

# ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ KHÁCH HÀNG ƯU TIÊN

Điều kiện giao dịch chung về Khách Hàng Ưu Tiên này được áp dụng cho (các) Khách Hàng cá nhân được định danh là Khách Hàng Ưu Tiên của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank). Khi Khách Hàng được VPBank định danh là Khách Hàng Ưu Tiên, Khách Hàng sẽ được cung cấp đầy đủ các quyền lợi và ưu đãi của Dịch vụ Ngân Hàng Ưu Tiên cũng như được ràng buộc bởi các quy định dưới đây.

## I. KHÁCH HÀNG ƯU TIÊN

- Khách Hàng Ưu Tiên là những Khách Hàng đáp ứng tiêu chí trở thành Khách Hàng Ưu Tiên theo quy định trong từng thời kỳ của VPBank.
- Mọi thủ tục đăng ký sử dụng và trở thành Khách Hàng Ưu Tiên sẽ được thông báo và hướng dẫn chi tiết tới Khách Hàng thông qua Cán bộ phụ trách Khách Hàng Ưu Tiên tại Chi nhánh của VPBank.
- Tư cách Khách Hàng Ưu Tiên sẽ được duy trì trong suốt thời gian Khách Hàng được định danh là Khách Hàng Ưu Tiên theo quy định của VPBank.
- Khách Hàng có thể ngưng sử dụng Dịch vụ dành cho Khách Hàng Ưu Tiên hoặc chấm dứt quyền lợi Khách Hàng Ưu Tiên bằng hình thức thông báo trước cho VPBank bằng văn bản.
- Khi được định danh là Khách Hàng Ưu Tiên, Khách Hàng sẽ được chăm sóc bởi 01 Chuyên viên riêng tại Chi nhánh định danh Khách Hàng. Nếu muốn đổi Chi nhánh giao dịch chính, Khách Hàng vui lòng gửi thông báo bằng văn bản đến cho VPBank. Khi thay đổi Chi nhánh giao dịch chính, Khách Hàng vẫn được hưởng đầy đủ các chính sách dành cho Khách Hàng Ưu Tiên tại tất cả các chi nhánh có cung cấp Dịch vụ Ngân hàng Ưu Tiên

## II. QUYỀN LỢI KHÁCH HÀNG ƯU TIÊN

Tùy theo chính sách của VPBank từng thời kỳ, Khách Hàng Ưu Tiên sẽ được hưởng các quyền lợi sau:

- Sử dụng các sản phẩm/ dịch vụ riêng biệt với chính sách giá ưu đãi, thủ tục nhanh gọn.
- Được phục vụ với phong cách chuyên nghiệp, đẳng cấp thông qua 01 Chuyên viên quan hệ Khách Hàng cao cấp riêng.
- Được sử dụng đường dây hotline hỗ trợ riêng 24/7.
- Được tham gia các chương trình chăm sóc và dịch vụ chuyên biệt dành riêng cho Khách Hàng cao cấp.
- Hưởng ưu đãi bên ngoài tại các đối tác liên kết của VPBank.
- Được tư vấn và cập nhật thông tin tài chính thường xuyên không chỉ khi Khách Hàng đến điểm giao dịch của VPBank, mà ngay cả khi Khách Hàng đang ở văn phòng làm việc, nhà riêng hay bất kỳ địa điểm nào khác.
- Được đón tiếp và phục vụ tại khu vực dành riêng cho Khách Hàng Ưu Tiên và được ưu tiên thực hiện giao dịch mà không phải chờ đợi như Khách Hàng thông thường.
- Được hưởng các ưu đãi vào các dịp đặc biệt như sinh nhật của Khách Hàng; được tham gia các sự kiện, các chương trình tổ chức riêng cho Khách Hàng Ưu Tiên.
- Các quyền lợi khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

## III. KỲ ĐÁNH GIÁ LẠI HẠNG KHÁCH HÀNG ƯU TIÊN VÀ THỜI GIAN GIA HẠN QUYỀN LỢI KHÁCH HÀNG ƯU TIÊN

Định kỳ theo quy định của VPBank, VPBank sẽ tiến hành đánh giá lại điều kiện định danh Khách Hàng Ưu Tiên của Khách Hàng. Trường hợp Khách Hàng không đáp ứng đủ điều kiện để được duy trì tư cách Khách Hàng Ưu Tiên, tùy từng trường hợp theo quy định của VPBank, VPBank có thể:

- a) Chấm dứt tư cách Khách Hàng Ưu Tiên của Khách Hàng; hoặc
- b) Thay đổi hạng Khách Hàng Ưu Tiên; hoặc
- c) Gia hạn quyền lợi Khách Hàng Ưu Tiên cho Khách Hàng, thời gian gia hạn, quyền lợi trong thời gian gia hạn thực hiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ. Trường hợp gia hạn, VPBank sẽ thông báo cho Khách Hàng được biết theo quy định tại Mục 6 dưới đây.

#### **IV. CHẤM DỨT QUYỀN LỢI DÀNH CHO KHÁCH HÀNG ƯU TIÊN**

- a) VPBank có quyền nhưng không có nghĩa vụ chấm dứt quyền lợi Khách Hàng Ưu Tiên của Khách Hàng trong trường hợp Khách Hàng không đáp ứng đủ điều kiện để được duy trì tư cách Khách Hàng Ưu Tiên theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
- b) Khi chấm dứt tư cách Khách Hàng Ưu Tiên, Khách Hàng sẽ không được hưởng các quyền lợi dành cho Khách Hàng Ưu Tiên, theo đó VPBank có quyền thay đổi, điều chỉnh, chấm dứt các quyền lợi/sản phẩm/dịch vụ cung cấp cho Khách Hàng bao gồm nhưng không giới hạn việc: Điều chỉnh lãi suất, điều chỉnh các khoản phí, tạm ngừng/ngừng cung cấp sản phẩm/dịch vụ, ngừng áp dụng các chương trình ưu đãi, khuyến mại; tạm ngừng/ngừng áp dụng các chính sách, thay đổi các quyền lợi khác dành cho Khách Hàng Ưu Tiên theo quy định của VPBank từng thời kỳ. Trường hợp Khách Hàng tiếp tục sử dụng sản phẩm, dịch vụ và được VPBank đồng ý, Khách Hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phí, lãi suất theo biểu phí, lãi suất và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định của VPBank dành cho Khách Hàng cá nhân thông thường. Khách Hàng có trách nhiệm thanh toán mọi nghĩa vụ tài chính (các khoản nợ vay, phí,...) cho VPBank đối với các sản phẩm, dịch vụ mà Khách Hàng đã sử dụng/chi tiêu/ thanh toán trước thời điểm VPBank ngừng cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Khách Hàng.
- c) Khi chấm dứt quyền lợi dành cho Khách Hàng Ưu Tiên, tùy theo quy định của VPBank từng thời kỳ, VPBank có thể thông báo cho Khách Hàng thông qua một hoặc một số phương thức như quy định tại Mục 6 dưới đây.

#### **V. BẢO MẬT THÔNG TIN**

- a) VPBank cam kết tôn trọng mọi thông tin liên quan đến Khách Hàng và đảm bảo rằng những thông tin đó được bảo mật nghiêm ngặt.
- b) VPBank được sử dụng các thông tin về Khách Hàng và các khoản tín dụng, số dư tài khoản, thông tin giao dịch của Khách Hàng bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do Khách Hàng cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký kết giữa Khách Hàng và VPBank để cung cấp cho các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và/hoặc đánh giá tín nhiệm hoạt động hợp pháp tại Việt Nam, hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật, hoặc cung cấp cho các đối tác liên quan trong việc hợp tác với VPBank nhằm phát triển các sản phẩm, dịch vụ dành cho Khách Hàng.
- c) VPBank sẽ chỉ cho phép nhân viên sử dụng những thông tin của Khách Hàng cho các mục tiêu hoạt động của VPBank. Mọi hành vi vi phạm tiêu chuẩn bảo mật thông tin do cán bộ nhân viên VPBank gây ra sẽ bị xử lý theo các quy định của VPBank và quy định của pháp luật;
- d) Trong trường hợp phải hợp tác với đối tác thứ ba để phục vụ việc hỗ trợ các hoạt động của VPBank như xây dựng hệ thống thông tin, tư vấn, kiểm toán và quảng cáo, ... VPBank sẽ yêu cầu bên thứ ba tuân thủ chặt chẽ các tiêu chuẩn bảo mật thông tin Khách Hàng theo quy định của VPBank.

#### **VI. TRAO ĐỔI THÔNG TIN, CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ CÁC ĐIỀU KHOẢN SỬA ĐỔI BỔ SUNG**

VPBank sẽ thông báo cho Khách Hàng các vấn đề liên quan tới Dịch vụ Ngân Hàng Ưu Tiên cũng như sửa đổi, bổ sung, thay thế, điều chỉnh các chính sách của VPBank đối với Dịch vụ bao gồm cả Điều kiện giao dịch chung này bằng một hoặc một số phương thức liên hệ do VPBank triển khai từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn: Gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của Khách Hàng, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của Khách Hàng, gửi email tới địa chỉ email của Khách Hàng, thông báo tại địa điểm kinh doanh của VPBank hoặc trên website chính thức của VPBank (website: [www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)). Các quy định, chính sách được VPBank sửa đổi, bổ sung như nêu trên có hiệu lực áp dụng và ràng buộc quyền, nghĩa vụ của Khách Hàng kể từ ngày VPBank gửi thông báo.