phân phối điện tử sẽ được VietinBank xử lý trong thời gian sớm nhất có thể, tuân thủ thời gian giao dịch của VietinBank trong từng thời kỳ.

Transactions conducted through electronic distribution channels will be handled by VietinBank as soon as possible, in accordance with the time of VietinBank's transaction in each period.

- b. Các yêu cầu, giao dịch của khách hàng chỉ được VietinBank ghi nhận và xử lý khi: (i) Hệ thống đã xác nhận việc nhận được chỉ thị của khách hàng; (ii) Số dư tài khoản của khách hàng đủ để

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 18/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

thực hiện các giao dịch đó; (iii) Giao dịch của khách hàng hợp pháp, hợp lệ và không vi phạm bất kỳ quy định nào của VietinBank, của bên thứ ba và của pháp luật.

The requests and transactions of the Customer are only recorded and processed by VietinBank when: (i) The system has confirmed the receipt of the customer's instructions; (ii) The customer's account balance is sufficient to carry out such transactions; (iii) Customer's transactions are legal, valid and does not violate any regulations of VietinBank, third parties and the law.

8. Hạn mức giao dịch

- a. Hạn mức giao dịch trên TKTT trực tuyến của khách hàng không vượt quá 100 triệu đồng/tháng/khách hàng ngoại trừ các trường hợp: (i) VietinBank áp dụng giải pháp cuộc gọi ghi hình (video call) để thực hiện thu thập, kiểm tra, xác minh thông tin nhận biết KH trong quá trình mở tài khoản thanh toán đảm bảo hiệu quả như quy trình nhận biết, xác minh thông tin KH qua phương thức gặp mặt trực tiếp; giải pháp video call phải đáp ứng tối thiểu các yêu cầu sau: đảm bảo an toàn, bảo mật; độ phân giải cao; tín hiệu liên tục; cho phép tương tác âm thanh, hình ảnh với KH theo thời gian thực để đảm bảo nhận diện người thật; lưu trữ toàn bộ dữ liệu âm thanh, hình ảnh hoặc bản ghi hình, ghi âm trong quá trình mở TKTT cho KH; (ii) VietinBank áp dụng công nghệ để kiểm tra, đối chiếu đặc điểm sinh trắc học của KH với dữ liệu sinh trắc học công dân thông qua cơ sở dữ liệu căn cước công dân; (iii) Các giao dịch chuyển tiền để gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn bằng phương thức điện tử cho chính chủ tài khoản tại NHCT; (iv) Các trường hợp VietinBank được chủ động trích Nợ tài khoản thanh toán của khách hàng theo quy định của Pháp luật và của NHCTVN.

Transaction limits on customers' online current account may not exceed 100 million dong/month/customer except for the following cases: (i) VietinBank applies the video call solution to collect, check and verify information identifying customers during the opening of current accounts with similar effectiveness as the KYC procedure by face-to-face mode; video call solution must satisfy at least following requirements: safety and security; high resolution; signal continuity; possibility of real-time audio and video interaction with customers to ensure real-person identification; storage of all audio or video data, audio or video recordings in the process of opening the current account for the customer; (ii) VietinBank applies technology to check and compare the customers' biometrics with citizen biometric data through the citizen identification database; (iii) Funds transfer transactions for savings and term deposits electronically for the account holders at VietinBank; (iv) Cases in which VietinBank is allowed to actively debit from customers' current accounts in accordance with the provisions of the Law and VietinBank

- b. Tùy theo điều kiện trong từng thời kỳ, VietinBank có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức cho các giao dịch của khách hàng và/ hoặc hạn mức giao dịch đối với TKTT.

Depending on the conditions in each period, VietinBank may change or set limits for customer's transactions.

- c. Trường hợp có sự thay đổi về hạn mức giao dịch, VietinBank sẽ gửi thông báo hạn mức giao dịch của các Dịch vụ cho khách hàng thông qua: (i) Các chi nhánh, điểm giao dịch của VietinBank; (ii) Trang web và (hoặc) các kênh cung cấp sản phẩm dịch vụ của VietinBank; (iii) Các điểm giao dịch và (hoặc) chương trình ứng dụng khác của bên thứ ba có thỏa thuận hợp tác cung cấp, phát triển Dịch vụ với VietinBank.

In case of a change in the transaction limit, VietinBank will send the transaction limit of Services to customers through: (i) Branches and transaction points of VietinBank; (ii) The website and/or distribution channels of VietinBank's products and services; (iii) Transaction points and/or other

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 19/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

application programs of the third parties who have agreements to cooperate in providing and developing the Services with VietinBank.

- d. Trường hợp khách hàng muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức quy định của VietinBank, khách hàng phải đăng ký với VietinBank, chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu có) và phải được VietinBank chấp thuận, đảm bảo tuân thủ đúng quy định của Pháp luật.
If customers want to make transactions exceeding the limit set by VietinBank, customers must register with VietinBank, fully accept the risk (if any) and must be approved by VietinBank.

9. Phí dịch vụ Service fees

- a. Việc áp dụng và thu các loại phí đối với khách hàng sử dụng Dịch vụ được tuân thủ các quy định về phí của VietinBank trong từng thời kỳ.
The application and collection of fees for customers using the Services are subject to VietinBank's regulations on fees in each period.
- b. Thông tin về các loại phí và biểu phí Dịch vụ được VietinBank công bố công khai trên website chính thức của VietinBank và/hoặc niêm yết công khai tại Chi nhánh/kênh cung cấp dịch vụ/ các hình thức khác mà VietinBank cho là phù hợp.
Information on fees and service fee schedules are publicly disclosed on the official website of VietinBank and/or publicly posted at Branches/channels of providing services/other forms VietinBank said is consistent. composite.
- c. Tùy theo từng loại Dịch vụ cụ thể, VietinBank sẽ thực hiện thu phí của khách hàng theo gói Dịch vụ, loại giao dịch, giá trị giao dịch, số lượng giao dịch, đối tượng khách hàng, v.v.
Depending on each type of specific services, VietinBank shall charge customers according to the Service package, transaction type, transaction value, number of transactions, customers, etc.

10. Giao dịch không hủy ngang Non-cancelable transactions

- a. Khách hàng không thể hủy, thay đổi, phủ nhận hay từ chối bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện qua các kênh phân phối điện tử của VietinBank bằng tên truy cập và mật khẩu của mình. Trường hợp khách hàng muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch, VietinBank sẽ chỉ xem xét với điều kiện: (i) VietinBank chưa ghi nhận và (hoặc) chưa xử lý giao dịch trên hệ thống; (ii) Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng tới lợi ích của VietinBank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.
The Customers cannot cancel, change, deny or refuse any transactions made through electronic distribution channels of VietinBank by their usernames and passwords. In case the customers wish to cancel the transaction requests, VietinBank will only consider on condition that: (i) VietinBank has not yet recorded and/or has not processed transactions on the system; (ii) The cancellation of the transaction does not affect the interests of VietinBank as well as the interests of any other third party.
- b. Mọi giao dịch của khách hàng được thực hiện qua kênh phân phối điện tử của VietinBank sẽ được VietinBank coi là có giá trị, không hủy ngang và do khách hàng là người duy nhất thực hiện. VietinBank không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào khác cho bên thứ ba.
All customer's transactions conducted through VietinBank's distribution channels will be considered by VietinBank to be valid, irrevocable and only conducted by the Customer. VietinBank does not accept any other authorization to third parties.

11. Điều khoản miễn trách của VietinBank Disclaimer of VietinBank

- a. Được miễn trách nhiệm thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của khách hàng khi hệ thống của VietinBank hoặc của bên thứ ba gặp sự cố và (hoặc) vì bất cứ lý do bất khả kháng nào khác.

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 20/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

- To be exempt from the obligation to perform transactions upon the request of the customer when the system of VietinBank or the third party is in trouble and (or) for any other force majeure.*
- b. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp khách hàng khiếu nại các nhà cung cấp hoặc trường hợp khách hàng lựa chọn sai nhà cung cấp, sai tài khoản người thụ hưởng.
To be exempt from liability in case that the Customer claims the suppliers or chooses a wrong account of the beneficiary.
- c. Được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ của khách hàng trừ khi những tổn thất, thiệt hại do lỗi chủ quan của VietinBank gây ra.
To be exempt from liability for damages and losses incurred in the course of using the Services by the Customer unless the losses or damages caused by VietinBank's own mistakes.
- d. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp KH cố tình/vô ý làm lộ/cho mượn/bị đánh cắp user, password, OTP, thiết bị bảo mật...
To be exempt from responsibility in case Customer intentionally / unintentionally discloses / lends / stolen user, password, OTP, security device ...

IV. ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ (Dành cho khách hàng cá nhân) *TERMS AND CONDITIONS FOR THE ISSUANCE AND USE OF DEBIT CARDS (For personal customers)*

1. Định nghĩa Definitions

- a. Thẻ ghi nợ: Là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản tiền gửi thanh toán được quản lý tại VietinBank. Thẻ ghi nợ bao gồm thẻ ghi nợ nội địa mang thương hiệu E-partner và thẻ ghi nợ quốc tế mang thương hiệu Visa/MasterCard/JCB/UPI/DCI... Chi tiết sản phẩm xem tại website chính thức <http://card.vietinbank.vn/sites/home/vi/>.
Debit card: It is a card that allows cardholders to carry out card transactions within the amount and limit of overdrafts (if any) on the payment deposit account managed by VietinBank. Debit cards include E-Partner domestic debit cards and international debit cards bearing the name Visa/MasterCard/JCB/UPI/DCI... For more information, please visit our official website at <http://card.vietinbank.vn/sites/home/vi/>.
- b. Chủ thẻ: Là cá nhân được VietinBank cấp thẻ để sử dụng và có tên trên thẻ (ngoại trừ thẻ phát hành nhanh). Chủ thẻ bao gồm cả chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ. Chủ thẻ chính là chủ tài khoản tiền gửi thanh toán được mở tại VietinBank và đứng tên ký Giấy đề nghị kèm hợp đồng. Chủ thẻ phụ là cá nhân từ 6 tuổi trở lên được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ theo Giấy đề nghị kèm hợp đồng.
Cardholder: Means an individual who are granted a card by VietinBank to use and have his/her name on the card (except for the fast card). The cardholders include both primary and supplementary cardholders. The primary cardholder is the owner of the payment deposit account opened at VietinBank and the name of the contract signing contract. The supplementary cardholder is the individual who is 6 years old or older and authorized by the primary card holder to use the card to perform card transactions under the Application Form cum Agreement.
- c. Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT): Là các tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với VietinBank.
Points of Sale (POS): Means organizations and individuals accepting payment for goods and services by cards under card payment agreements signed with VietinBank.

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 21/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

- d.** Máy giao dịch tự động (ATM): Là thiết bị thanh toán thẻ, chấp nhận thẻ, cho phép chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch tự động, không cần sự có mặt của nhân viên VietinBank.
Automatic Teller Machine (ATM): Means a card processing equipment that allows cardholders to use their cards to carry out automatic transactions, without the presence of VietinBank staff.
- e.** Thiết bị thanh toán thẻ (EDC): Là thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ, cho phép chủ thẻ sử dụng thẻ tại các ĐVCNT.
Electronic Draft Capture (EDC): Means a card processing equipment that allows cardholders to use their cards at POSSs.
- f.** Điểm ứng tiền mặt (ĐUTM): Là các Chi nhánh/Phòng giao dịch của VietinBank hoặc các máy giao dịch tự động; các điểm thu đổi ngoại tệ được VietinBank ủy quyền, được Ngân hàng Nhà nước cấp phép kinh doanh ngoại tệ, đã ký kết hợp đồng chấp nhận thanh toán thẻ với VietinBank.
Cash Advance Points (CAPs): Mean VietinBank's branches or transaction offices or automatic transaction machines; the foreign currency exchange points authorized by VietinBank, licensed by the State Bank of Vietnam to trade foreign currencies and signed the contract on accepting card payment with VietinBank.
- g.** Mã số xác định chủ thẻ (PIN): Là mã số mật do VietinBank cấp cho chủ thẻ khi phát hành thẻ mà chủ thẻ có thể thay đổi trong quá trình sử dụng thẻ và để sử dụng trong một số loại hình giao dịch thẻ.
Personal Identification Number (PIN): Confidential code issued by VietinBank to cardholders when issuing cards that cardholders can change during the use of the card and for use in some types of card transactions.
- h.** Giao dịch thẻ: Là sử dụng thẻ/thông tin thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, gửi tiết kiệm tại ATM và sử dụng các dịch vụ khác theo quy định của VietinBank.
Card transactions: Mean using the card/card information to deposit and withdraw cash, transfer money, pay for goods and services, deposit at ATM as well as using other services in accordance with VietinBank's regulations.
- i.** Chứng từ thanh toán/hóa đơn giao dịch thẻ: Là chứng từ xác nhận giao dịch của chủ thẻ. Theo thông lệ quốc tế, chữ ký trên hoá đơn giao dịch không có giá trị chứng minh khi phát sinh tranh chấp.
Payment documents/card transaction bills: Mean documents confirming transactions of the cardholder. According to international practice, the signature on transaction bills is not valid to prove when the dispute arises.
- j.** Hạn mức sử dụng ngày: Là số tiền tối đa chủ thẻ được phép thực hiện giao dịch thẻ trong một ngày.
Daily limit: Means the maximum amount of the cardholder allowed to carry card transactions in a day.
- k.** Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT): Là hiệp hội các tổ chức phát hành và thanh toán thẻ quốc tế, ví dụ như TCTQT Visa/Mastercard/JCB, Diner Club/China Union.
International Card Manufacturers Association (ICMA): Means an association of international card manufacturers, such as Visa/Mastercard/JCB, Diner Club/China Union.

2. Quyền của chủ thẻ Rights of the Cardholder

- a.** Sử dụng thẻ/thông tin thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ tại ĐVCNT, ĐUTM, ATM, qua Internet, các ứng dụng thanh toán... Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền mua các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam, bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 22/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

ngoài đối với thẻ ghi Nợ quốc tế. Thẻ phụ phát hành cho chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi không được rút tiền mặt.

To use card/card information to carry out card transactions at POSs, CAPs, ATMs, through Internet, payment applications... The card is used to pay for the purchase of legal goods and services in accordance with Vietnamese law, including the purchase of goods and services abroad for international Debit cards. Supplementary cards issued to supplementary cardholders under the age of 15 cannot withdraw cash.

- b. Được quyền tra soát, khiếu nại các giao dịch thẻ, đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ, yêu cầu đổi PIN, đổi hạng thẻ, phát hành lại thẻ, phát hành thẻ phụ, cung cấp số dư tài khoản, cung cấp lịch sử giao dịch và các thông tin cần thiết khác liên quan đến thẻ và giao dịch thẻ.

Have the right to investigate, complain about card transactions, unilaterally terminate the use of card, request to change PIN, redeem card, reissue card, issue secondary card, provide account balance, provide history transactions and other necessary information related to card and card transactions.

- c. Chủ thẻ có quyền tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch qua điện thoại của bộ phận Contact Center (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) và/hoặc tại các điểm giao dịch của VietinBank. Nếu quá thời hạn trên, VietinBank vẫn tiếp nhận và hỗ trợ giải quyết tra soát khiếu nại, tuy nhiên kết quả tra soát khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các bên liên quan khác và chủ thẻ phải chịu hoàn toàn thiệt hại thực tế phát sinh do khiếu nại ngoài khung thời gian quy định trừ trường hợp xác định được thiệt hại phát sinh là do lỗi của VietinBank.

Cardholders have the right to investigate and complain about card transactions within 60 days from the date of conducting telephone transactions of the Contact Center (recording, 24/7) and/or at VietinBank's transaction offices. If the deadline is over, VietinBank still accepts and supports the settlement of claims, but the results of the complaint settlement will depend on the goodwill of the other parties and the cardholder will be liable for all actual damages incurred by the claim. Except for the time frame specified, the damage is attributable to VietinBank's fault.

- d. Hưởng các chương trình ưu đãi dành riêng cho chủ thẻ theo quy định của VietinBank. tại website www.vietinbank.vn.

To enjoy special privileges for cardholders in accordance with VietinBank's regulations on the website at www.vietinbank.vn.

- e. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu VietinBank phát hành thẻ phụ. Chủ thẻ chính là người duy nhất và có toàn quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng Thẻ phụ.

The primary cardholder has the right to request VietinBank to issue a supplementary card. The primary cardholder is the only person who has the full right to make inquiries regarding the use of the Supplementary Card.

- f. Chủ thẻ chính có toàn quyền đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ. Nếu chủ thẻ chính chấm dứt sử dụng thẻ thì mặc nhiên chủ thẻ phụ phải chấm dứt sử dụng thẻ. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu bằng văn bản để VietinBank chấm dứt sử dụng thẻ của chủ thẻ phụ mà không cần sự đồng ý của chủ thẻ phụ.

Primary cardholders are entitled to unilaterally terminate the use of the card. If the primary cardholder terminates the use of the card, the cardholder shall automatically terminate the card. Primary cardholders have the right to request in writing to terminate the use of the card by VietinBank without the consent of the cardholder.

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 23/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

- g. Thời hạn sử dụng thẻ được áp dụng với từng loại thẻ theo hướng dẫn của VietinBank trong từng thời kỳ. Hết thời hạn này, chủ thẻ được tiếp tục gia hạn để sử dụng thẻ.
The duration of card use shall be applied to each type of card under the guidance of VietinBank in each period. Upon expiry of this period, cardholders may continue to renew their cards.
- h. Với thẻ ghi nợ quốc tế, tỷ giá áp dụng đối với các giao dịch thanh toán bằng ngoại tệ là tỷ giá do TCTQT công bố tại thời điểm giao dịch.
With international debit cards, the exchange rate applicable to foreign currency payment transactions is the exchange rate announced by the ICMA at the time of transaction.
- i. Các quyền khác theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ có thông báo tại website www.vietinbank.vn.
Other rights as stipulated by VietinBank in each period are announced on the website at www.vietinbank.vn.
- j. Được miễn trách nhiệm khi có các sự kiện bất khả kháng (là các 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 các hiện tượng thiên nhiên: bão, lụt, sóng thần- các sự kiện chính trị, xã hội: đình công, bạo loạn, chiến tranh không xuất phát từ lỗi của các bên.
To be exempt from liability when there are unforeseen events (events occurring in an objective manner that are unpredictable and irrecoverable despite the application of all necessary measures and permission) as natural phenomena: storms, floods, tsunamis - political and social events: strikes, riots, wars which do not come from the fault of the parties.

3. Nghĩa vụ của chủ thẻ *Obligations of the Cardholder*

- a. Có nghĩa vụ mở tài khoản thanh toán tại VietinBank; Duy trì số dư tối thiểu quy định cho từng loại thẻ trên tài khoản thanh toán theo quy định của VietinBank công bố trong từng thời kỳ có thông báo tại website www.vietinbank.vn;
Having the obligation to open a current account at VietinBank; Maintaining the minimum balance required for each type of card on the current account in accordance with the regulations of VietinBank published in each period announced on the website. www.vietinbank.vn;
- b. Trực tiếp đến VietinBank nhận thẻ/ủy quyền cho người khác đến nhận thẻ hoặc đề nghị VietinBank gửi thẻ và PIN qua đường bưu điện theo địa chỉ do Chủ thẻ đăng ký trong vòng 15 ngày làm việc với thẻ ghi nợ nội địa và 45 ngày làm việc với thẻ ghi nợ quốc tế kể từ ngày yêu cầu phát hành thẻ. Khi đến nhận thẻ, chủ thẻ/người được ủy quyền phải ký xác nhận với VietinBank về việc đã nhận thẻ/PIN theo quy định. Trường hợp chủ thẻ ủy quyền cho người khác, phải có giấy ủy quyền được lập bằng văn bản theo quy định của Pháp luật. Nếu thẻ được gửi bằng đường bưu điện, khi nhận được thẻ, chủ thẻ phải ký vào phiếu xác nhận đã nhận thẻ và PIN sau đó gửi về VietinBank, trường hợp làm thẻ theo cơ quan, chủ thẻ có trách nhiệm nhận thẻ từ cơ quan.
Directly visit any VietinBank branches to receive card/authorization for others to receive card or request VietinBank to send card and PIN by mail at the address registered by Cardholder within 15 working days with debit card and 45 days Work with international debit cards from date of card issuance request. When receiving the card, the card holder/authorized person must sign with VietinBank about receipt of card/PIN as regulated. In case card holder authorizes another person, there must be written authorization in writing in accordance with the law. If the card is sent by post, when the card is received, the cardholder must sign the card and then send it to VietinBank, if the card is issued by the agency, the cardholder is responsible for receiving the card from the agency.

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 24/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

- c. Thay đổi số PIN ngay sau khi nhận thẻ; có trách nhiệm bảo quản thẻ, bảo mật PIN thẻ, các mã số xác nhận chủ thẻ, không được cho mượn, chuyển nhượng thẻ. Cam kết không tiết lộ thông tin thẻ, mã PIN, các mã số xác nhận chủ thẻ khác, thông tin giao dịch cho người khác, bán, thuê, cho thuê thẻ hoặc thông tin thẻ. Công nhận và chịu trách nhiệm đối với các giao dịch được thực hiện bằng thẻ và/hoặc thông tin số thẻ.
Change PIN immediately after receiving the card; It is responsible for preserving the card, security PIN card, identification code of cardholder, not lend, transfer or sell card. Commit not to disclose your card information, PIN, other cardholder identification numbers, transaction information to others. To recognize and take responsibility for transactions made by his/her card and card number information.
- d. Có trách nhiệm hoàn thiện đơn khiếu nại tại quầy giao dịch trong vòng 60 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch thẻ.
To be responsible for completing the complaint form at transaction desks within 60 days since the date of the card transaction.
- e. Có trách nhiệm thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho VietinBank theo số điện thoại 1900558868 khi thẻ bị mất cắp/thất lạc/lộ số PIN hoặc nghi ngờ bị lợi dụng. Sau đó, chủ thẻ phải đến một trong các điểm giao dịch của VietinBank trong thời gian 48 tiếng để làm thủ tục báo mất bằng văn bản. Chủ thẻ phải chịu toàn bộ rủi ro và thanh toán mọi phát sinh nếu thẻ bị lợi dụng trong thời gian từ khi phát hiện bị mất cắp/thất lạc/lộ số PIN/bị lợi dụng đến thời điểm VietinBank khóa thẻ, trừ trường hợp xác định được là do lỗi của VietinBank. Trong trường hợp bất khả kháng, chủ thẻ có thể uỷ quyền bằng văn bản cho người khác đến thực hiện thủ tục báo mất.
To be responsible for informing VietinBank of the fastest way for calling card number 1900558868 when stolen/misplaced PIN code or suspected of being exploited. After that, the cardholder must go to one of VietinBank's transaction points within 48 hours to complete the written procedures. The card holder must be responsible for all risks and all charges incurred if the card is used during the time when the stolen/lost/stolen PIN is discovered. This is due to errors of VietinBank. In case of force majeure, the Cardholder may authorize in writing to another person to carry out the loss report.
- f. Không sử dụng lại thẻ đã thông báo mất, thất lạc và phải trả lại cho VietinBank thẻ bị mất, thất lạc khi tìm được.
Do not re-use the card lost or missed and must return to VietinBank card lost or missed when found.
- g. Kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan tới giao dịch thẻ và các dịch vụ gia tăng theo biểu phí được VietinBank quy định trong từng thời kỳ. Chi tiết xem tại website chính thức <http://card.vietinbank.vn/sites/home/vi/>
To check and pay all charges related to card transactions and value-added services according to the fee schedule prescribed by VietinBank in each period. See details on the official website at <http://card.vietinbank.vn/sites/home/vi/>
- h. Chủ thẻ phải ký chữ ký mẫu bằng bút bi vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ ngay sau khi nhận thẻ. Khi sử dụng thẻ để rút tiền mặt hoặc thanh toán hàng hoá dịch vụ, chủ thẻ phải ký hóa đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch mà không cần chữ ký của Chủ thẻ.
Cardholders must sign the signature with the ball pen in the signature box on the back of the card right after receiving the card. When using the card to withdraw cash or pay for goods and services, the cardholder must sign the payment bill similar to the sample signature minus the transaction without the cardholder's signature.

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 25/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

- i. Không thể hủy hoặc thay đổi bất kỳ giao dịch thẻ nào đã được thực hiện thành công tại máy ATM và ĐVCNT mà được hệ thống VietinBank ghi nhận với đầy đủ thông tin về số thẻ, mã số giao dịch cùng với các chi tiết nghiệp vụ khác.
It is not possible to cancel or change any card transactions that have been successfully executed at ATMs and POSs that are registered by VietinBank with full information on card numbers, transaction codes and details of transactions. other.
- j. Trường hợp chủ thẻ đăng ký sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch qua internet, thư, điện thoại hoặc bất kỳ giao dịch không cần xuất trình thẻ, chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm về rủi ro phát sinh (nếu có) liên quan đến các giao dịch này trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ VietinBank.
In case card holder register to use the card to make transactions via internet, mail, telephone or any transaction without showing card, card holder is fully responsible for arising risks (if any) related to these transactions, except for errors caused by VietinBank.
- k. Chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng thẻ.
Be responsible for delivery, quality of goods and services paid by card.
- l. Nếu chủ thẻ sử dụng thẻ để đặt trước cho các dịch vụ nhưng không sử dụng và không thông báo hủy dịch vụ đó trong thời hạn quy định của ĐVCNT, chủ thẻ vẫn phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT.
If the cardholder uses the card to book the service but does not use and does not announce the cancellation within the time limit set by the POSs, the cardholder still has to pay part or all of the service value. Relevant taxes and fees as defined by each POS.
- m. Khi ngừng dịch vụ sử dụng thẻ để chi tiêu qua mạng với các giao dịch mang tính chất định kỳ (hàng tháng, hàng quý,...), chủ thẻ phải giữ được bằng chứng đã hủy dịch vụ.
When stopping to use card services for spending online with regular transactions (monthly, quarterly,...), the cardholder must keep the evidences of service cancellation.
- n. Chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến hàng hóa dịch vụ.
Responsible for resolving disputes with POSs on issues related to goods and services.
- o. Chủ thẻ phải có thông báo bằng văn bản cho VietinBank trong trường hợp đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ. Không được tiếp tục sử dụng thẻ sau khi đã nhận được văn bản thông báo của VietinBank về việc hủy thẻ hoặc chấm dứt sử dụng thẻ. Trong trường hợp chủ thẻ đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ hoặc bị VietinBank yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ, chủ thẻ phải hoàn trả lại thẻ để thực hiện các thủ tục hủy thẻ theo quy định của VietinBank.
The cardholder must provide written notice to VietinBank in case of unilateral termination of card use. The card can not be used again after receiving the written notice of VietinBank cancel card or terminate card use. In case the cardholder terminates the use of card or is required by VietinBank to terminate the card, the cardholder must return the card to carry out card cancellation procedures in accordance with VietinBank regulations.
- p. Sử dụng thẻ theo đúng quy định của VietinBank tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, TCTQT.
To use the card in accordance with VietinBank's provisions on the Application Form cum Agreement, ICMA.
- q. Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam và/hoặc nước sở tại (với thẻ ghi nợ quốc tế).
To commit not making transactions that are contrary to the applicable laws of the Socialist Republic of Vietnam and/or country (for international debit cards).
- r. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ, các giao dịch thẻ của Chủ thẻ phụ.

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 26/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

The primary cardholder is responsible for fulfilling all obligations arising in connection with the use of the card and the cardholder's card transactions.

4. Quyền của VietinBank Rights of VietinBank

a. Từ chối thực hiện thanh toán thẻ trong trường hợp:

To refuse to process payment orders in the following cases:

- (i) Chủ thẻ không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thực hiện giao dịch thẻ;
The card holder fails to fully meet the card transaction procedure requirements;
- (ii) Giao dịch thẻ không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản hoặc không phù hợp với các hợp đồng/thỏa thuận giữa chủ thẻ với VietinBank;
The card transaction is not valid, does not match the factors registered in the account opening or not in accordance with the contract/agreement between the card holder and VietinBank;

- (iii) Hết hạn mức sử dụng ngày hoặc thẻ ở trạng thái không được phép giao dịch;

Expiration of daily limit or card is not allowed to trade;

- (iv) Số dư tài khoản thanh toán, hạn mức tín dụng hoặc hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán;

The remaining account balance, credit limit or overdraft limit (if any) is insufficient to pay for the payment;

- (v) Thẻ sử dụng để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định hiện hành của Ngân hàng Nhà nước; thẻ đã được chủ thẻ thông báo bị mất; thẻ hết hạn sử dụng, thẻ bị khóa.

Cards used to carry out prohibited transactions in accordance with the current regulations of the State Bank; the card has been lost to the cardholder; Expiry date, card is locked.

- b.** Được miễn trách nhiệm khi thẻ/thông tin thẻ bị lợi dụng để thực hiện giao dịch thẻ trong trường hợp chủ thẻ chưa kịp thông báo cho VietinBank về việc thẻ bị mất cắp/thất lạc, trừ trường hợp do lỗi của ngân hàng.

To be exempt from liability when the card/card information is misused to conduct card transactions in case the cardholder has not promptly notified VietinBank about the card is stolen/lost, except in the case of VietinBank's errors.

- c.** Được miễn trách nhiệm khi có các sự kiện bất khả kháng (là các 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 các hiện tượng thiên nhiên: bão, lụt, sóng thần các sự kiện chính trị, xã hội: đình công, bạo loạn, chiến tranh không xuất phát từ lỗi của các bên.

To be exempt from liability when there are unforeseen events (events occurring in an objective manner that are unpredictable and irrecoverable despite the application of all necessary measures and permission) as natural phenomena: storms, floods, tsunamis - political and social events: strikes, riots, wars which do not come from the fault of the parties.

- d.** VietinBank sẽ ghi nợ/có tài khoản của chủ thẻ giá trị các giao dịch thẻ, các khoản phí phát sinh (nếu có) quy định tại Biểu phí phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ của VietinBank ngay tại thời điểm thực hiện giao dịch theo tỷ giá tại thời điểm giao dịch do TCTQT và/hoặc VietinBank công bố công khai. Chi tiết sản phẩm xem tại website chính thức <http://card.vietinbank.vn/sites/home/vi/>

VietinBank will credit/cardholder's account of card transactions and fees (if any) as stipulated in the table of fees for issuing and using debit cards of VietinBank at the time of transaction at the exchange rate at the time of transaction announced by VietNamNet and/or VietinBank. See product details on the official website at <http://card.vietinbank.vn/sites/home/vi/>

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 27/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

- e. Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng thẻ. Được quyền ghi nợ vào tài khoản của chủ thẻ các giao dịch thanh toán bằng thẻ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không.
Be responsible for delivery, quality of goods and services paid by the card. To be entitled to debit cardholders' card transactions whether or not the goods, services are delivered, received or made.
- f. Được quyền tạm khóa/ngừng sử dụng thẻ/thu giữ thẻ/hủy hiệu lực của thẻ mà không hoàn lại các khoản phí trong những trường hợp sau: (i) chủ thẻ vi phạm quy định về sử dụng thẻ và quản lý tài khoản của VietinBank hoặc khi có quyết định/yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; (ii) các trường hợp có nghi ngờ liên quan đến gian lận, giả mạo.
Is entitled to temporary/stop card/card/invalidate the card without refunding fees in the following cases: (i) the card holder violates the regulations on card use and account management of VietinBank or when there is a written decision/request from a competent State body; (ii) suspected cases involving fraud.
- g. Trong trường hợp có căn cứ nghi ngờ chủ thẻ có dấu hiệu bất thường, gian lận, vi phạm quy định, theo thông báo của các Tổ chức/Đơn vị có thẩm quyền, VietinBank có thể thu hồi thẻ bất cứ lúc nào bằng cách thông báo cho chủ thẻ/thông qua các Ngân hàng khác/thông qua ĐVCNT. Trong các trường hợp xác định được vi phạm phát sinh từ phía Chủ thẻ, VietinBank được miễn trách đối với bất kỳ sự phung phí nào tới danh dự, uy tín của chủ thẻ liên quan đến việc thu hồi lại thẻ.
In cases where there are grounds to suspect that the card holder has signs of irregularity, fraud or breach of regulations, according to the notice of competent organizations/units, VietinBank may revoke the card at any time by Inform the cardholder/through other banks/through POSs. In cases where the violation arises from the card holder, VietinBank shall be exempt from any damage to the honor or prestige of the cardholder related to the card withdrawal.
- h. Quy định về thời hạn hiệu lực của thẻ, số dư tối thiểu thẻ và thông báo công khai để chủ thẻ biết trên website chính thức <http://card.vietinbank.vn/sites/home/vi/>.
Regulations on card validity period, minimum card balance and public announcement for card holder on the official website at <http://card.vietinbank.vn/sites/home/vi/>.
- i. Được miễn trách đối với những rủi ro liên quan đến việc thanh toán mua sắm hàng hóa, dịch vụ qua Internet mà không xác định được là do lỗi của VietinBank.
To be exempted from the risks related to the payment for the purchase of goods or services via the Internet, which can not be determined due to errors of VietinBank.
- j. Được quyền từ chối các khiếu nại của chủ thẻ đối với tất cả các giao dịch thẻ quốc tế có giá trị nhỏ hơn 10 USD theo quy định của các TCTQT hoặc tương đương. Riêng đối với các giao dịch thẻ Visa/MasterCard, VietinBank được quyền từ chối các khiếu nại của chủ thẻ có giá trị nhỏ hơn 25 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí (T&E – Travel & Entertainment) theo quy định của các TCTQT (ví dụ khách sạn, hàng không, công ty du lịch, công ty vận tải, thuê tàu, xe...).
- To be entitled to refuse cardholder's claims for all international card transactions with a value less than US\$10 according to regulations of ICMA or equivalent. For Visa/MasterCard card transactions, VietinBank reserves the right to refuse cardholder complaints of value less than US\$25 or equivalent in T&E - Travel & Entertainment according to regulations of the POSs (e.g. hotels, airlines, tourist companies, transport companies, charters, cars...).*

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 28/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

5. Trách nhiệm của VietinBank *Responsibilities of VietinBank*

- a. VietinBank cam kết tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán thẻ, đảm bảo các quyền lợi của chủ thẻ theo hợp đồng, lưu giữ các thông tin của chủ thẻ và tài khoản thẻ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- a. *VietinBank is committed to comply with the regulations on issuance, payment of cards, ensuring the interests of cardholders under the contract, store information of cardholders and card accounts, unless otherwise provided for by law.*
- b. Tôn trọng các quyền của chủ thẻ.
To respect the rights of cardholders.
- c. Hướng dẫn chủ thẻ trình tự, thủ tục hồ sơ phát hành thẻ và cách thức sử dụng thẻ theo đúng quy định của VietinBank và quy định của pháp luật hiện hành. Lưu giữ mẫu dấu (nếu có), mẫu chữ ký chủ thẻ để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng thẻ.
To instruct the Customers on the order and procedures for account opening and how to use their accounts in accordance with VietinBank's regulations and the current law. To keep the sample seals (if any), specimen signatures of the card holder for checking and comparison during the use of the card.
- d. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ phát hành thẻ; bảo quản lưu trữ hồ sơ phát hành thẻ, các chứng từ giao dịch qua thẻ; bảo mật thông tin liên quan đến thẻ và giao dịch thẻ theo quy định của pháp luật và không cung cấp cho bên thứ ba nếu không được chủ thẻ đồng ý (trừ trường hợp có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền)¹.
Update timely information when there is a notice of change in contents of card issuance dossiers; preserving and archiving card issuance dossiers, card transaction documents; Confidentiality of information relating to card and card transactions in accordance with law and not to third parties without the consent of the card holder (except where required by the competent State body).².
- e. Thực hiện khóa thẻ ngay tại thời điểm nhận được thông báo lần đầu tiên của chủ thẻ về việc mất cắp/ thất lạc/lộ số PIN hoặc nghi ngờ bị lợi dụng và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác để ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho chủ thẻ. Ngân hàng phải thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi chủ thẻ đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với chủ thẻ do việc sử dụng thẻ sau thời điểm khóa thẻ.
Execute to lock the card immediately upon receiving the cardholder's first notification of theft/misappropriation/disclosure of the PIN or suspected misuse and coordination with related parties for the implementation of industrial measures. Other necessary to prevent possible damage, and notify the cardholder. The bank must immediately take measures to block the card when the cardholder requests suspected fraud or loss and is responsible for all financial losses incurred by the cardholder due to the use of card after the time. card locks.
- f. VietinBank cung cấp cho khách hàng 2 hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại. Trường hợp Khách hàng có yêu cầu tra soát, khiếu nại trong quá trình sử dụng thẻ, Khách hàng có thể thông báo đến tổng đài chăm sóc khách hàng của VietinBank số 1900 558868 (có ghi âm) hoặc tại các điểm giao dịch của VietinBank cho phép trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.

¹ Theo Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 ngày 30/11/2010 của Quốc hội nước CHXHCNVN

¹ Pursuant to Article 6 of the Law on Protection of Consumer Rights No. 59/2010/QH12 dated 30 November 2010 of the National Assembly of the Socialist Republic of Vietnam

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 29/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

VietinBank provides 2 methods of sending request to investigate and complain. In case customers request to investigate and complain during the use of the card, customers can notify VietinBank customer service number 1900 558868 (with sound recording) or at the transaction point of VietinBank allows within 60 days from the date of transaction requesting investigation and complaint. In case of authorizing another person to propose the investigation or complaint, the customer shall comply with the provisions of law on authorization.

- g.** VietinBank cung cấp mẫu biểu để trường hợp Khách hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại qua điện thoại, Khách hàng phải bổ sung văn bản đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của VietinBank trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày Khách hàng yêu cầu bằng điện thoại để VietinBank làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại.

VietinBank provides forms for customers to request to check and make complaints by telephone, customers must add the written request for inspection and complaint in the form of VietinBank within 03 working days from the customer requested by phone. To VietinBank as a basis for handling complaints and investigations.

- h.** Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày VietinBank tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại **Khoản f Mục này**, VietinBank có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng.

*Within 30 working days from the date VietinBank accepts the request for inspection and first-time complaints of customers in one of the forms of receipt specified in **Clause f of this Section**, VietinBank shall have to handle investigation and complaint of the customer.*

- i.** Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, VietinBank thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh do lỗi của VietinBank và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định của Pháp luật.

Within 5 working days from the date of announcing the results of the examination and complaint to the Customer, VietinBank shall compensate the customer for loss according to the agreement and current provisions of law for damages. Loss due to errors of VietinBank and/or non-force majeure in accordance with the law.

- j.** Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại **Khoản h Mục này** mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Khách hàng và VietinBank thỏa thuận về phương án xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp Khách hàng và VietinBank không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

*In cases where the time limit for handling of the complaint is as specified in **Clause h of this Section** and the cause or fault of any party is still unknown, within 15 working days, the customer and VietinBank shall agree about the plan to handle the investigation and complaints. If the customer and VietinBank do not agree and/or disagree with the request for review and settlement, the settlement of the dispute shall be in accordance with the law.*

- k.** Trả thẻ bị giữ tại máy ATM cho chủ thẻ trong vòng 02 ngày làm việc (với thẻ ghi nợ nội địa), 10 ngày làm việc (với thẻ ghi nợ quốc tế) kể từ khi nhận được thông báo của chủ thẻ. Trong trường hợp thẻ bị giữ tại máy ATM của các Ngân hàng khác, thẻ sẽ được hoàn trả cho chủ thẻ theo quy định của các TCTQT và/hoặc quy định của các Ngân hàng thu giữ...

Return the cards held at ATM to cardholder within 02 business days (with domestic debit card), 10 working days (with international debit card) from the receipt of the cardholder's notice. In case of card being held at other banks' ATMs, the card will be returned to the cardholder in

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 30/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB:

accordance with the regulations of the international banks and/or the regulations of the seized banks...

1. Khi chủ thẻ thực hiện tất toán thẻ và tài khoản thẻ, VietinBank có trách nhiệm hoàn trả lại số tiền chưa sử dụng của chủ thẻ sau khi đã chủ thẻ đã hoàn thành các trách nhiệm tài chính đối với VietinBank.

When the cardholder completes the card and card account, VietinBank is responsible for refunding the unused amount of the cardholder after the cardholder has fulfilled its financial obligations to VietinBank.

6. Quy định về phí và hạn mức sử dụng Regulations on fees and usage limits

- a. Phí và hạn mức sử dụng thẻ phụ thuộc vào từng loại thẻ khách hàng sử dụng, được VietinBank quy định theo từng thời kỳ

Fees and usage limits depend on the type of card used by customers, which is regulated by VietinBank from time to time

- b. Biểu phí (các loại phí, mức phí áp dụng cho từng loại thẻ và dịch vụ thẻ/tài khoản) và Hạn mức sử dụng thẻ được thông báo cho KH theo quy định tại Giấy đề nghị Kiêm Hợp đồng. Vietinbank thu phí theo Biểu phí dịch vụ thẻ của tổ chức mình và không được thu thêm bất kỳ loại phí nào ngoài Biểu phí đã công bố. Thời gian từ khi thông báo/cập nhật đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày

Fee schedule (fees and charges applicable to each card type and card/account service) and the card usage limits are announced to the Customer as stipulated in the Application Form cum Agreement. Vietinbank collects fees according to the fee schedule of its organization and does not collect any fees other than the published fee schedule. The period from the notice/update to the minimum change in fee is 07 days

7. Thỏa thuận khác Other Agreement

Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm thực hiện Các Điều khoản và Điều kiện sử dụng tài khoản và thẻ ghi nợ Vietinbank này. Việc vô hiệu lực, không thể thi hành hay xóa bỏ trách nhiệm của chủ thẻ chính sẽ không xóa bỏ trách nhiệm của (các) chủ thẻ phụ và ngược lại.

Primary Cardholder and Supplementary Cardholder(s) are jointly responsible for the implementation of these Terms and Conditions of Use of the Vietinbank's Debit Cards and Accounts. Failure to enforce or remove the liability of the primary cardholder will not remove the liability of the supplementary cardholder(s) and vice versa./.

QUY ĐỊNH	Mã số: Qđ.10.38.V/PL01	Trang: 31/16
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 00	Ngày VB: