

## **BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ TÀI KHOẢN VÀ DỊCH VỤ TẠI VRB**

### **A. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CỤ THỂ**

#### **I. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN TIỀN GỬI**

##### **1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ**

**1.1. Tài khoản thanh toán:** là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn do người/tổ chức sử dụng dịch vụ mở tại VRB với mục đích gửi, giữ tiền, rút tiền mặt, thực hiện các giao dịch thanh toán qua bằng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt như: séc lĩnh tiền mặt, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, chuyển tiền điện tử...

Tài khoản thanh toán có thể mở cho loại tiền Việt Nam Đồng hoặc ngoại tệ.

Tài khoản thanh toán gồm 3 loại: tài khoản thanh toán cá nhân (nếu chủ tài khoản là một cá nhân), tài khoản thanh toán tổ chức (nếu chủ tài khoản thanh toán là một pháp nhân), tài khoản thanh toán chung (nếu tài khoản có nhiều chủ tài khoản có thể là cá nhân, pháp nhân hoặc cả hai). Chủ tài khoản thanh toán chung được gọi là đồng chủ tài khoản.

**1.2. Ngân hàng:** tùy ngữ cảnh được hiểu là Ngân hàng liên doanh Việt - Nga (VRB) hoặc chi nhánh VRB.

**1.3. Khách hàng:** là các cá nhân, pháp nhân mở tài khoản tiền gửi tại VRB.

**1.4. Cán bộ cấp cao:** là người giữ vị trí quan trọng trong các cơ quan pháp lý, luật pháp, quân đội hay tòa án của một nhà nước, có thể được bầu cử, hoặc không, là người giữ vị trí quan trọng của một Đảng lớn, hay một quản lý cấp cao của một công ty, học viện hay tổ chức từ thiện do Nhà nước quản lý hoặc góp vốn chính. Cán bộ cấp cao bao gồm cả các cá nhân được ủng hộ trên danh nghĩa của một Cán bộ cấp cao, trong đó người hưởng lợi là thành viên trong gia đình hoặc người thân thiết của cán bộ cấp cao đó.

Một người thân thiết là người được mọi người biết là có quan hệ đặc biệt gần gũi với Cán bộ cấp cao, có khả năng giao dịch trên danh nghĩa của người đó. Cũng có thể hiểu là tổ chức kinh doanh được sở hữu bởi/đồng sở hữu bởi Cán bộ cấp cao.

#### **2. QUY ĐỊNH VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN**

##### **2.1. Mở tài khoản:**

2.1.1. Khách hàng phải cung cấp hồ sơ và thực hiện thủ tục đăng ký thông tin và mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu là tổ chức) theo quy định của VRB về mở tài khoản. Các hồ sơ, giấy tờ phải còn hiệu lực theo quy định của Pháp luật. Các yếu tố kê khai trong hồ sơ đăng ký phải chính xác, đúng sự thật. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về các yếu tố đã đăng ký và phải thông báo ngay với VRB nơi mở tài khoản nếu thay đổi các yếu tố trong hồ sơ.

2.1.2. VRB có quyền đề nghị khách hàng cung cấp các giấy tờ mở tài khoản phù hợp với yêu cầu quản lý của VRB.

2.1.3. Đối với người chưa đủ 15 tuổi, người mất năng lực hành vi dân sự, người hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật: mọi thủ tục mở và sử dụng tài khoản tiền gửi phải thực hiện thông qua người giám hộ, người đại diện theo pháp luật.

##### **2.2. Sử dụng và quản lý tài khoản:**

2.2.1. Khách hàng xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân đúng với loại giấy tờ tùy thân đã đăng ký với VRB khi thực hiện giao dịch.

2.2.2. Khách hàng phải điền đầy đủ thông tin vào chứng từ giao dịch theo mẫu của VRB và xuất trình các chứng từ chứng minh tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch trong trường hợp quy định của pháp luật và của VRB yêu cầu.

2.2.3. Ủy quyền: Chủ tài khoản có thể ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và của VRB trong từng thời kỳ. Việc ủy quyền phải lập thành văn bản và được VRB chấp nhận.

2.2.4. Quản lý tài khoản

a. Địa điểm giao dịch: Khách hàng có thể gửi tiền vào tài khoản/rút tiền từ tài khoản của mình hoặc thực hiện các giao dịch khác tại bất cứ Chi nhánh nào trong hệ thống VRB.

b. Số dư tối thiểu: Khách hàng phải duy trì trên tài khoản số dư tối thiểu theo quy định của VRB trong từng thời kỳ.

c. Phí quản lý tài khoản: thu theo thỏa thuận giữa VRB với khách hàng, cụ thể như sau:

+ Phí quản lý tài khoản:..... VNĐ (USD)/tháng

d. Phí giao dịch và các loại phí liên quan khác: theo biểu phí do VRB công bố theo từng thời kỳ hoặc theo các thỏa thuận riêng của khách hàng và VRB.

2.2.5. Cung cấp thông tin về tài khoản: VRB có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin về số dư, giao dịch phát sinh trên tài khoản, việc tài khoản bị phong tỏa, các thông tin khác và chứng từ liên quan đến tài khoản theo đúng thời gian và phương thức đã thỏa thuận. Khách hàng có thể yêu cầu VRB cung cấp thông tin tài khoản đột xuất và phải thanh toán phí cung cấp thông tin đột xuất theo biểu phí của VRB trong từng thời kỳ.

2.2.6. Phong tỏa tài khoản:

a. VRB được quyền phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:

- Khi có thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản (của tất cả các đồng chủ tài khoản đối với tài khoản thanh toán chung) hoặc người được chủ tài khoản ủy quyền hợp pháp với VRB.

- Khi xảy ra sự kiện làm phát sinh quyền tự động phong tỏa tài khoản của VRB theo quy định của VRB hoặc theo thỏa thuận cụ thể của VRB và khách hàng.

- Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

b. Việc sử dụng tài khoản trong thời gian phong tỏa được thực hiện theo đúng nội dung phong tỏa. Số tiền phong tỏa phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa và được hưởng lãi theo quy định của VRB. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì số tiền còn lại trên tài khoản vẫn được sử dụng.

c. Việc phong tỏa chấm dứt

- Theo quy định trong thỏa thuận phong tỏa giữa chủ tài khoản hoặc người được chủ tài khoản ủy quyền với VRB.

- Hết thời hạn phong tỏa trong quyết định phong tỏa của người/cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà không có gia hạn hợp pháp.

- Có quyết định bằng văn bản chấm dứt phong tỏa trước hạn có hiệu lực của người/cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2.2.7. Tạm khóa/ngừng tạm khóa tài khoản:

- Ngân hàng thực hiện tạm khóa tài khoản thanh toán của khách hàng (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán khi có văn bản yêu cầu của chủ tài khoản (hoặc người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản) hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với ngân hàng, trừ trường hợp quy định tại điểm c khoản 1 Điều 13 Quy định này.

- Việc ngừng tạm khóa tài khoản thanh toán và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của chủ tài khoản thanh toán (hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa chủ tài khoản với ngân hàng.

2.2.8. Đóng tài khoản

Việc đóng tài khoản chỉ được thực hiện tại Chi nhánh VRB nơi mở tài khoản. Việc đóng tài khoản có đặt các lệnh chuyển tiền tự động chỉ có thể thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo sau khi xoá lệnh chuyển tiền tự động. Ngân hàng thực hiện đóng tài khoản tiền gửi của khách hàng trong các trường hợp sau:

- Khi Chủ tài khoản (hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản) yêu cầu

- Khi cá nhân có tài khoản bị chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự

- Khi tổ chức có tài khoản chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật

- Khi chủ tài khoản vi phạm pháp luật trong thanh toán hoặc vi phạm các thoả thuận liên quan đến việc mở và sử dụng tài khoản với Ngân hàng
- Tài khoản hết số dư hoặc có số dư thấp hơn quy định của ngân hàng và đã ngừng giao dịch 09 tháng kể từ thời điểm phát sinh giao dịch cuối cùng trên tài khoản.giao dịch cuối cùng trên tài khoản.
- Thời hạn thông báo cho chủ tài khoản trước khi đóng tài khoản thanh toán và các vấn đề cụ thể khác liên quan đến việc đóng tài khoản thanh toán là 10 ngày trước khi đóng tài khoản.
- Trường hợp đóng tài khoản vẫn còn số dư, số dư còn lại trên tài khoản được xử lý theo quy định của pháp luật và của VRB.

2.2.9. Ngoài các quy định chung tại điểm 1, điểm 2, điểm 3, điểm 4, điểm 5, điểm 6, điểm 7, điểm 8 nêu trên, việc sử dụng tài khoản tiền gửi thanh toán phải tuân thủ các quy định sau đây:

- a) Phát hành séc: Chủ tài khoản thanh toán được phép phát hành séc từ tài khoản của mình. Việc cung ứng và sử dụng séc được thực hiện theo quy định của Pháp luật và quy định của VRB trong từng thời kỳ.
- b) Rút tiền từ tài khoản (bao gồm việc rút tiền mặt và chuyển khoản từ tài khoản) theo yêu cầu của chủ tài khoản, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản tổ chức, người được chủ tài khoản ủy quyền.

Đối với tài khoản của cá nhân, nếu chứng từ rút tiền không phải là séc thanh toán thì VRB có quyền yêu cầu chính chủ tài khoản, người được chủ tài khoản ủy quyền phải trực tiếp lập và xuất trình chứng từ để giao dịch.

Đối với tài khoản của tổ chức, chứng từ rút tiền có thể do chính người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản, người được người đại diện pháp luật của chủ tài khoản ủy quyền xuất trình hoặc do cá nhân, tổ chức khác xuất trình. Trường hợp cần thiết, VRB có quyền yêu cầu chủ tài khoản hoặc người được ủy quyền xác nhận nội dung chứng từ giao dịch bằng văn bản qua fax, email đăng ký.

Trường hợp rút tiền mặt từ tài khoản của tổ chức, người lĩnh tiền phải xuất trình giấy tờ tùy thân, nếu người lĩnh tiền không phải người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản thì phải xuất trình kèm theo văn bản uỷ quyền/ giấy giới thiệu theo quy định của VRB khi thực hiện giao dịch.

### **3. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN**

#### **3.1 Quyền của khách hàng:**

- 3.1.1. Được hưởng đầy đủ số dư khả dụng và lãi phát sinh trên số dư tài khoản tiền gửi theo quy định của pháp luật và của VRB.
- 3.1.2. Được quyền sử dụng số tiền trên tài khoản thực hiện các giao dịch tài khoản hợp pháp, hợp lệ.
- 3.1.3. Được lựa chọn và sử dụng các dịch vụ do VRB cung cấp phù hợp với loại tài khoản khách hàng mở, với yêu cầu, khả năng và quy định của pháp luật.
- 3.1.4. Được yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch liên quan đến tài khoản và số dư trên tài khoản của mình.
- 3.1.5. Được VRB bảo đảm an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản theo quy định của Pháp luật.
- 3.1.6. Được yêu cầu VRB đóng, phong tỏa hoặc thay đổi cách thức sử dụng tài khoản khi cần thiết.
- 3.1.7. Được hưởng các chính sách khách hàng của VRB trong từng thời kỳ.
- 3.1.8. Được quyền đề nghị ngân hàng tra soát, khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch cần được tra soát, khiếu nại.
- 3.1.9. Các quyền khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

#### **3.2. Trách nhiệm của khách hàng**

- 3.2.1. Tuân thủ các quy định tại Điều khoản, điều kiện này và các thoả thuận đã cam kết với VRB.
- 3.2.2. Thông báo kịp thời cho VRB khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản thanh toán của mình hoặc tài khoản của mình bị lợi dụng.
- 3.2.3. Chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng tài khoản do lỗi của mình.

- 3.2.4. Chịu trách nhiệm thanh toán các loại phí liên quan đến sử dụng dịch vụ tài khoản cho ngân hàng.
- 3.2.5. Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Chịu trách nhiệm về việc chi trả vượt quá số dư khả dụng trên tài khoản
- 3.2.6. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản, hoặc sử dụng tài khoản của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp.
- 3.2.7. Cung cấp thông tin chính xác cho ngân hàng khi yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán hoặc trong quá trình sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản.
- 3.2.8. Đóng thuế thu nhập cá nhân đối với tài khoản mang tính đầu tư vốn và các hình thức thu thuế khác theo quy định của Pháp luật.
- 3.2.9. Khai thông tin theo Luật thuế Mỹ với nội dung quy định trong biểu mẫu về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại VRB.
- 3.2.10. Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

### **3.3. Quyền của Ngân hàng**

- 3.3.1. VRB được quyền tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
- Thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng dịch vụ Ngân hàng theo quy định của VRB.
  - Thu hồi các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí phải trả khác của khách hàng theo yêu cầu của các tổ chức tín dụng nơi khách hàng sử dụng thẻ tiết kiệm do VRB phát hành làm tài sản đảm bảo tiền vay.
  - Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền buộc chủ tài khoản tiền gửi thanh toán, tiền gửi tiết kiệm phải thanh toán.
  - Điều chỉnh các giao dịch bị hạch toán sai, hạch toán nhầm, hạch toán không đúng bản chất.
  - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của ngân hàng chuyển tiền do ngân hàng chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
  - Các trường hợp khác theo thỏa thuận của VRB và khách hàng hoặc theo quy định của pháp luật.
- 3.3.2. Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
- 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 hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa VRB và khách hàng.
  - Khách hàng không có đủ số dư trên tài khoản (bao gồm cả hạn mức thấu chi, nếu có) đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán.
  - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền
  - Khách hàng không tuân thủ quy định của Pháp luật về quản lý ngoại hối.
- 3.3.3. Không giải quyết việc dừng các lệnh thanh toán hợp lệ mà trước đó VRB đã thực hiện theo yêu cầu của khách hàng.
- 3.3.4. Trong trường hợp phát hiện chủ tài khoản, người sử dụng tài khoản vi phạm các quy định hiện hành hoặc thỏa thuận đã có với Ngân hàng, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, VRB có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng tài khoản của khách hàng, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý.
- 3.3.5. Phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư tài khoản theo quy định.
- 3.3.6. Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động.
- 3.3.7. Yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định.
- 3.3.8. Các quyền khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

### **3.4. Trách nhiệm của Ngân hàng**

- 5.1. Phạt do khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.

5.2. Hướng dẫn khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ mở tài khoản thanh toán, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng tài khoản. Ngân hàng có trách nhiệm phát hiện và điều chỉnh kịp thời các tài khoản mở sai hoặc sử dụng chưa chính xác.

5.3. 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 Ngân hàng và khách hàng. Kiểm soát các lệnh thanh toán của khách hàng, đảm bảo lập đúng thủ tục quy định, hợp pháp, hợp lệ và khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký; cung ứng đầy đủ, kịp thời các loại dịch vụ, phương tiện thanh toán cần thiết phục vụ nhu cầu giao dịch của khách hàng qua Ngân hàng.

5.4. Thực hiện hạch toán theo các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ nhận được. Điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai; hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với quy định về sử dụng của tài khoản thanh toán.

5.5. Đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản, không được phép thu thập, sử dụng, chuyển trao thông tin của chủ tài khoản cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của chủ tài khoản, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

5.6. Niêm yết công khai các quy định về mở và sử dụng tài khoản.

5.7. Tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán nếu khách hàng có đề nghị tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định tại phần D. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên tài khoản của khách hàng do lỗi của mình.

5.8. Chịu trách nhiệm đóng phí bảo hiểm tiền gửi, thu thuế thu nhập cá nhân đối với khách hàng phát sinh giao dịch.

5.9. VRB được chủ động thay đổi, bổ sung các nội dung quy định về mở và sử dụng tài khoản và thông báo công khai cho khách hàng biết.

5.10. Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

#### **4. TRA SOÁT, KHIẾU NẠI**

1. Khách hàng được quyền tra soát, khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch cần được tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại hoặc giấy đề nghị tra soát theo mẫu của VRB. Trường hợp khách hàng đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại, khách hàng có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong vòng 5 ngày kể từ ngày khách hàng đề nghị tra soát qua tổng đài, làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, khách hàng thực hiện theo mẫu ủy quyền của VRB và theo quy định của pháp luật về ủy quyền.

2. VRB có trách nhiệm tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) và qua tiếp nhận giấy đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng tại các điểm giao dịch của ngân hàng, đồng thời đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà khách hàng đã cung cấp cho ngân hàng.

3. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại là 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng theo một trong 2 hình thức trên. Kết quả tra soát, khiếu nại sẽ được VRB thông báo cho khách hàng bằng văn bản.

4. VRB sẽ bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng. Thời hạn bồi hoàn là 05 ngày kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại.

5. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, ngân hàng thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

6. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, ngân hàng thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, ngân hàng thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

7. Trường hợp ngân hàng, khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

## **5. LUẬT ĐIỀU CHỈNH, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

1. Điều khoản, điều kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

## **6. HIỆU LỰC**

1. Điều khoản, điều kiện này có hiệu lực áp dụng cho việc mở, sử dụng tài khoản và sử dụng các dịch vụ tài khoản của Khách hàng tại Ngân hàng. Đăng ký thông tin khách hàng - Đề nghị mở tài khoản là một phần không tách rời của Điều khoản, điều kiện này.

2. Điều khoản, điều kiện này được thiết lập bằng Tiếng Việt.

## **II. ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ VRB**

### **1. Quyền và trách nhiệm của chủ thẻ**

#### **1.1. Quyền của chủ thẻ**

- Được sử dụng Thẻ ghi nợ để thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ tại ĐVCNT và ứng tiền mặt tại ĐUTM, ATM trong nội địa hoặc/và trên phạm vi toàn cầu. Riêng đối với chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi, không được sử dụng thẻ để rút tiền mặt, chỉ được sử dụng để thanh toán đúng mục đích đã xác định theo thỏa thuận bằng văn bản giữa VRB và chủ thẻ chính.

- Được kiểm tra và khiếu nại về những sai sót (nếu có) trong quá trình sử dụng thẻ. Đối với thẻ ghi nợ nội địa, thời hạn gửi khiếu nại lần 01 không quá 60 ngày kể từ ngày giao dịch. Đối với thẻ ghi nợ quốc tế, thời hạn gửi khiếu nại lần 01 không quá 70 ngày kể từ ngày giao dịch.

- Được đề nghị chấm dứt sử dụng thẻ

- Được yêu cầu phát hành lại thẻ khi thẻ bị mất, thất lạc, hư hỏng và phải trả phí cấp lại thẻ cho VRB.

- Được nhận sao kê tài khoản tiền gửi không kỳ hạn.

#### **1.2. Trách nhiệm của chủ thẻ**

- Trực tiếp đến Chi nhánh của VRB để nhận thẻ. Trong trường hợp chủ thẻ không thể đến VRB để nhận thẻ, chủ thẻ có thể ủy quyền cho người khác đến nhận hộ thẻ. Giấy ủy quyền nhận thẻ được lập bằng văn bản trực tiếp tại VRB hoặc phải được công chứng chứng thực và thực hiện theo quy định của VRB. Trường hợp ủy quyền cho người khác nhận/kích hoạt thẻ/PIN, Chủ thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh, trừ trường hợp do lỗi của VRB.

- Bảo quản thẻ ghi nợ.

- Bảo mật PIN, không tiết lộ cho bất kỳ ai trong bất kỳ trường hợp nào.

- Thông báo ngay tới VRB khi thẻ bị mất, thất lạc hoặc nghi ngờ bị lợi dụng.

- Không sử dụng Thẻ ghi nợ để rút tiền, chuyển khoản, thanh toán khi tài khoản không còn đủ tiền.

- Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến sử dụng thẻ theo biểu phí do VRB quy định.

- Công nhận các hóa đơn, chứng từ liên quan đến Giao dịch thẻ đã được hệ thống các Ngân hàng ghi nhận và cung cấp. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch có chữ ký và/hoặc sử dụng PIN của thẻ, và các giao dịch khác nếu Ngân hàng cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ được thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký của chủ thẻ.

- Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho VRB theo yêu cầu của VRB đối với các khoản mà chủ thẻ rút thừa, rút/thanh toán quá hạn mức, giao dịch Ghi Có nhằm vào tài khoản của Chủ thẻ, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và ĐVCNT đã được tạm ứng cho Chủ thẻ và các giao dịch nhằm lẫn khác mà chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Đồng ý để VRB tự động ghi nợ, tạm khóa và trích tiền trên các tài khoản thanh toán/tiền gửi của Chủ thẻ mở tại VRB để thu hồi các khoản tiền này mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.
- Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp ATM đã trả tiền, nếu chủ thẻ không nhận tiền sau 30 giây ATM sẽ thu hồi lại.
- Chịu hoàn toàn trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến các giao dịch thực hiện bằng thẻ qua Internet.
- Chủ thẻ phải trả VRB phí khiếu nại trong trường hợp chủ thẻ khiếu nại không đúng, không chính xác các giao dịch.
- Tất cả các yêu cầu của chủ thẻ phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ, chủ thẻ phải thực hiện bằng văn bản tại các CNPHT theo quy định của VRB. Trong từng trường hợp, VRB có thể chấp nhận và thực hiện các yêu cầu đó thông qua telex, fax, điện thoại, thư điện tử; và VRB sẽ không phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh cho chủ thẻ do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của chủ thẻ thông qua telex, fax, thư điện tử hay điện thoại.
- Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch theo đúng quy định của pháp luật, của VRB và của các TCT. Chủ thẻ chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về việc sử dụng tiền không đúng mục đích.

## **2. Quyền và trách nhiệm của VRB**

### **1.1. Quyền của VRB**

- Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin,... bị trục trặc ngoài khả năng kiểm soát của VRB.
- Được phép ghi nợ tài khoản chủ thẻ giá trị tất cả các giao dịch thẻ, các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán Thẻ theo biểu phí được Ngân hàng quy định trong từng thời kỳ phù hợp với Quy định của Pháp luật.
- Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép khác thông tin về Chủ thẻ, mã số khách hàng, sao kê và các giao dịch thẻ theo đúng quy định của Pháp luật; cung cấp các thông tin Giao dịch thẻ của Chủ thẻ qua Tổng đài điện thoại khi người yêu cầu cung cấp thông tin khai báo đúng thông tin chủ thẻ đã đăng ký tại Đề nghị phát hành thẻ ghi nợ.
- Có quyền đóng thẻ nếu khách hàng không tới nhận thẻ sau 60 ngày kể từ ngày phát hành thẻ và không hoàn trả phí phát hành thẻ.
- Được quyền khóa Thẻ/tính năng trên thẻ khi nhận được thông báo thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ PIN hoặc Ngân hàng có nghi ngờ Thẻ/thông tin Thẻ đang bị lợi dụng theo số điện thoại/địa chỉ email đã thỏa thuận tại Điều kiện, Điều khoản về phát hành và sử dụng thẻ và các cuộc điện thoại từ Tổng đài VRB
- Có thể chấm dứt việc sử dụng thẻ của chủ thẻ nếu chủ thẻ vi phạm các điều kiện, điều khoản đã ký kết với VRB hoặc sử dụng thẻ giả mạo, thẻ bị nghi ngờ giả mạo.

### **1.2. Trách nhiệm của VRB**

- Tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán thẻ tín dụng của pháp luật Việt Nam và TCT; đảm bảo các quyền lợi của chủ thẻ theo Điều kiện và điều khoản sử dụng thẻ, lưu giữ các thông tin của chủ thẻ, trừ trường hợp có quy định khác.
- Hướng dẫn, thông báo cho chủ thẻ trong việc sử dụng thẻ và các quy định có liên quan của VRB trong việc quản lý và sử dụng thẻ.

### **1.3. Tôn trọng các quyền của chủ thẻ**

- Chịu trách nhiệm bảo vệ thông tin của chủ thẻ, không được phép thu thập, sử dụng, không được phép chuyển trao thông tin chủ thẻ cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của chủ thẻ, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.
- Chịu trách nhiệm giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ.

## **3. Xử lý trong trường hợp mất thẻ**

Chủ thẻ có nghĩa vụ thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho VRB trong trường hợp thẻ bị mất cắp, thất lạc, giả mạo hoặc nghi ngờ bị giả mạo theo số điện thoại: 1800 6656 hoặc +8424 39429365... hoặc số điện thoại của Tổng đài chăm sóc khách hàng khác của VRB được thông báo từng thời kỳ hoặc bất kỳ Chi nhánh/Phòng giao dịch của VRB gần nhất. Chủ thẻ phải cung cấp các thông tin chính xác theo yêu cầu của VRB để VRB thực hiện việc khoá trạng thái thẻ và trực tiếp đến Chi nhánh của VRB để xác nhận lại/gửi lại xác nhận thông báo mất thẻ bằng văn bản trong 01 ngày làm việc từ khi mất thẻ (nếu trước đó thông báo bằng các hình thức khác), đồng thời thanh toán các khoản phí theo quy định của VRB. Thời gian để VRB thực hiện khóa trạng thái thẻ tối đa là 02 giờ kể từ lúc nhận được thông tin về việc thẻ bị mất cắp, thất lạc, giả mạo hoặc nghi ngờ bị giả mạo từ phía khách hàng hoặc thành viên của TCT. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch bằng thẻ đã được thực hiện trước khi Ngân hàng nhận được thông báo về thẻ bị mất cắp, thất lạc, giả mạo hoặc nghi ngờ giả mạo.

#### **4. Hạn mức sử dụng thẻ**

- Khách hàng có thể sử dụng Thẻ theo đúng hạn mức sử dụng quy định, bao gồm: hạn mức rút tiền, hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ và các hạn mức khác do Khách hàng đăng ký hoặc VRB quy định tại các văn bản sản phẩm về thẻ ghi nợ của VRB. Hạn mức sử dụng thẻ được công bố trên website của VRB.
- Trường hợp khách hàng có nhu cầu thay đổi hạn mức giao dịch của thẻ, khách hàng liên hệ với VRB để đề nghị thay đổi theo quy định của VRB từng thời kỳ.
- Các loại hạn mức thẻ sẽ được VRB quy định trong từng thời kỳ theo từng gói dịch vụ và/hoặc từng hạng thẻ mà khách hàng đăng ký sử dụng.
- Trường hợp thẻ ghi nợ gắn với tài khoản thấu chi, việc cấp/sử dụng hạn mức thấu chi, thay đổi hạn mức, phương thức trả nợ, lãi suất áp dụng và các đề nghị khác (nếu có) sẽ tuân thủ theo quy định của VRB về dịch vụ thấu chi trong từng thời kỳ.
- Trường hợp khách hàng có nhu cầu lấy lại số tiền trên thẻ chưa sử dụng hết, sẽ xử lý theo quy định về sử dụng tài khoản và/hoặc tài khoản thấu chi của VRB từng thời kỳ.

#### **5. Sửa đổi nội dung điều khoản**

- VRB có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Điều kiện và điều khoản phát hành và sử dụng thẻ vào bất cứ lúc nào bằng cách thông báo bằng văn bản, thư điện tử cho chủ thẻ hoặc thông báo trên website của VRB; hoặc sử dụng các phương thức thông báo khác.
- Những sửa đổi, bổ sung sẽ có hiệu lực vào ngày được ghi rõ trong thông báo hoặc từ ngày VRB gửi thông báo (nếu không ghi rõ ngày hiệu lực trên thông báo).
- Trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày VRB thông báo về việc sửa đổi, bổ sung Điều kiện, điều khoản, nếu Chủ thẻ không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung do VRB đưa ra, Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo với VRB để thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ này.
- Nếu chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ sau thời hạn 07 ngày kể từ ngày VRB thông báo về việc sửa đổi, bổ sung Điều kiện, Điều khoản được hiểu là Chủ thẻ đã chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi bổ sung này.

#### **6. Điều khoản thi hành**

- Bộ điều kiện, điều khoản phát hành và sử dụng thẻ cùng Giấy đề nghị phát hành thẻ của chủ thẻ được coi là Hợp đồng thẻ ghi nợ ràng buộc pháp lý giữa Chủ thẻ và VRB. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày chủ thẻ ký vào Giấy đề nghị phát hành thẻ và chịu sự điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ. Trường hợp có mâu thuẫn giữa Điều kiện và Điều khoản này với Giấy đề nghị, Điều kiện và điều khoản này sẽ được ưu tiên áp dụng.
- Trong trường hợp có tranh chấp mà cả hai bên không thể giải quyết được bằng thương lượng, hòa giải, tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam.

### **III. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN**

#### **1. Phạm vi cung cấp dịch vụ**



1.1. VRB cung cấp cho khách hàng dịch vụ i-IB thông qua việc truy cập trang web [www.vrbank.com.vn](http://www.vrbank.com.vn), bao gồm:

- Chuyển tiền VND trong hệ thống VRB;
- Chuyển tiền Ngoại tệ trong hệ thống VRB;
- Chuyển tiền trong nước liên ngân hàng bằng VND;
- Chuyển tiền trong nước liên ngân hàng bằng ngoại tệ;
- Chuyển tiền quốc tế bằng VND, USD, RUB, EURO
- Gửi tiền có kỳ hạn trực tuyến
- Thanh toán gốc, lãi, lãi quá hạn của khoản vay
- Truy vấn thông tin tài khoản, thông tin tỷ giá, lãi suất, biểu phí dịch vụ, thông tin ngân hàng.
- Đề nghị sao kê tài khoản
- Các dịch vụ trực tuyến khác mà VRB cung cấp trong từng thời kỳ.

1.2. Việc cung cấp từng hoặc tất cả các dịch vụ trên theo quy định của VRB trong từng thời kỳ.

1.3. Khách hàng đăng ký các dịch vụ sử dụng thông qua việc điền, ký vào đề nghị “Đăng ký sử dụng dịch vụ i-IB” theo mẫu quy định của VRB.

## **2. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng**

### **2.1 Quyền của Khách hàng**

- Truy cập dịch vụ i-IB để tra cứu, vấn tin và thực hiện các giao dịch theo các dịch vụ đã đăng ký;
- Khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho VRB trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của khách hàng bị vi phạm. Quá thời hạn trên, VRB sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của khách hàng không liên quan đến lỗi của VRB, khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của VRB;
- Thay đổi các thông tin đã đăng ký bằng cách điền vào “Đề nghị thay đổi dịch vụ i-IB” và gửi đến VRB. VRB sẽ thực hiện thay đổi tương ứng sau khi tiến hành kiểm tra, xác nhận và chấp thuận yêu cầu thay đổi thông tin của Khách hàng;
- Chấm dứt sử dụng dịch vụ bằng cách điền vào “Đề nghị chấm dứt dịch vụ i-IB”;
- Yêu cầu VRB khóa, tạm ngừng hoặc kích hoạt lại Tên đăng nhập, cấp và cấp lại mật khẩu;
- Yêu cầu VRB thực hiện hoàn trả đối với những lệnh chuyển tiền trong nước do sai chỉ dẫn thanh toán mà ngân hàng người thụ hưởng không ghi Có được cho người thụ hưởng. Trường hợp chỉ dẫn thanh toán sai nhưng ngân hàng của người thụ hưởng vẫn ghi Có được cho người thụ hưởng, khách hàng phải tự chịu trách nhiệm.
- Các quyền khác theo bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ i-IB và các quy định có liên quan của pháp luật.

### **2.2 Trách nhiệm của Khách hàng**

- Tuân thủ các quy định của VRB và pháp luật về mở, sử dụng, quản lý tài khoản, về giao dịch thương mại điện tử và các quy định khác liên quan đến giao dịch do khách hàng thực hiện;
- Đồng ý cung cấp tất cả các thông tin mà VRB yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ. Khách hàng phải đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho VRB là chính xác, hợp pháp, trung thực và cập nhật. Khách hàng tự chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về tính chân thực, hợp pháp của các thông tin cung cấp cho VRB.
- Bảo mật và lưu trữ các nội dung thông tin trao đổi với VRB qua thư điện tử. Các địa chỉ thư điện tử phải được đăng ký với VRB thông qua các đề nghị sử dụng/thay đổi dịch vụ.
- Để đảm bảo quý khách có thể sử dụng được dịch vụ, VRB sẽ cung cấp cho khách hàng tên đăng nhập/mật khẩu qua email do khách hàng đăng ký, theo đó:
  - Khách hàng phải thay đổi mật khẩu trong lần đầu tiên sử dụng. Mật khẩu cần được thay đổi định kỳ (do khách hàng tự quyết định) hoặc khi dịch vụ yêu cầu thay đổi. Mật khẩu thay đổi tuân theo các quy định về mật khẩu của VRB.

➤ Khách hàng phải có trách nhiệm bảo mật và giữ gìn Tên đăng nhập, mật khẩu do VRB cấp để đảm bảo rằng chỉ có duy nhất khách hàng mới có quyền sử dụng dịch vụ i-IB và phải sử dụng mọi biện pháp cần thiết để tránh và ngăn chặn việc sử dụng dịch vụ bởi những người không có thẩm quyền.

➤ Khách hàng không được lưu mật khẩu theo bất kỳ cách nào mà người khác có thể nhận biết, không được tiết lộ thông tin về Tên đăng nhập và mật khẩu cho bất cứ người thứ ba, không nên chọn mật khẩu dễ đoán biết như ngày sinh nhật, số điện thoại của bản thân.

➤ Nếu nghi ngờ hoặc phát hiện rằng Tên đăng nhập, mật khẩu và các yếu tố định danh khác bị lộ, bị mất cắp, Khách hàng phải ngay lập tức thay đổi mật khẩu của mình. Nếu không thể tự thực hiện, Khách hàng phải thông báo ngay cho VRB thông qua Số Hotline 1800 6656 hoặc tại chi nhánh/phòng giao dịch của VRB. VRB sẽ tạm dừng dịch vụ của Khách hàng cho đến khi có thông báo khác từ Khách hàng.

- Khách hàng không được vô tình hoặc cố ý rời bỏ thiết bị trong khi đang sử dụng dịch vụ. Thiết bị được hiểu là cả điện thoại di động và thiết bị bảo mật để truy cập vào hệ thống. Quý khách phải đảm bảo mọi kết nối dịch vụ đã được kết thúc trước khi quý khách không còn sử dụng thiết bị.

- Trường hợp Token bị mất cắp, thất lạc, hư hỏng, Khách hàng phải thông báo ngay cho VRB để thực hiện khóa token và các thủ tục cần thiết để cấp lại Token theo yêu cầu của Khách hàng.

- Khách hàng phải thông báo cho VRB ngay lập tức khi có bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến địa chỉ thư điện tử, số điện thoại của quý khách. Trừ khi nhận được thông báo thay đổi từ khách hàng, VRB sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua địa chỉ thư điện tử, số điện thoại mà quý khách đã đăng ký. VRB được miễn trừ mọi trách nhiệm đối với tất cả các thiệt hại, tổn thất (nếu phát sinh) của quý khách trong mọi trường hợp VRB cung cấp dịch vụ qua địa chỉ thư điện tử, số điện thoại mà quý khách đã đăng ký nhưng các địa chỉ hay số điện thoại này đã bị khoá, bị huỷ, bị lỗi hoặc không còn tồn tại hay vì bất kỳ lý do nào đó mà dẫn tới việc quý khách không thể tiếp nhận dịch vụ từ VRB.

- Đảm bảo đủ số dư trên tài khoản thanh toán để thực hiện giao dịch và thanh toán phí giao dịch theo quy định của VRB vào ngày giao dịch có hiệu lực;

- Kiểm tra lại kết quả giao dịch, trạng thái giao dịch và số dư tài khoản sau khi giao dịch đã được VRB xử lý; Khách hàng cần kiểm tra lí do từ chối và thực hiện theo thông báo của ngân hàng. Trường hợp giao dịch có kết quả từ chối nhưng tài khoản của khách hàng vẫn được trích nợ thành công, đề nghị khách hàng không thực hiện lại giao dịch, chủ động liên hệ ngay với VRB để được hỗ trợ xử lý.

- Đồng ý cho VRB trích Nợ tài khoản để thanh toán giá trị các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch và phí sử dụng dịch vụ, phí giải quyết tranh chấp theo quy định của VRB và pháp luật;

- Hoàn trả cho VRB những khoản thanh toán thừa, và/hoặc lãi phát sinh liên quan (nếu có);

- Bằng chi phí của mình, trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống,... để có thể kết nối, truy cập an toàn dịch vụ i-IB.

- Chịu các chi phí tòa án trong trường hợp Khách hàng thua kiện theo quy định của pháp luật.

- Các trách nhiệm khác theo bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ i-IB và các quy định có liên quan của pháp luật.

### **3. Quyền và trách nhiệm của VRB**

#### **3.1 Quyền của VRB**

- Cung cấp thông tin theo quy định cho Khách hàng và các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;

- Quy định và thay đổi các loại phí dịch vụ i-IB, bao gồm nhưng không giới hạn: phí thường niên, phí đăng ký/sửa đổi/ chấm dứt sử dụng dịch vụ; phí duy trì, thay đổi, cấp và cấp lại Tên đăng nhập và mật khẩu giao dịch, thiết bị bảo mật; phí thực hiện từng giao dịch;

- Quy định loại tài khoản thanh toán được phép sử dụng dịch vụ i-IB.

- Từ chối xử lý các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của VRB và pháp luật hoặc trong các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của VRB;

- Ngân hàng không thực hiện điều chỉnh, bổ sung thêm thông tin đối với các giao dịch chuyển tiền trong nước bằng VND và Ngoại tệ thực hiện trên hệ thống i-IB mà sẽ hỗ trợ thực hiện yêu cầu hoàn trả cho Khách hàng.

- Khoá, tạm ngừng, kích hoạt lại hoặc chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của khách hàng theo yêu cầu của khách hàng hoặc theo các quy định tại Điều 10 (Điều khoản chấm dứt dịch vụ) và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;
- Trích Nợ tài khoản để thực hiện các giao dịch của khách hàng; để thu các khoản phí liên quan theo biểu phí được VRB quy định trong từng thời kỳ; để bồi hoàn các khoản VRB ghi Có nhằm, thừa vào tài khoản của khách hàng (nếu có);
- Ghi nợ hoặc phong tỏa số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan tài phán (Tòa án, Trọng tài);
- Tạm ngừng cung cấp dịch vụ i-IB cho các mục đích bảo trì, nâng cấp hệ thống hoặc các trường hợp miễn trách nhiệm theo quy định tại Điều 8 (Điều khoản các trường hợp miễn trách nhiệm) của văn bản này.
- Được quyền chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ i-IB trường hợp khách hàng vi phạm Quy định của pháp luật và/hoặc Quy định của VRB về sử dụng dịch vụ.
- Các quyền khác theo bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ i-IB và các quy định có liên quan của pháp luật.

### **3.2 Trách nhiệm của VRB**

- Đảm bảo các quyền lợi của khách hàng theo bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ i-IB;
- Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản và giao dịch theo quy định của pháp luật;
- Khoá dịch vụ ngay khi nhận được thông báo của Khách hàng bằng văn bản hoặc qua điện thoại về việc Thiết bị nhận thông tin xác thực bị thất lạc (Điện thoại, token), mất cắp hoặc lộ mật khẩu;
- Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan trong quá trình đăng ký và sử dụng dịch vụ;
- Nỗ lực để các thông tin cung cấp cho Khách hàng qua dịch vụ là chính xác. Tuy nhiên do đặc thù của dịch vụ và một số tình huống vượt quá phạm vi kiểm soát của VRB, VRB không đảm bảo mọi thông tin là chính xác và không có sai sót;
- Thông báo cho khách hàng trên website <http://www.vrbank.com.vn> khi có kế hoạch ngừng cung cấp dịch vụ i-IB cho các mục đích bảo trì, nâng cấp hệ thống;
- Các trách nhiệm khác theo theo bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ i-IB và các quy định có liên quan của pháp luật.

### **4. Hạn mức giao dịch**

- 4.1. Tùy theo điều kiện trong từng thời kỳ, VRB có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức chi các giao dịch của khách hàng;
- 4.2. Trường hợp có sự thay đổi về hạn mức giao dịch, VRB sẽ gửi thông báo hạn mức giao dịch của các dịch vụ cho khách hàng thông qua:
  - Các chi nhánh, điểm giao dịch của VRB;
  - Trang Web và/hoặc các kênh cung cấp sản phẩm dịch vụ của VRB;
- 4.3. Trường hợp khách hàng muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức quy định của VRB, khách hàng phải đăng ký với VRB, chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu có) và phải được VRB chấp thuận.

## **IV. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRÊN THIẾT BỊ DI ĐỘNG THÔNG MINH**

### **1. Giới thiệu về VRB mBanking**

Dịch vụ VRB mBanking: là dịch vụ được cung cấp bởi Ngân hàng liên doanh Việt – Nga (VRB), giúp Quý khách thực hiện giao dịch ngân hàng trên thiết bị di động thông minh (sử dụng hệ điều hành Android và iOS) dễ dàng, thuận tiện, mọi lúc, mọi nơi, tiết kiệm thời gian.

Ứng dụng VRB mBanking: là Ứng dụng do VRB cung cấp cho Khách hàng để cài đặt trên Thiết bị di động thông minh nhằm sử dụng dịch vụ VRB mBanking. Tùy từng ngữ cảnh, Ứng dụng VRB mBanking có thể được hiểu là Dịch vụ VRB mBanking

**Các tính năng chính:** Chuyển tiền trong nước và quốc tế, thanh toán hóa đơn, nạp tiền điện tử, gửi tiết kiệm, tra cứu thông tin các tài khoản thanh toán, tiết kiệm, khoản vay, thẻ, tra cứu lịch sử giao dịch, tra cứu thông tin tỷ giá, lãi suất, địa điểm ATM, địa điểm phòng giao dịch, ...

**Cách thức đăng ký:** Quý khách làm thủ tục đăng ký dịch vụ tại các điểm giao dịch của VRB. Trường hợp Quý khách đã đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến Khách hàng cá nhân của VRB (i-IB), để sử dụng dịch vụ VRB mBanking, Quý khách chỉ cần tải và cài đặt ứng dụng dịch vụ từ kho ứng dụng Apple App Store (đối với hệ điều hành iOS) hoặc Google Play Store (đối với hệ điều hành Android).

## **2. Điều khoản về nâng cấp và mở rộng dịch vụ**

VRB có quyền điều chỉnh chính sách dịch vụ VRB mBanking theo từng thời kỳ, nâng cấp, thay đổi, mở rộng dịch vụ và sửa đổi, bổ sung các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ VRB mBanking. Những thay đổi/điều chỉnh này được thông báo theo một và/hoặc một số phương thức như qua website VRB, quầy giao dịch, tổng đài hỗ trợ khách hàng, ứng dụng VRB mBanking. Do đó, khi cài đặt (bao gồm cả việc cập nhật bản mới của ứng dụng VRB mBanking) và sử dụng dịch vụ VRB mBanking có nghĩa rằng Quý khách đã đọc, hiểu và đồng ý tất cả các điều khoản và điều kiện (bao gồm điều khoản và điều kiện được thay đổi/điều chỉnh) sử dụng dịch vụ VRB mBanking của VRB.

## **3. Điều khoản về an toàn và bảo mật giao dịch**

Quý khách có quyền sử dụng dịch vụ VRB mBanking và các tiện ích khác mà VRB cung cấp, tuy nhiên việc sử dụng đó sẽ không bao gồm các hành vi sau đây:

- Tiết lộ mật khẩu đăng nhập/OTP (mật khẩu xác thực dùng một lần). Quý khách chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các giao dịch có sử dụng mật khẩu đăng nhập hoặc OTP.
- Lưu trữ thông tin mật khẩu đăng nhập trên thiết bị di động hoặc máy tính cá nhân để người khác lấy được.
- Cho người khác mượn, sử dụng tài khoản đăng nhập ứng dụng VRB mBanking và để người khác lợi dụng lấy thông tin dùng cho các mục đích khác.
- Không kiểm tra kỹ giao dịch đã nhập thông tin người thụ hưởng, nhập sai thông tin khiến giao dịch không thành công hoặc chuyển nhầm người thụ hưởng.
- Yêu cầu hủy hoặc xóa các giao dịch tài chính khi giao dịch đã được thực hiện.
- Sử dụng dịch vụ VRB mBanking trong bất kỳ hình thức vi phạm pháp luật nào, cho bất kỳ mục đích bất hợp pháp nào.

## **4. Nguyên tắc sử dụng dịch vụ VRB mBanking**

- Quý khách đồng ý rằng, các yếu tố bảo mật do Quý khách đăng ký hoặc VRB cung cấp cho Quý khách được Quý khách sử dụng khi thực hiện giao dịch điện tử có giá trị xác định, chứng minh sự chấp thuận của Quý khách trong việc thực hiện giao dịch trên ứng dụng VRB mBanking.
- Dữ liệu thông tin ghi nhận trên hệ thống của VRB hoặc bên thứ ba hoặc trên các ứng dụng phần mềm khác dưới bất kỳ hình thức nào về việc khởi tạo, nhận và xử lý các lệnh, chỉ thị giao dịch của Quý khách, nội dung các lệnh, chỉ thị này là bằng chứng có giá trị pháp lý giữa VRB và Quý khách để xác định Quý khách đã sử dụng dịch vụ ngân hàng thông qua ứng dụng VRB mBanking và Quý khách chịu trách nhiệm về các lệnh, chỉ thị giao dịch này.
- Quý khách có trách nhiệm thực hiện dịch vụ VRB mBanking theo đúng Hướng dẫn sử dụng dịch vụ của VRB. Các biện pháp đảm bảo an toàn và các nội dung khác có liên quan được VRB niêm yết công khai trên website VRB hoặc được thỏa thuận, theo hướng dẫn của VRB khi Quý khách truy cập, sử dụng dịch vụ.
- Quý khách sử dụng dịch vụ theo hạn mức quy định của VRB theo từng thời kỳ (được niêm yết công khai trên website VRB hoặc theo thông báo của VRB).
- Các giao dịch tài chính được tính phí theo quy định Phí dịch vụ của VRB theo từng thời kỳ.
- VRB sẽ không tính bất kỳ khoản phí nào cho việc tải ứng dụng dịch vụ VRB mBanking. Tuy nhiên, Quý khách phải chịu trách nhiệm thanh toán phí tải dữ liệu và mọi khoản phí khác theo quy định của Nhà cung cấp dịch vụ di động.

## **5. Cam kết sử dụng dịch vụ của Khách hàng**

- Quý khách phải chịu mọi trách nhiệm đối với Thiết bị di động thông minh của mình được cài đặt để sử dụng dịch vụ VRB mBanking do VRB cung cấp và mọi vấn đề liên quan đến sử dụng dịch vụ này bởi một bên thứ ba bất kỳ.

- Quý khách chịu toàn bộ trách nhiệm trong việc thông báo cho VRB về mọi sự thay đổi bao gồm nhưng không giới hạn bởi các thay đổi liên quan đến Số điện thoại di động, địa chỉ email và VRB sẽ không chịu trách nhiệm theo bất kỳ cách thức nào về bất kỳ tổn thất, thiệt hại, chi phí, phí tổn phát sinh/phải gánh chịu do Quý khách đã không thực hiện việc thông báo các thay đổi này cho VRB.

## **6. Cam kết cung cấp dịch vụ của VRB**

- VRB có quyền nhưng không có nghĩa vụ phải thực hiện thay đổi, cải tiến và/hoặc sửa đổi ứng dụng VRB mBanking được VRB cung cấp từng thời điểm.

- Trừ trường hợp pháp luật hiện hành có quy định khác, VRB bảo lưu quyền chấm dứt dịch vụ VRB mBanking và/hoặc mở rộng, làm giảm hoặc tạm ngừng các giao dịch được phép sử dụng trên ứng dụng dịch vụ này, thay đổi quy trình và hạn mức giao dịch liên quan tới dịch vụ dựa trên các vấn đề an ninh, vào bất kỳ thời điểm nào và sẽ thông báo tới Quý khách theo một và/hoặc một số phương thức như qua website VRB, quầy giao dịch, tổng đài hỗ trợ khách hàng, ứng dụng VRB mBanking

- VRB bảo lưu quyền tại mọi thời điểm với thông báo/sửa đổi, bổ sung/điều chỉnh các điều khoản và điều kiện này.

- Dịch vụ VRB mBanking là một dịch vụ được cung cấp trên cơ sở nguyên trạng và VRB không đảm bảo việc cung cấp dịch vụ một cách liên tục và không bị gián đoạn. Vì thế, mặc dù Quý khách có thể sử dụng Dịch vụ vào mọi thời điểm, Quý khách đồng ý rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng, thực hiện được một số hoặc tất cả các dịch vụ do việc bảo trì hệ thống hoặc vì bất kỳ lý do nào khác.

- VRB sẽ nỗ lực thực hiện các chỉ thị giao dịch nhận được từ Quý khách theo đúng thời gian quy định. Tuy nhiên, VRB không đảm bảo về việc thực hiện chỉ thị giao dịch hoặc về tính sẵn có của dịch vụ trong khoảng thời gian đó, vì việc cung cấp dịch vụ phụ thuộc vào nhiều thiết bị và công nghệ điện tử được sử dụng tùy từng thời điểm và có thể phải đi qua nhiều bên trung gian. Điều này có thể dẫn đến chậm trễ và trục trặc trong quá trình nhận/truyền bất kỳ chỉ thị giao dịch nào nhận bởi Quý khách hoặc từ VRB đến Quý khách.

- VRB sử dụng các phương thức truyền tin an toàn và mã hóa để truyền tin, lưu trữ các dữ liệu cá nhân, giao dịch của Quý khách. VRB cam kết không tiết lộ thông tin của Quý khách với bất kỳ bên thứ ba nào trừ khi có yêu cầu từ Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

## **7. Điều khoản xử lý vi phạm**

Trường hợp Quý khách vi phạm bất kỳ quy định nào trong Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ này, VRB có quyền ngay lập tức khóa tài khoản của Quý khách và/hoặc xóa bỏ toàn bộ các thông tin đăng ký, nội dung vi phạm. Đồng thời, tùy thuộc vào tính chất và mức độ vi phạm, Quý khách sẽ phải chịu trách nhiệm trước cơ quan có thẩm quyền, VRB và bên thứ ba về mọi thiệt hại gây ra bởi hoặc xuất phát từ hành vi vi phạm của Quý khách.