

## Quy Định Bổ Sung (Việt Nam)

Đối với các Dịch Vụ được cung cấp tại Việt Nam hoặc từ Việt Nam cho Khách Hàng, Thỏa Thuận được sửa đổi/ bổ sung như sau:

Các thuật ngữ viết hoa được sử dụng nhưng không được định nghĩa tại Quy định Bổ Sung này có nghĩa như được nêu tại Thỏa Thuận.

### Quy Định Bổ Sung Đối Với Các Điều Khoản Về Tài Khoản

1. Điều Khoản 4 (**Rút Tiền**) sẽ được bổ sung như sau:

"4.3 Tùy từng thời điểm, Ngân Hàng có thể cho phép Khách Hàng sử dụng Tài Khoản để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo yêu cầu của chủ tài khoản và việc sử dụng Tài Khoản trong trường hợp này sẽ phải tuân thủ thêm các điều khoản và điều kiện riêng áp dụng cho yêu cầu thanh toán này."

2. Điều Khoản 6.1 (**Thông Tin Tài Khoản**) được thay thế bằng quy định sau đây:

"6.1 **Tần số và phương thức:** Tất cả thông báo cho Khách Hàng, bao gồm các sao kê, giấy báo hoặc yêu cầu, thông báo liên quan đến các thay đổi đối với Các Điều Khoản Về Tài Khoản, Các Điều Khoản Tiêu Chuẩn, Biểu phí Dịch Vụ, các điều khoản và điều kiện Dịch Vụ khác, tùy thuộc quyết định của Ngân Hàng, sẽ được giao tận tay, chuyển qua fax, gửi qua email hoặc qua đường bưu điện đến các địa chỉ mà Khách Hàng đã cung cấp cho Ngân Hàng và Ngân Hàng đồng ý. Tất cả thông báo gửi cho Ngân Hàng chỉ có hiệu lực khi thông báo đó thực tế nhận được bởi nhân viên được Ngân Hàng ủy quyền nhận thông báo."

3. Điều Khoản 7 (**Tiền Lãi trên Số Dư Có**) được bổ sung các quy định sau đây:

"7.2 Các mức lãi suất mà Ngân Hàng áp dụng cho Tài Khoản và tiền gửi (bao gồm tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi không kỳ hạn) là mức lãi suất năm (một năm 360 ngày). Các mức lãi suất này có thể được quy đổi sang mức lãi suất năm (một năm 365 ngày) bằng công thức quy đổi sau:

$$\text{Lãi suất \% / năm (một năm 365 ngày)} = \text{Lãi suất \% / năm (một năm 360 ngày)} / 360 * 365$$

7.3 Lãi phát sinh trên Tài Khoản và tiền gửi (bao gồm tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi không kỳ hạn) sẽ được cộng dồn theo ngày và được tính trên cơ sở một năm có 360 ngày. Ngoài ra:

- (i) Đối với Tài Khoản và tiền gửi không kỳ hạn, lãi sẽ được tính trên số dư thực tế vào cuối ngày và theo số ngày duy trì số dư thực tế.
- (ii) Đối với tiền gửi có kỳ hạn, phụ thuộc vào việc Khách Hàng tuân thủ các điều kiện áp dụng đối với tiền gửi có kỳ hạn, lãi sẽ được tính trên khoản tiền gốc được duy trì trong thời hạn gửi tiền từ ngày gửi tiền cho đến ngày đáo hạn (không bao gồm ngày đáo hạn).
- (iii) Đối với Tài Khoản và tiền gửi (bao gồm tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi không kỳ hạn) mà thời hạn tính từ khi nhận tiền gửi cho đến khi thanh toán hết khoản tiền gửi là dưới một (01) ngày, thời hạn tính lãi sẽ là không (0) ngày."

4. Điều khoản 8 (**Trách Nhiệm đối với Chi Thị Thanh Toán**) được bổ sung quy định sau đây:

"8.3 Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại; thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại và việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại liên quan đến Tài Khoản hoặc Séc (gọi chung là "Dịch Vụ Bị Khiếu Nại").

- (a) Bất kỳ đề nghị tra soát, khiếu nại giao dịch nào liên quan đến Dịch Vụ Bị Khiếu Nại phải được thông báo cho Ngân Hàng thông qua Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng hoặc bất kỳ chi nhánh nào của Ngân Hàng trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch được đề nghị tra soát, khiếu nại, hoặc kể từ thời điểm Séc được xuất trình để thanh toán đối với Séc. Khách Hàng xác nhận và đồng ý rằng các cuộc gọi đến Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng sẽ được ghi âm phù hợp với quy định pháp luật hiện hành và Các Điều Khoản Về Tài Khoản này.
- (b) Để có căn cứ chính thức cho việc xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại, bất kỳ đề nghị tra soát, khiếu nại nào của Khách Hàng về Dịch Vụ Bị Khiếu Nại phải được lập thành văn bản theo mẫu mà Ngân Hàng áp dụng tùy từng thời điểm. Trường hợp Khách Hàng đề nghị tra soát, khiếu nại giao dịch liên quan Dịch Vụ Bị Khiếu Nại qua Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng của Ngân Hàng thì Khách Hàng phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong và thời hạn mà Ngân Hàng yêu cầu. Trường hợp Khách Hàng ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách Hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền và phù hợp với Các Điều Khoản Về Tài Khoản này.
- (c) Sau thời hạn 60 ngày nêu tại Điều khoản 8.3 (a), Ngân Hàng có quyền từ chối các đề nghị tra soát, khiếu nại đối với Dịch Vụ Bị Khiếu Nại và Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hay thiệt hại (nếu có) phát sinh hoặc có liên quan đến các giao dịch này.
- (d) Ngân Hàng sẽ xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách Hàng trong vòng 30 Ngày Làm Việc (hoặc bất kỳ thời hạn nào khác mà pháp luật quy định tại từng thời điểm) kể từ ngày Ngân Hàng nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách Hàng cùng với đầy đủ các chứng từ liên quan từ Khách Hàng.
- (e) Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại đối với Dịch Vụ Bị Khiếu Nại:

(i) **Trường hợp vụ việc không có dấu hiệu tội phạm:**

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách Hàng (hoặc bất kỳ thời hạn nào khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), Ngân Hàng thực hiện bồi hoàn cho Khách Hàng đối với những tổn thất phát sinh liên quan đến Dịch Vụ Bị Khiếu Nại không do lỗi của Khách Hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo Các Điều Khoản Về Tài Khoản này. Để làm rõ, trách nhiệm bồi thường thiệt hại của Ngân Hàng đối với Khách Hàng liên quan đến các giao dịch có khiếu nại (nếu có) sẽ được xác định theo quy định pháp luật hiện hành.

Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại nêu trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo (hoặc bất kỳ thời hạn nào khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), Ngân Hàng và Khách Hàng sẽ thỏa thuận với Khách Hàng về phương án xử lý hoặc, tùy thuộc vào quyết định của mình, Ngân Hàng có thể tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Khách Hàng cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên. Trường hợp Ngân Hàng, Khách Hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.”

**(ii) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm (theo đánh giá hợp lý của Ngân Hàng):**

Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại nêu trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo (hoặc bất kỳ thời hạn nào khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), Ngân Hàng và Khách Hàng sẽ thỏa thuận với Khách Hàng về phương án xử lý hoặc, tùy thuộc vào quyết định của mình, Ngân Hàng có thể tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Khách Hàng cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên. Trường hợp Ngân Hàng, Khách Hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.”

**5. Điều Khoản 10 (Định Chi, Đóng hoặc Chấm Dứt Tài Khoản) được thay thế bằng quy định sau đây:**

**10.1 Tài Khoản không hoạt động:** Nếu Tài Khoản của Khách Hàng không phát sinh giao dịch trong vòng 12 (mười hai) tháng thì mặc nhiên Tài Khoản này sẽ được xem là Tài Khoản không hoạt động. Trong trường hợp này, Ngân Hàng sẽ:

- (a) Thông Báo cho Khách Hàng về việc Tài Khoản không hoạt động trước 30 (ba mươi) ngày và sẽ tạm ngưng việc cấp bản sao kê tài khoản đồng thời áp dụng một khoản phí đối với việc giữ Tài Khoản không hoạt động của Khách Hàng cho đến khi Ngân Hàng nhận được Chỉ Thị hợp lệ từ Khách Hàng để kích hoạt tài khoản hoặc cho đến khi Ngân Hàng đóng tài khoản.
- (b) Nếu sau thời hạn nêu trên Tài Khoản vẫn không phát sinh giao dịch, tại bất kỳ thời điểm nào Ngân Hàng có quyền gửi Thông Báo cho Khách Hàng về việc đóng Tài Khoản trước 60 (sáu mươi) ngày và trong thời hạn này mà Ngân Hàng không nhận được bất kỳ Chỉ Thị hoặc phản hồi nào từ Khách Hàng, Ngân Hàng sẽ có quyền đóng Tài Khoản. Nếu Khách Hàng yêu cầu duy trì tài khoản trong trường hợp này, việc duy trì tài khoản sẽ phụ thuộc vào sự đồng ý của Ngân Hàng.

**10.2 Đóng Tài Khoản**

Ngân Hàng có thể đóng Tài Khoản của Khách Hàng:

- (a) Theo yêu cầu bằng văn bản của Khách Hàng;
- (b) Khi Khách Hàng là cá nhân bị chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
- (c) Khi Khách Hàng là tổ chức chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
- (d) Trong trường hợp Khách Hàng vi phạm pháp luật Việt Nam, hoặc vi phạm pháp luật và qui định khác, hoặc vi phạm bất kỳ điều nào trong Thỏa Thuận hoặc bất kỳ điều khoản và điều kiện nào khác mà Ngân Hàng qui định cho từng loại Tài Khoản cụ thể trong từng thời điểm, bao gồm nhưng không giới hạn việc Khách Hàng không nộp đủ chứng từ do Ngân Hàng qui định liên quan đến mở, điều hành Tài Khoản trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Ngân Hàng có thông báo nhắc nhở Khách Hàng trình nộp chứng từ;
- (e) Theo toàn quyền quyết định của Ngân Hàng trong phạm vi tối đa pháp luật cho phép và sẽ Thông Báo cho Khách Hàng ngay khi có thể;
- (f) Theo quy định tại Điều 10.1 nêu trên; hoặc
- (g) Theo các trường hợp khác do pháp luật qui định.

Sau khi Tài Khoản được đóng, số dư còn lại trên Tài Khoản (sau khi khấu trừ mọi khoản phí và các khoản tiền mà Khách Hàng còn nợ Ngân Hàng) sẽ được chi trả theo yêu cầu của Khách Hàng hoặc theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền phù hợp với quy định hiện hành.

**10.3 Phong tỏa Tài Khoản:** Ngân Hàng có quyền phong tỏa một phần hay toàn bộ số dư Tài Khoản trong các trường hợp sau:

- (a) Theo Chỉ Thị hợp lệ bằng văn bản của Khách Hàng;
- (b) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của người có thẩm quyền theo qui định của pháp luật;
- (c) Khi Tài Khoản được mở nhưng Khách Hàng không nộp đủ chứng từ do Ngân Hàng qui định;
- (d) Khi Ngân Hàng phát hiện hoặc được thông báo bởi bất kỳ người nào về việc có nhầm lẫn, sai sót về chuyển/nộp tiền vào Tài Khoản;
- (e) Khi Ngân Hàng phát hiện có dấu hiệu gian lận, vi phạm pháp luật liên quan đến hoạt động thanh toán trên Tài Khoản;
- (f) Khi có bất kỳ tranh chấp nào đối với toàn bộ hay một phần số dư trên Tài Khoản; hoặc
- (g) Các trường hợp khác theo qui định của pháp luật hiện hành.

Việc phong tỏa Tài Khoản sẽ chấm dứt khi (i) kết thúc thời hạn phong tỏa theo Chỉ Thị của Khách Hàng hoặc của người có thẩm quyền hoặc (ii) theo nhận định hợp lý của Ngân Hàng khi có đủ cơ sở cho rằng các thiếu sót, nhầm lẫn, gian lận, vi phạm đã được khắc phục hoặc (iii) theo yêu cầu bằng văn bản của người có thẩm quyền theo qui định pháp luật hiện hành.

**10.4 Tạm khóa Tài Khoản:** Ngân Hàng có quyền tạm khóa một phần hay toàn bộ số dư Tài Khoản trong các trường hợp có Chỉ Thị hợp lệ bằng văn bản của Khách Hàng. Tuy nhiên, Ngân Hàng có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa khi chủ tài khoản 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 Ngân Hàng. Việc chấm dứt 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 đại diện hợp pháp của chủ tài khoản).

10.5 **Chấm dứt Thỏa Thuận:** Sau khi tất cả các Tài Khoản của Khách Hàng được đóng, Thỏa Thuận sẽ chấm dứt hiệu lực ngoại trừ các điều khoản tiếp tục có hiệu lực theo quy định tại Các Điều Khoản Tiêu Chuẩn. Bất kỳ quyền hoặc nghĩa vụ nào đã phát sinh vào hoặc trước khi đóng Tài Khoản vẫn có hiệu lực.

10.6 **Thanh toán sau khi Đóng Tài Khoản:** Nếu Ngân Hàng thực hiện việc Rút Tiền sau khi đóng Tài Khoản của Khách Hàng, Khách Hàng đồng ý thanh toán ngay cho Ngân Hàng số tiền đó khi Ngân Hàng có yêu cầu.

10.7 **Số Dư Có không người nhận:** Ngân Hàng sẽ không thanh toán lãi trên bất kỳ số dư có không người nhận trong bất kỳ Tài Khoản nào bị đóng hoặc bị tạm khóa hoặc một Tài Khoản mà Ngân Hàng đã liệt vào danh sách không hoạt động.

10.8 **Chuyển đổi Tài Khoản:** Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng trong trường hợp Ngân Hàng chuyển đổi loại Tài Khoản này thành loại Tài Khoản khác.”

## Quy Định Bổ Sung đối với Các Điều Khoản Tiêu Chuẩn

### 1. Định Nghĩa và Giải Thích

“Người” tại Điều Khoản (Các nguyên tắc giải thích Các Điều Khoản Tiêu Chuẩn) được thay thế bằng qui định sau đây: “người” nghĩa là một người, tổ chức, doanh nghiệp hoặc bất kỳ tổ chức tín dụng nào được phép hoạt động, kinh doanh tại Việt Nam.

2. Điều Khoản (Đại Diện Nhận Tổng Đạt) sẽ không áp dụng.

3. Mục (c) Điều Khoản (Không Nhất Quán) được thay thế bằng quy định sau đây:

Thỏa Thuận được lập bằng tiếng Việt và/hoặc tiếng Anh. Trong trường hợp có sự không nhất quán, bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

### 4. Hợp Pháp

(a) Dịch Vụ được cung cấp cho Khách Hàng khi và trong khuôn khổ được pháp luật cho phép.

(b) Khách Hàng phải có được tất cả các chấp thuận cần thiết và/hoặc sự cho phép của tất cả các Cơ Quan Có Thẩm Quyền liên quan khi sử dụng Dịch Vụ.

### 5. Chứng Chỉ Số

Bất kỳ Chứng Chỉ Số nào được tạo lập để đăng nhập sử dụng Dịch Vụ phải được phát hành hoặc xác nhận bởi tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp pháp do Bộ Thông Tin và Truyền Thông cấp phép theo Luật Giao Dịch Điện Tử ngày 29 tháng 11 năm 2005 và các văn bản hướng dẫn thi hành. Ngân Hàng không tiến hành hoặc hoạt động như một tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực theo Luật Giao Dịch Điện Tử. Do đó, Ngân Hàng sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với bất kỳ người nào liên quan đến tính xác thực hoặc đảm bảo của Chứng Chỉ Số và/ hoặc liên quan đến bất kỳ sự nhầm lẫn nào rằng Chứng Chỉ Số đó đã được phát hành/ xác nhận bởi tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp pháp.

### 6. Font chữ

Nếu Khách Hàng có yêu cầu, Ngân Hàng sẽ cung cấp bản sao Thỏa Thuận với font chữ có định dạng và kích thước như yêu cầu.

## Qui định Bổ Sung về Dịch Vụ Kết Chuyển Và Cân Bằng Tiền Mặt (Một Bên Tham Gia)

### 1. Đồng Tiền

Chỉ duy nhất Dịch Vụ Kết Chuyển Và Cân Bằng Tiền Mặt Một Loại Tiền Tệ được áp dụng tại Việt Nam. Dịch Vụ Kết Chuyển Và Cân Bằng Tiền Mặt Giữa Nhiều Loại Tiền Tệ sẽ không được áp dụng. Đồng tiền được sử dụng kết chuyển phải tuyệt đối tuân thủ theo các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam.

### 2. Các Lựa Chọn

Các mô tả của Các Lựa Chọn tại Lịch Trình Sản Phẩm chỉ được cung cấp với mục đích để Khách Hàng tham khảo thông tin. Một số Các Lựa Chọn mô tả tại Lịch Trình Sản Phẩm có thể sẽ không được áp dụng tại Việt Nam. Việc sử dụng Các Lựa Chọn sẽ phụ thuộc vào khả năng cung cấp dịch vụ của Ngân Hàng và các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam.

## Qui định Bổ Sung về Dịch Vụ Kết Chuyển Và Cân Bằng Tiền Mặt (Nhiều Bên Tham Gia)

### 1. Đồng Tiền

Chỉ duy nhất Dịch Vụ Kết Chuyển Và Cân Bằng Tiền Mặt Một Loại Tiền Tệ được đề nghị tại Việt Nam. Dịch Vụ Kết Chuyển Và Cân Bằng Tiền Mặt Nhiều Loại Tiền Tệ sẽ không được áp dụng. Đồng tiền được sử dụng kết chuyển phải tuyệt đối tuân thủ theo các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam.

2. **Kết Chuyển Khoản Vay Giữa Các Công Ty**

Việc Kết Chuyển Khoản Vay Giữa Các Công Ty sẽ không được áp dụng tại Việt Nam.

3. Điều 9 (Chấm Dứt Bên Tham Gia) được thay thế như sau:

“9.1 Đại Lý, phải gửi cho Ngân Hàng (đồng gửi các Bên Tham Gia khác) thông báo bằng văn bản ít nhất trước 30 ngày nếu Bên Tham Gia muốn chấm dứt làm Bên Tham Gia. Vào ngày hết hạn của thông báo đó, Bên đó sẽ không còn là Bên Tham Gia, tuy nhiên các quyền và nghĩa vụ của Bên Tham Gia đó sẽ được dồn tích đến ngày hết hạn.”

4. **Các Lựa Chọn**

Các mô tả của Các Lựa Chọn tại Lịch Trình Sản Phẩm chỉ được cung cấp với mục đích để Khách Hàng tham khảo thông tin. Một số Các Lựa Chọn mô tả tại Lịch Trình Sản Phẩm có thể sẽ không được áp dụng tại Việt Nam. Việc sử dụng Các Lựa Chọn sẽ phụ thuộc vào khả năng cung cấp dịch vụ của Ngân Hàng