

BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHO VAY¹

(Kèm theo Hợp đồng cho vay tiêu dùng)

Bản điều khoản, điều kiện này là một bộ phận gắn liền, không tách rời của Hợp đồng cho vay tiêu dùng được ký giữa FCCOM và Bên vay. Bằng việc ký xác nhận tại Hợp đồng cho vay tiêu dùng, Bên vay đồng ý tuân thủ các quy định tại Bản điều khoản, điều kiện này.

I. GIẢI NGÂN KHOẢN

Khoản vay sẽ được FCCOM giải ngân cho Bên vay thông qua tài khoản của Bên vay tại Hợp đồng cho vay tiêu dùng.

II. THỜI ĐIỂM NHẬN NỢ VÀ BẮT ĐẦU TÍNH LÃI

Thời điểm nhận nợ và bắt đầu tính lãi là thời điểm FCCOM giải ngân thành công vào tài khoản ngân hàng của Bên vay theo chỉ định tại Hợp đồng cho vay.

III. KHOẢN PHẢI TRẢ HÀNG THÁNG, PHƯƠNG THỨC TÍNH LÃI, PHÍ TRẢ NỢ TRƯỚC HẠN TRONG MỘT SỐ TRƯỜNG HỢP ĐẶC BIỆT

1. **Khoản phải trả hàng tháng** là số tiền gốc và lãi mà Bên vay trả góp hàng tháng cho FCCOM, khoản phải trả hàng tháng là bằng nhau. Riêng khoản phải trả của kỳ trả nợ cuối cùng có thể khác so với khoản phải trả hàng tháng của các kỳ trước đó:

Số tiền phải trả của kỳ trả nợ cuối cùng = dư nợ gốc còn lại của kỳ trả nợ liền kề trước đó + số tiền lãi tính từ ngày thanh toán hàng kỳ gần nhất đến ngày kết thúc thời hạn khoản vay.

2. **Phương thức tính lãi:**

Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày FCCOM giải ngân thành công vào tài khoản chỉ định theo nội dung trên Hợp đồng cho vay tiêu dùng về việc giải ngân khoản vay từ FCCOM đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán hết khoản vay (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư để tính lãi là đầu mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.

Công thức tính lãi:

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Số dư thực tế} \times \text{số ngày duy trì số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi})}{365}$$

Trong đó:

- Số dư thực tế: Là số dư đầu ngày tính lãi của số dư nợ gốc trong hạn, số dư nợ gốc quá hạn thực tế mà Khách hàng phải trả cho FCCOM được sử dụng để tính lãi theo thỏa thuận và quy định của Pháp luật về cho vay.
 - Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà số dư thực tế đầu mỗi ngày không thay đổi.
 - Lãi suất tính lãi: Được tính theo tỷ lệ %/năm, mỗi năm là 365 ngày.
3. Tiền lãi vay trong hạn được tính căn cứ vào mức lãi suất cho vay trong hạn được nêu tại Hợp đồng cho vay tiêu dùng và Lịch trả nợ, số dư nợ thực tế cho vay và thời gian duy trì số dư nợ thực tế đó.

¹ Áp dụng đối với khoản vay qua ứng dụng TNEX

4. Lãi suất quá hạn: Khi đến hạn thanh toán mà Bên vay không trả hoặc trả không đầy đủ nợ gốc và/hoặc lãi tiền vay, ngoài số tiền lãi vay trong hạn theo thỏa thuận, Bên vay phải thanh toán tiền lãi suất quá hạn theo quy định tại khoản 6 Mục I Hợp đồng cho vay tiêu dùng.
5. Phí trả nợ trước hạn:
 - Trường hợp Bên vay là người đề nghị tắt toán trước hạn: phí tắt toán trước hạn được quy định cụ thể tại Hợp đồng cho vay tiêu dùng;

IV. THANH TOÁN KHOẢN VAY

1. Lịch trả nợ và thứ tự thu nợ

FCCOM cung cấp cho Bên vay lịch trả nợ đầy đủ khi bên vay thực hiện các thao tác giao kết Hợp đồng vay trên ứng dụng TNEX, trong đó ghi nhận cụ thể số tiền và thời hạn mà Bên vay phải thanh toán cho FCCOM hàng tháng.

Việc thu nợ sẽ được thực hiện theo thứ tự nợ gốc thu trước, nợ lãi tiền vay thu sau. FCCOM có quyền điều chỉnh thứ tự thu hồi nợ phù hợp với quy định của pháp luật.

2. Thời hạn thanh toán

Bên vay phải thanh toán đầy đủ khoản phải trả hàng tháng trước hoặc vào Ngày đến hạn thanh toán. Trường hợp thanh toán trễ hạn, ngoài việc phải chịu lãi quá hạn do chậm thực hiện thanh toán, thông tin về lịch sử chậm thanh toán dẫn đến nợ quá hạn của Bên vay sẽ được báo cáo cho Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc Gia thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (CIC) theo quy định của pháp luật. Điều này có thể gây khó khăn cho Bên vay trong các giao dịch tín dụng tiếp theo với các tổ chức tín dụng. Do vậy, để tránh việc chậm thanh toán, Bên vay nên thanh toán trước hoặc vào Ngày đến hạn thanh toán theo đúng Lịch trả nợ.

3. Trả nợ khoản vay

- a. Mọi khoản thanh toán của Bên vay cho FCCOM được xem là đã thanh toán khi khoản thanh toán đó được ghi có vào tài khoản ngân hàng của FCCOM và nội dung thanh toán có đầy đủ và chính xác các thông tin theo quy định tại Hợp đồng cho vay tiêu dùng và trong thời gian làm việc của FCCOM. Khi thanh toán khoản vay cho FCCOM, Bên vay chịu trách nhiệm trả phí trả nợ của mình
- b. Khi thanh toán, Bên vay cần lưu trữ các chứng từ thanh toán để làm cơ sở giải quyết khiếu nại hoặc tranh chấp xảy ra (nếu có). Mọi khiếu nại, tranh chấp hoặc sai sót trong quá trình nộp tiền thanh toán và/hoặc liên quan đến việc chuyển khoản ngân hàng sẽ do Bên vay chịu trách nhiệm hoặc do Bên vay và các đơn vị đó tự giải quyết, trừ trường hợp do lỗi của FCCOM.
- c. Trường hợp FCCOM không nhận được hoặc nhận được không đầy đủ khoản thanh toán, FCCOM có quyền yêu cầu Bên vay trực tiếp thanh toán cho FCCOM các khoản còn thiếu đó.
- d. Mọi trường hợp chậm thanh toán do lỗi của các Bên thứ ba khác trong quá trình thanh toán khoản vay đều không miễn trừ nghĩa vụ của Bên vay cũng như làm ảnh hưởng đến các quyền của FCCOM theo quy định tại Hợp đồng cho vay tiêu dùng.

V. CHẤM DỨT CHO VAY, THU HỒI NỢ TRƯỚC HẠN

1. FCCOM có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng cho vay tiêu dùng và thu hồi toàn bộ

khoản nợ trước hạn trong các trường hợp cụ thể, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau đây:

- a. FCCOM phát hiện Bên vay có hành vi lừa đảo, cung cấp thông tin/tài liệu và/hoặc đưa ra tuyên bố, cam kết, bảo đảm không chính xác, không trung thực và/hoặc không đầy đủ do sơ suất hay vì lí do khác;
 - b. Bên vay vi phạm bất kỳ nghĩa vụ thanh toán nợ gốc, lãi, phí (nếu có) và các khoản khác theo quy định tại Hợp đồng này và/hoặc bất kỳ Hợp đồng cấp tín dụng khác đã ký với FCCOM, đã được FCCOM yêu cầu thực hiện nhưng Bên vay không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ;
 - c. Bên vay vi phạm các cam kết trong Hợp đồng cho vay tiêu dùng và các trường hợp khác theo quy định của FCCOM và quy định của pháp luật;
 - d. Bên vay đi khỏi nơi cư trú mà không thông báo địa chỉ liên lạc hoặc trong thời gian 01 tháng không liên lạc được; hoặc Bên vay bị mất năng lực hành vi dân sự, bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, bị bắt, bị khởi tố bị can, bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc là bị đơn hoặc người có nghĩa vụ liên quan trong vụ việc/vụ án hình sự/dân sự/lao động/hành chính;
 - e. Bên vay có nợ từ nhóm 2 trở lên tại các tổ chức tín dụng khác theo báo cáo của Trung tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam (CIC);
 - f. Xảy ra các sự kiện khác có ảnh hưởng bất lợi đối với tài chính, thu nhập của Bên vay bao gồm nhưng không giới hạn Bên vay là cá nhân bị mất việc làm, bị sa thải hoặc mất, hạn chế khả năng lao động so với tại thời điểm cấp tín dụng mà theo đánh giá của FCCOM có thể làm mất hoặc giảm khả năng trả nợ Bên vay.
 - g. Các trường hợp do cơ quan chức năng có thẩm quyền yêu cầu.
2. Việc chấm dứt Hợp đồng cho vay tiêu dùng có hiệu lực kể từ thời điểm FCCOM phát hành Thông báo chấm dứt Hợp đồng cho vay tiêu dùng trước hạn và Bên vay có nghĩa vụ thanh toán tất cả các khoản phí, chi phí phát sinh (nếu có), lãi vay trong hạn, lãi chậm trả và nợ gốc theo Hợp đồng này (dù đã đến hạn hay chưa đến hạn) trong khoảng thời gian 03 ngày kể từ ngày FCCOM gửi Thông báo chấm dứt Hợp đồng cho vay tiêu dùng trước hạn.

VI. THU HỒI NỢ

FCCOM có quyền áp dụng các biện pháp phù hợp với quy định của pháp luật để nhắc nợ, thu hồi nợ, bao gồm:

1. Gửi tin nhắn và/hoặc gọi vào các số điện thoại của Bên vay cung cấp trong thời gian pháp luật cho phép để nhắc Bên vay về ngày và số tiền thanh toán hoặc yêu cầu thanh toán nợ đến hạn và quá hạn.
2. Gửi tin nhắn và/hoặc gọi vào các số điện thoại Bên vay cung cấp cho FCCOM trong thời gian pháp luật cho phép để tìm kiếm sự hỗ trợ về thông tin của Bên vay hoặc hỗ trợ truyền đạt thông tin thanh toán đến Bên vay.
3. Thông báo bằng văn bản đến địa chỉ Bên vay cung cấp tại Hợp đồng cho vay tiêu dùng và/hoặc địa chỉ nơi Bên vay đang cư trú và/hoặc nơi Bên vay đang làm việc.
4. FCCOM có quyền tự mình hoặc chuyển giao tất cả yêu cầu thanh toán khoản nợ, thông tin về khoản nợ cho Bên thứ ba bất kỳ mà không cần sự đồng ý của Bên vay để thu các khoản nợ quá hạn.

5. Trích tiền từ tài khoản của Bên vay: Bên vay ủy quyền không hủy ngang cho FCCOM được quyền đề nghị các tổ chức tín dụng nơi Bên vay mở tài khoản thực hiện trích tiền từ tài khoản của Bên vay để thanh toán nợ cho FCCOM theo thủ tục phù hợp với quy định của tổ chức tín dụng đó.
6. Khấu trừ tại nguồn đối với các khoản thu nhập do Người sử dụng lao động chi trả cho Bên vay nếu FCCOM, Bên vay và Người sử dụng lao động đó có thỏa thuận.
7. Xử lý hàng hóa của Bên vay mà Bên vay vay vốn của FCCOM để mua và/hoặc bất kỳ tài sản nào khác thuộc sở hữu của Bên vay và thực hiện thủ tục cần thiết theo quy định pháp luật để thu hồi các khoản nợ quá hạn.
8. Xử lý tài sản bảo đảm để thu hồi nợ. Trong trường hợp này, Bên vay nhận nợ với Bên bảo đảm. Mọi tranh chấp (nếu có) giữa Bên bảo đảm và Bên vay về quan hệ bảo lãnh do hai bên tự giải quyết, FCCOM được quyền miễn trách trong mọi trường hợp.
9. Thực hiện các thủ tục tố tụng theo quy định của pháp luật.
10. Các biện pháp khác theo quy định của pháp luật.

VII. CHUYỂN NỢ QUÁ HẠN VÀ CƠ CẤU LẠI THỜI HẠN TRẢ NỢ

1. Bất kỳ khoản nợ gốc nào theo Hợp đồng cho vay tiêu dùng và Bản điều khoản, điều kiện này không được thanh toán đầy đủ vào ngày đến hạn thanh toán tương ứng của khoản nợ gốc đó, khoản nợ gốc đó sẽ bị chuyển nợ quá hạn vào ngày tiếp theo của ngày đến hạn thanh toán và chịu lãi quá hạn theo quy định tại khoản 3.4 Bản điều khoản, điều kiện này.
2. Khoản vay theo Hợp đồng cho vay tiêu dùng và Bản điều khoản, điều kiện này không được cơ cấu lại thời hạn trả nợ, trừ trường hợp được FCCOM chấp thuận bằng văn bản.

VIII. CHUYỂN NHƯỢNG HỢP ĐỒNG

1. Bên vay không được phép chuyển nhượng nghĩa vụ theo Hợp đồng cho vay tiêu dùng và Bản điều khoản, điều kiện này cho bất kỳ Bên thứ ba nào khác, trừ khi được sự chấp thuận bằng văn bản của FCCOM.
2. FCCOM được toàn quyền chuyển nhượng một phần hoặc toàn bộ hoặc thế chấp quyền tài sản phát sinh từ Hợp đồng cho vay tiêu dùng (thế chấp quyền đòi nợ/khoản phải thu) và Bản điều khoản, điều kiện này để làm tài sản bảo đảm cho Bên thứ ba, bán nợ hoặc bất kỳ hình thức nào khác phù hợp với quy định của pháp luật.

IX. PHẠT VI PHẠM VÀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

Trường hợp Bên vay vi phạm bất kỳ quy định nào của Hợp đồng cho vay tiêu dùng và Bản điều khoản, điều kiện này (ngoại trừ trường hợp vi phạm nghĩa vụ thanh toán) hoặc cung cấp thông tin sai sự thật cho FCCOM, Bên vay phải bồi thường cho FCCOM toàn bộ thiệt hại, tổn thất, chi phí mà FCCOM phải gánh chịu vì sự vi phạm hoặc việc cung cấp thông tin sai sự thật đó của Bên vay và chịu mức phạt vi phạm hợp đồng theo quy định của FCCOM tại từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.

X. THÔNG BÁO

1. Hình thức thông báo

Tất cả các trao đổi giữa FCCOM và Bên vay liên quan đến Hợp đồng cho vay tiêu dùng và Bản điều khoản, điều kiện này có thể được thực hiện thông qua một trong các phương thức sau:

- a) Điện thoại (số điện thoại của Bên vay và Đường dây nóng của FCCOM).
- b) Tin nhắn SMS gửi đến số điện thoại của Bên vay.
- c) Thư điện tử (email) được gửi qua địa chỉ email do Bên vay cung cấp và các địa chỉ email chính thức của FCCOM.
- d) Bảng văn bản gửi đến địa chỉ của các Bên vay nêu tại Hợp đồng cho vay tiêu dùng hoặc địa chỉ mới nhất đã được Bên vay thông báo cho FCCOM (trong trường hợp có thay đổi).
- e) Thông qua công cụ trao đổi thông tin được thiết lập tại ứng dụng TNEX và website của FCCOM tại địa chỉ <http://fccom.com.vn>.
- f) Công bố công khai tại trụ sở chính và/hoặc chi nhánh và/hoặc điểm giới thiệu dịch vụ của FCCOM.
- g) Phương thức khác theo thông báo của FCCOM trong từng thời kỳ.

2. Nội dung thông báo

FCCOM có quyền sử dụng một hoặc một số các hình thức thông báo được nêu tại Hợp đồng cho vay tiêu dùng và tại Bản điều khoản, điều kiện này để thông báo cho Bên vay.

- a. Thông báo nợ quá hạn: Bất kỳ khoản nợ gốc nào bị chuyển nợ quá hạn do Bên vay chậm thanh toán. Nội dung thông báo tối thiểu gồm số nợ gốc bị quá hạn, thời điểm chuyển nợ quá hạn và lãi suất đối với khoản nợ gốc quá hạn.
- b. Thông báo về việc chậm dứt cho vay, thu hồi nợ theo quy định tại Mục V, Mục VI Bản điều khoản, điều kiện này. Nội dung Thông báo chậm dứt cho vay và thu nợ tối thiểu gồm thời điểm chậm dứt cho vay và thu nợ trước hạn, số dư nợ gốc bị thu nợ trước hạn, thời hạn hoàn trả số dư nợ gốc bị thu nợ trước hạn, thời điểm chuyển nợ quá hạn và lãi suất áp dụng đối với số dư nợ gốc bị thu nợ trước hạn.
- c. Các nội dung khác phát sinh trong quá trình thực hiện Hợp đồng.

XI. SỬ DỤNG THÔNG TIN

- 1. Thông tin của Bên vay và khoản vay được sử dụng để thực hiện Hợp đồng cho vay tiêu dùng và các mục đích khác được nêu rõ tại Bản điều khoản, điều kiện này.
- 2. Bên vay đồng ý cho FCCOM được quyền thu thập và sử dụng tất cả các thông tin của Bên vay, khoản nợ của Bên vay, bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do Bên vay cung cấp, các hợp đồng, các văn bản ký kết giữa Bên vay và FCCOM để thực hiện Hợp đồng cho vay tiêu dùng và Bản điều khoản, điều kiện này hoặc để phục vụ cho các mục đích (1) cung cấp cho các cơ quan có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và/hoặc đánh giá tín nhiệm hoạt động hợp pháp tại Việt Nam; (2) cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật; (3) thu hồi nợ theo quy định của pháp luật, (4) cung cấp cho các đơn vị cung cấp dịch vụ nhằm mục đích in ấn, giao nhận và vận chuyển các tài liệu, hồ sơ khoản vay đến Bên vay; (5) thế chấp hoặc chuyển nhượng hợp đồng theo quy định tại Mục VIII; (6) phục vụ công tác quản trị rủi ro của FCCOM; (7) đăng ký giao dịch bảo đảm; (8) phục vụ mục đích kiểm toán, báo cáo tài chính; (9) cung cấp cho các cá nhân, đơn vị, tổ chức mà Bên vay có sử dụng sản phẩm và/hoặc dịch vụ; (10) cung cấp cho các công ty thông tin tín dụng theo thỏa thuận giữa FCCOM và công ty thông tin tín dụng, (11) các đối tác của FCCOM trong từng thời kỳ, (12) và các trường hợp khác đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật về hoạt động

thông tin tín dụng và các quy định pháp luật khác có liên quan.

3. Các Bên thứ ba nhận thông tin từ FCCOM có nghĩa vụ bảo mật thông tin nhận được theo quy định pháp luật.

XII. ĐỊA CHỈ GIAO DỊCH

1. Các bên thống nhất rằng địa chỉ để các Bên liên hệ và gửi các hồ sơ, văn bản giao dịch (trừ các thông báo theo Mục X) liên quan đến việc vay vốn là địa chỉ của các Bên được quy định tại Hợp đồng cho vay tiêu dùng, Đề nghị vay vốn kiêm phương án vay của Bên vay. Việc một bên gửi văn bản bằng hình thức thư bảo đảm (thông báo, yêu cầu hoặc bất kỳ tài liệu khác) cho Bên còn lại theo địa chỉ quy định tại Hợp đồng cho vay tiêu dùng, Đề nghị vay vốn kiêm phương án vay của Bên vay, thì coi như bên đó đã nhận được văn bản.
2. Trường hợp Bên vay có sự thay đổi về địa chỉ liên hệ quy định tại Hợp đồng cho vay tiêu dùng, Đề nghị vay vốn thì phải thông báo cho FCCOM theo các hình thức quy định tại Mục X trong vòng 15 ngày kể từ ngày thực hiện thay đổi.

XIII. LUẬT ÁP DỤNG VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

1. Hợp đồng cho vay tiêu dùng ký giữa FCCOM và Bên vay được xác lập, điều chỉnh và giải thích theo quy định của Pháp luật Việt Nam.
2. Trong trường hợp phát sinh tranh chấp, các Bên có quyền yêu cầu Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của Pháp luật.

XIV. SỬA ĐỔI, BỔ SUNG

FCCOM có thể sửa đổi, bổ sung nội dung của Bản Điều khoản, điều kiện này trên cơ sở bảo đảm việc sửa đổi, bổ sung phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật. FCCOM sẽ thông báo cho Bên vay về việc sửa đổi, bổ sung Bản Điều khoản, điều kiện này bởi một trong các hình thức được quy định tại Mục X Bản Điều khoản, điều kiện này.

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIAO DỊCH ĐIỆN TỬ

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. Hệ thống giao dịch điện tử của FCCOM: là hệ thống giao dịch điện tử theo thông báo từng thời kỳ của FCCOM.
2. Khách hàng: là cá nhân sử dụng hệ thống giao dịch điện tử của FCCOM để thực hiện giao dịch vay qua phương tiện điện tử
3. Phương tiện điện tử: là các thiết bị hoạt động dựa trên công nghệ điện tử, kỹ thuật số, từ tính hoặc các công nghệ tương tự mà bằng việc sử dụng phương tiện này, Khách hàng có thể kết nối đến hệ thống giao dịch điện tử của FCCOM để sử dụng dịch vụ giao dịch điện tử do FCCOM cung cấp. Phương tiện điện tử bao gồm nhưng không giới hạn máy tính, điện thoại thông minh....
4. Yếu tố xác thực khách hàng: bao gồm tên đăng nhập, (các) mật khẩu dịch vụ, mã bảo mật dùng một lần (OTP), các phương thức điện tử, chữ ký số được chứng thực và yếu tố xác thực khác của Khách hàng do FCCOM cung cấp trong từng thời kỳ.
5. Tên đăng nhập: là nhận dạng duy nhất, dưới bất kỳ tên nào mà Khách hàng chọn để đăng nhập vào hệ thống giao dịch điện tử của FCCOM.
6. Mật khẩu: là bao gồm các cụm từ, mật mã, chữ số, ký hiệu hoặc các hình thức nhận dạng khác được bảo mật và được cung cấp cho Khách hàng hoặc được Khách hàng đăng ký mà cụm từ mật mã, chữ số hoặc các hình thức nhận dạng khác đó được sử dụng để kết nối với hệ thống giao dịch điện tử của FCCOM khi Khách hàng sử dụng dịch vụ giao dịch điện tử của FCCOM.
7. Mã bảo mật dùng một lần (OTP): là một chuỗi ký tự do hệ thống tự động phát sinh ngẫu nhiên và được gửi đến người dùng dưới dạng nội dung thông báo trên ứng dụng của TNEX hoặc gửi tin nhắn SMS đến số điện thoại của Khách hàng. Mỗi mã OTP chỉ sử dụng được một lần và có hiệu lực trong 2 phút. Trường hợp quá thời hạn hiệu lực, Khách hàng có thể lựa chọn cấp lại mã OTP mới nhưng không quá 3 lần.
8. Sự kiện bất khả kháng: là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn bởi động đất, lũ lụt, hạn hán, cháy, nổ, dịch bệnh, thiên tai, thảm họa, chiến tranh, khủng bố, sự thay đổi của pháp luật, quyết định định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, việc hỏng, lỗi gián đoạn của Hệ thống giao dịch điện tử, hệ thống máy tính, việc mất dữ liệu do sự cố về nguồn điện hoặc các trục trặc về máy móc đối với hệ thống lưu trữ và/hoặc truy xuất thông tin...không thể lường trước được và (các) bên không có nghĩa vụ phía biết trước.

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. Khách hàng được quyền đăng nhập ứng dụng TNEX để sử dụng các dịch vụ điện tử do FCCOM cung cấp trên hệ thống giao dịch điện tử của FCCOM.

2. Khách hàng có quyền tra soát/ 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 và theo hướng dẫn của FCCOM từng thời kỳ. Khách hàng gửi đề nghị tra soát/ khiếu nại về địa chỉ của FCCOM (nêu tại phần đầu của HĐCVTD) hoặc gọi điện tới Hotline 19006954 để được hỗ trợ. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của FCCOM, Khách hàng đồng ý chi trả các chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của FCCOM trong từng thời kỳ.
3. Khách hàng có quyền yêu cầu FCCOM cập nhật các thông tin đăng ký sử dụng theo hướng dẫn của FCCOM trong từng thời kỳ.
4. Khách hàng có trách nhiệm đọc, hiểu, tuân thủ và ràng buộc bởi các quy định và hướng dẫn trước khi sử dụng dịch vụ.
5. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác các chứng từ, thông tin cần thiết theo yêu cầu của FCCOM khi đăng ký sử dụng dịch vụ và trong quá trình sử dụng dịch vụ giao dịch điện tử; cam kết chịu mọi trách nhiệm đối với tính xác thực và đầy đủ của các thông tin này.
6. Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho FCCOM qua Hotline 19006954 hoặc bằng phương thức khác theo hướng dẫn của FCCOM từng thời kỳ nếu Khách hàng có bất kỳ sự thay đổi nào về các thông tin đã cung cấp/ đăng ký tại Hợp đồng này (bao gồm cả trường hợp chuyển đổi thuê bao điện thoại hoặc khóa sim) trong quá trình thực hiện của Hợp đồng này và các hợp đồng cấp cho vay điện tử cụ thể.
7. Khách hàng có trách nhiệm quản lý, đảm bảo an toàn và bí mật các yếu tố xác thực của khách hàng. Khách hàng thực hiện các biện pháp cần thiết ở mức độ cao nhất nhằm kiểm soát, ngăn chặn, phòng chống việc sử dụng trái phép các yếu tố xác thực này. Khách hàng không rời khỏi thiết bị dùng để truy cập, thực hiện giao dịch cho đến khi đăng xuất khỏi dịch vụ.
8. Khách hàng chịu trách nhiệm áp dụng các biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo tính an toàn, tính bảo mật, tính tương thích cho máy tính và/hoặc các thiết bị di động khác mà khách hàng sử dụng để kết nối và truy cập vào hệ thống giao dịch điện tử của FCCOM; cài đặt và thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên các thiết bị cá nhân đảm bảo cài đặt đúng và cập nhật phiên bản ứng dụng mới nhất nhằm kiểm soát phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép thông tin đăng nhập của khách hàng và hệ thống giao dịch điện tử của FCCOM. FCCOM không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc thiết bị điện tử của Khách hàng trong quá trình Khách hàng đăng ký khoản vay
9. Khi phát hiện hoặc nghi ngờ có hiện tượng truy cập trái phép bằng thông tin đăng nhập của khách hàng hoặc nghi ngờ thông tin đăng nhập của Khách hàng không còn bảo mật hoặc khách hàng làm mất thiết bị xác thực (nếu có), Khách hàng cần thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho FCCOM hoặc qua Hotline 19006954.
10. Trường hợp khách hàng được FCCOM cho vay qua phương thức điện tử, (i) Khách hàng

phải đảm bảo sử dụng vốn đúng mục đích, duy trì các điều kiện cấp tín dụng theo yêu cầu của FCCOM trong suốt thời hạn của Hợp đồng cho vay và cung cấp các thông tin, tài liệu khi FCCOM có yêu cầu; (ii) Khách hàng đồng ý mục đích sử dụng khoản vay, mức lãi suất, phí, phạt, phương pháp tính lãi, đồng tiền nhận nợ và đồng tiền trả nợ thực hiện theo quy định của FCCOM từng thời kỳ và các hợp đồng cho vay điện tử có liên quan; (iii) Khách hàng cam kết sử dụng mọi nguồn thu hợp pháp để trả nợ khoản tín dụng cho FCCOM, FCCOM có quyền thu nợ từ mọi nguồn trả nợ của khách hàng hoặc yêu cầu bên bảo đảm thực hiện nghĩa vụ để trả nợ.

11. Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống cung cấp dịch vụ giao dịch điện tử của FCCOM, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các yêu cầu của Khách hàng cũng như nội dung các yêu cầu này là bằng chứng có tính pháp lý rằng Khách hàng đã sử dụng Dịch vụ giao dịch điện tử của FCCOM và Khách hàng chịu trách nhiệm về các yêu cầu mình đã tạo ra này bất chấp việc các dữ liệu này có thể không phải là bản chính, không có chữ ký của Khách hàng, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo ra bởi hệ thống giao dịch điện tử của FCCOM hay Khách hàng đã thay đổi các thông tin liên quan đến yêu cầu trên hệ thống giao dịch điện tử.
12. Các nghĩa vụ và quyền lợi khác theo quy định của Hợp đồng này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của FCCOM

1. FCCOM có quyền thực hiện các biện pháp để khóa dịch vụ sau khi nhận được thông báo khóa dịch vụ của khách hàng hoặc chủ động khóa/tạm khóa dịch vụ trong trường hợp đánh giá có nguy cơ phát sinh rủi ro.
2. FCCOM không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh do:
 - a. Về những rủi ro, mất mát, thiệt hại của khách hàng phát sinh khi sử dụng dịch vụ giao dịch điện tử trừ khi các thiệt hại, mất mát của khách hàng phát sinh do lỗi chủ quan của FCCOM.
 - b. Khách hàng vô ý/cố ý tiết lộ mật khẩu/tên đăng nhập hoặc các yếu tố định danh khác và các thông tin liên quan cho người thứ ba, hay thay đổi thông tin số điện thoại/ thiết bị nhận OTP mà không báo trước cho FCCOM hoặc các thông tin trên bị người khác giả mạo/lạm dụng/bị đánh cắp hoặc bị sử dụng trái phép dưới bất kỳ hình thức nào;
 - c. Khách hàng cố ý/vô ý gây ra bất kỳ mất mát hoặc tổn thất nào đối với dữ liệu, phần mềm, máy tính, thiết bị thông tin hay thiết bị khác khi sử dụng dịch vụ giao dịch điện tử của FCCOM.
 - d. Thông tin số điện thoại di động/thiết bị nhận OTP của Khách hàng bị công ty viễn thông thu hồi mà Khách hàng không thông báo trước cho FCCOM.
3. FCCOM có quyền trì hoãn, và/hoặc tạm ngừng, và/hoặc từ chối cung cấp dịch vụ mà không cần báo trước khi xảy ra một hoặc các trường hợp sau:

- a. FCCOM nghi ngờ và/hoặc nhận được thông báo từ bên thứ ba về (i) giao dịch có dấu hiệu vi phạm quy định pháp luật hay quy định nội bộ của FCCOM; (ii) giao dịch có thể trực tiếp hoặc gián tiếp được sử dụng vì mục đích hoặc cho hành vi bất hợp pháp.
 - b. FCCOM yêu cầu khách hàng cung cấp thêm thông tin và/hoặc các tài liệu liên quan trước khi thực hiện dịch vụ giao dịch điện tử và Khách hàng từ chối thực hiện theo yêu cầu của FCCOM;
 - c. Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - d. Các trường hợp mà FCCOM xác định có yếu tố giả mạo, rủi ro và/hoặc dấu hiệu gian lận;
 - e. Khi phát hiện Khách hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào tại Hợp đồng này hoặc bất kỳ cam kết, thỏa thuận hay Hợp đồng nào đã ký với FCCOM
 - f. Khách hàng không đáp ứng các điều kiện tham gia vào giao dịch điện tử của FCCOM;
 - g. Các trường hợp phát sinh sự kiện bất khả kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của FCCOM.
4. Các quyền và trách nhiệm khác theo Hợp đồng này và các quy định có liên quan của pháp luật

Điều 4. Rủi ro phát sinh từ giao dịch điện tử

Khi thực hiện các giao dịch điện tử, Khách hàng hiểu và thừa nhận rằng việc thực hiện các giao dịch điện tử luôn tồn tại những rủi ro tiềm tàng và cam kết chấp nhận rủi ro, mất mát hoặc thiệt hại do những rủi ro tiềm tàng gây ra, trừ trường hợp có lỗi chủ quan của FCCOM. Những rủi ro tiềm tàng của các giao dịch điện tử bao gồm nhưng không giới hạn:

1. Sự cố liên quan đến đường truyền Internet do nhà cung cấp dịch vụ gây ra như: Đứt đường truyền, dung lượng đường truyền bị hạn chế hoặc những sự cố tương tự có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện các giao dịch điện tử của Khách hàng.
2. Hệ thống giao dịch điện tử gặp sự cố như bị mất nguồn điện, bị tấn công, nhiễm virus hoặc bị ảnh hưởng của những sự cố ngoài ý muốn dẫn đến việc không thể xử lý hoặc thực hiện các giao dịch điện tử của Khách hàng;
3. Máy tính, điện thoại và thiết bị di động khác của Khách hàng bị hỏng, bị virus, bị tấn công dẫn đến việc làm lộ hoặc bị đánh cắp các thông tin về giao dịch của khách hàng hoặc tên đăng nhập của khách hàng bị sử dụng một cách trái phép bởi một bên thứ ba;
4. Giao dịch điện tử do Khách hàng thực hiện sẽ được xử lý và thực hiện một cách tự động ngay khi truyền đến hệ thống giao dịch điện tử của FCCOM. FCCOM mặc nhiên xác mọi giao dịch điện tử của Khách hàng thực hiện hệ thống giao dịch điện tử của FCCOM đều là đúng và do chính Khách hàng thực hiện, vì vậy, mọi ý kiến cho rằng đó nhầm lẫn hoặc sai sót liên quan đến giao dịch điện tử của Khách hàng đều không được chấp nhận.