

## **Ngân hàng TNHH MTV Standard Chartered (Việt Nam) – Điều khoản và điều kiện SMS Banking**

Những điều khoản và điều kiện này ("Điều khoản SMS") quy định quyền và nghĩa vụ của Khách hàng và Ngân hàng TNHH MTV Standard Chartered (Việt Nam), ("Ngân hàng") trong việc sử dụng dịch vụ SMS (tức là Dịch Vụ Truy Vấn & Thực Hiện Các Giao Dịch Ngân Hàng Cơ Bản và Dịch Vụ Gửi Thông Báo Theo Yêu Cầu).

Quý khách vui lòng đọc kỹ vì Điều khoản SMS này mang tính ràng buộc về mặt pháp lý.

### **1. Cung cấp dịch vụ**

- 1.1 Ngân hàng chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ SMS Banking, sau đây gọi là "Dịch vụ", cho Khách hàng phù hợp với các Điều khoản và Điều kiện của Dịch vụ.
- 1.2 Thông qua Dịch vụ cung cấp bởi Ngân hàng và phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam, Khách hàng có thể gửi yêu cầu để thực hiện:
  - a. Dịch Vụ Truy Vấn & Thực Hiện Các Giao Dịch Ngân Hàng Cơ Bản: truy vấn (truy vấn số dư tài khoản, truy vấn năm giao dịch gần nhất) và thực hiện các giao

## **Standard Chartered Bank (Vietnam) Limited – SMS Banking Terms & Conditions**

These terms and conditions ("SMS-Terms") set out the rights and obligations of the Customer and Standard Chartered Bank (Vietnam) Limited (the "Bank") in connection with your use of the SMS-Service (i.e., Pull Service & Other Fundamental Banking Services and Alert Service).

All the terms and conditions of these SMS-Terms are legally binding, so please read them through carefully.

### **1. Service Supply**

- 1.1 The Bank will provide SMS Banking Service, hereinafter to be referred as "Service" for the customer in accordance with the Terms & Conditions of Service.
- 1.2 Customer is entitled to send instructions via this Service as offered by the Bank and in accordance with the current regulations of Vietnam, dealing with:
  - a. Pull Service & Other Fundamental Banking Services: the customer send request to the Bank to view current account balance, view five latest

dịch ngân hàng cơ bản (chuyển tiền giữa các tài khoản của 1 chủ tài khoản, yêu cầu cung cấp sao kê tài khoản, yêu cầu cấp sổ séc);

- b. Dịch Vụ Gửi Thông Báo Theo Yêu Cầu: Ngân hàng sẽ tự động chuyển thông tin đến Khách hàng nếu Khách hàng đăng ký dịch vụ bao gồm thông tin giao dịch, số dư tài khoản, thông báo ngày đến hạn hoặc tái tục của các khoản tiền gửi có kỳ hạn, v.v

## 2. Đối tượng Khách hàng

- 2.1 Dịch vụ này dành cho đối tượng Khách hàng đã đăng ký sử dụng dịch vụ gửi thông báo qua tin nhắn SMS.
- 2.2 Mỗi Khách hàng phải có ít nhất một tài khoản cá nhân hoặc tài khoản đồng sở hữu tại Ngân hàng, một số điện thoại di động đang sử dụng và đã được đăng ký với Ngân hàng.

## 3. Quy mô và thời gian hoạt động

- 3.1 Theo quy định về dịch vụ và thời gian hoạt động được đăng tải trên trang web chính thức của Ngân hàng.
- 3.2 Ngân hàng sẽ sử dụng các biện pháp linh hoạt và hợp lý để đảm bảo cho Khách hàng luôn truy cập vào Dịch vụ một cách thuận tiện. Nhưng trong một số trường hợp Khách hàng sẽ không

transactions, fund transfer within own accounts, adhoc statement request and cheque book request.

- b. Alert Service: the Bank automatically send alerts to customer if the customer has registered for the service, including transaction details, account balance, maturity date or rollover date of fixed time deposit, etc.

## 2. Target Customer

- 2.1 This Service is provided to all customers of the Bank who has registered for SMS alerts.
- 2.2 At least one Retail Banking single or joint account should be opened with the Bank already with a preset valid mobile phone number.

## 3. Service Scope & Business hour

- 3.1 In line with the detail service scope & business hour on the Bank Official Website.
- 3.2 The Bank takes feasible & plausible measures to ensure the availability or accessibility of the Service. But customer must accept the situation, which will cause the Service unavailable during

thể truy cập Dịch vụ trong thời gian hoạt động thông thường do hệ thống bảo trì định kỳ hoặc quá tải hoặc những tình huống khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng.

normal business hours due to the regular maintenance, system overload necessity and other situation beyond the power of the Bank.

3.3 Ngân hàng, bằng một thông báo cho Khách hàng trước ít nhất 03 ngày, hoặc một thời hạn ngắn hơn nếu luật cho phép hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, có quyền:

3.3 The Bank, by serving a notification to Customer of at least 03 days, or any shorter period as permitted by law or requested by competent authority, shall have the right to:

3.3.1 Bổ sung, loại bỏ, thay đổi, kết thúc, tạm thời ngừng bất cứ chức năng nào của Dịch vụ;

3.3.1 Add, remove or change, end, freeze any available function;

3.3.2 Thay đổi thời gian hoạt động của Dịch vụ; hoặc

3.3.2 Change the business hour; or

3.3.3 Ngừng cung cấp Dịch vụ.

3.3.3 Terminate the Service.

#### **4. Nhận diện Khách hàng**

#### **4. Customer Identification**

4.1 Khách hàng phải tuân theo những lưu ý trong mẫu tin nhắn mà Ngân hàng gửi đến Khách hàng để tạo mật khẩu khi sử dụng Dịch vụ, sau đây gọi là "số PIN" để Ngân hàng có thể thông qua đó mà xác nhận đó là Khách hàng.

4.1 Customer must comply with the notice in the SMS messages issued from the Bank to set up the SMS Banking password, hereinafter to be referred as "PIN" in order to enable the Bank to identify customer.

4.2 Khách hàng có thể thay đổi số PIN bất cứ lúc nào. Sự thay đổi này sẽ có hiệu lực ngay khi Khách hàng nhận được xác nhận thay đổi từ phía Ngân hàng.

4.2 Customer can change PIN anytime. The change comes into effective subjected to the confirmation of the Bank.

4.3 Khách hàng có trách nhiệm giữ số điện thoại di động của mình để kết nối với Dịch vụ (sau đây gọi là "Số điện thoại di động đã được đăng ký") và linh kiện đi kèm với máy có lưu trữ thông tin về quý khách. Nếu cần thiết, Quý khách phải thay đổi Số điện thoại di động đã được đăng ký của mình tại chi nhánh Ngân hàng.

4.4 Khách hàng phải chịu trách nhiệm pháp lý nếu các thông tin để xác nhận Khách hàng bị tiết lộ cho người khác trong bất kỳ trường hợp nào và phải chịu tất cả những rủi ro nếu số PIN và/hoặc Số điện thoại di động đã được đăng ký của Khách hàng được sử dụng bởi người hoặc mục đích không có sự ủy quyền của quý khách.

4.5 Khách hàng phải chịu trách nhiệm cho những thiệt hại phát sinh cho đến thời điểm Ngân Hàng nhận được thông báo của Khách hàng về các tình huống nêu tại điều khoản này.

## **5. Hướng dẫn ủy quyền và hoạt động**

5.1 Khách hàng đồng ý rằng sự liên kết giữa Số điện thoại di động đã được đăng ký và số PIN là đủ để nhận dạng quý khách. Ngân hàng được phép thực hiện yêu cầu của Khách hàng (thông qua Số điện thoại di động đã được đăng ký và số PIN) mà không cần sự xác nhận

4.3 Customer is responsible to properly keep the mobile phone number linked to the Service (hereinafter to be referred as "Registered mobile phone number"). Customer has to change the Registered mobile phone number in Bank branch if there is any need.

4.4 Customer should take all liabilities if his/her identification information is divulged to others under any circumstances and all the risk if PIN and/or Registered mobile phone number are used by unauthorized person or for unauthorized purpose.

4.5 Customer is responsible for any losses incurred until the time the Bank receives Customer's notification of circumstances mentioned in this clause.

## **5. Instruction Authorization & Operation**

5.1 Customer agrees identifying the correct combination of Registered mobile phone number & PIN is enough to confirm the identity. The Bank is authorized to implement customer's instruction (through correct combination of Registered mobile phone number & PIN)

đồng ý nào bằng văn bản hoặc hình thức khác từ phía Khách hàng.

without any written or other confirmation from the customer.

5.2 Ngân hàng được phép thu phí từ tài khoản của Khách hàng cho những giao dịch đã thực hiện thông qua Dịch vụ.

5.2 The Bank is allowed to collect fees from the Customer's account for transactions made through the Service.

5.3 Khách hàng không được hủy bỏ những yêu cầu của mình sau khi đã gửi yêu cầu đó cho Dịch vụ.

5.3 Customer is not able to override the instruction after it's sent out via the Service.

5.4 Nếu Khách hàng yêu cầu Ngân hàng không thực hiện yêu cầu của mình sau khi yêu cầu đó đã được gửi, Ngân hàng sẽ thực hiện theo quyết định của Ngân hàng và theo sự linh hoạt của hệ thống. Nếu đồng ý, quý khách sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm nếu có bất cứ chi phí nào phát sinh cho phía Ngân hàng do kết quả thực hiện yêu cầu đó của Khách hàng.

5.4 If Customer requires the Bank to override his/her instruction after his/her submitting the instruction, the Bank may execute the request in terms of the judgment of the Bank and regarding the system feasibility. The Customer agrees that he/she will be responsible for any costs incur to the Bank as a result.

5.5 Khi có lí do chính đáng, Ngân Hàng có quyền:

5.5 When there is justified reason, the Bank has the right to:

5.5.1 Từ chối thực hiện chỉ thị được nộp thông qua Dịch Vụ; hoặc

5.5.1 Refuse to execute instructions submitted through the Service; or

5.5.2 Yêu cầu Khách hàng nộp một giấy xác nhận về những yêu cầu đặc biệt của mình.

5.5.2 Require Customer to submit a written confirmation regarding the special instruction.

5.6 Khi Ngân hàng cho rằng đã nhận được một yêu cầu chưa được ủy quyền, Ngân hàng có quyền kiểm tra xem yêu cầu đó có được ủy quyền bởi Khách hàng hoặc

5.6 If the Bank comes to believe receiving any unauthorized instruction from its perspective, the Bank is entitled to

có được hướng dẫn theo phương pháp hợp lý hay không. Nếu bất kỳ yêu cầu nào không được ủy quyền được phát hiện ra, Ngân hàng có quyền từ chối thực hiện giao dịch liên quan đến yêu cầu đó. Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm về sự mất mát của Khách hàng vì quyền từ chối thực hiện giao dịch đó của mình.

5.7 Thời gian hoạt động của Dịch vụ sẽ linh hoạt theo từng chức năng chi tiết và theo thông báo của Ngân hàng:

- Dịch Vụ Truy Vấn và thực hiện các giao dịch ngân hàng cơ bản: 24 giờ trong ngày.
- Dịch Vụ Gửi Thông Báo Theo Yêu Cầu: 24 giờ trong ngày

## 6. Cam kết và trách nhiệm pháp lý của Khách hàng

6.1 Khách hàng cam kết sử dụng Dịch vụ theo đúng quy trình đã được Ngân hàng đưa ra cho Khách hàng, cụ thể được quy định trên trang web của Ngân Hàng tại địa chỉ <https://www.sc.com/vn/ways-to-bank/sms-banking/>.

6.2 Sau khi Khách hàng sử dụng Dịch vụ lần đầu tiên xem như Khách hàng đã chấp nhận và đồng ý sử dụng theo Điều kiện và Điều khoản SMS này.

check whether the instruction is authorized by Customer or not via proper methods. If any unauthorized instruction is discovered, the Bank is legitimated to override the transaction related to the instruction. The Bank is not accountable for the loss of Customer due to such overriding.

5.7 The business hour of the Service differs in the detail underlying functions, and notice of the Bank is conclusive:

- Pull Service & Other Fundamental Banking Services: 24 hours per day.
- Alert Service: 24/7 service

## 6. Customer's Undertakings and Liabilities

6.1 Customer undertakes to use the Services in accordance with the procedure given by the Bank and applicable for Customer, specifically as stated on the Bank's website at <https://www.sc.com/vn/en/ways-to-bank/sms-banking/>.

6.2 After the Customer uses the Services for the first time, it is deemed that the Customer has accepted and agreed to use the terms and conditions of this SMS Banking Service.

- |  |   |
|--|---|
| 6.3 Khách hàng cam đoan rằng tất cả các thông tin Khách hàng đã cung cấp cho Ngân hàng liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ là đúng, chính xác và đầy đủ và Khách hàng phải chịu trách nhiệm pháp lý cho bất kỳ hậu quả nào do việc cung cấp sai thông tin của mình. | 6.3 Customer warrants that all information provided by Customer to the Bank in relation to the Service is true, accurate and complete and should take liability for any consequences. |
| 6.4 Khách hàng đồng ý rằng Ngân hàng có quyền tiết lộ thông tin của Khách hàng trong những trường hợp sau đây:   | 6.4 Customer agrees that the Bank has the right to disclose Customer's information in the following cases:  |
| 6.4.1 Có yêu cầu phải tiết lộ các thông tin này theo quy định của luật pháp có liên quan hoặc theo yêu cầu của chính phủ hoặc các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.  | 6.4.1 There is a requirement to disclose this information in accordance with relevant laws or at the request of government or competent government agencies.                          |
| 6.4.2 Việc tiết lộ các thông tin này là cần thiết cho việc chống gian lận.   | 6.4.2 Disclosure of this information is necessary for fraud prevention.   |
| 6.4.3 Một số thông tin phải được tiết lộ cho mục đích cung cấp cho Dịch vụ.  | 6.4.3 Certain information must be disclosed for the purpose of providing the Services.  |
| 6.4.4 Cung cấp các thông tin có liên quan cho cơ quan có thẩm quyền theo luật định.  | 6.4.4 Provide relevant information to statutory authorities.  |
| 6.5 Chỉ những điều kiện và điều khoản liên quan đến tài khoản được cung cấp chính thức bằng bởi Ngân hàng mới là cơ sở để Quý khách dùng để thực hiện quyền của mình.  | 6.5 Only terms and conditions related to account officially provided by the Bank in writing are the basis the Customer could use as to execute his/her rights.                        |
| 6.6 Khách hàng phải chấp nhận rằng sẽ có một khoảng thời gian cần thiết để truyền tải yêu cầu, thông tin hoặc trao đổi thông qua SMS.  | 6.6 Customer acknowledges that there may be a time lag in transmission of instructions, information or communication via SMS.   |

6.7 Khách hàng phải bồi thường cho Ngân hàng bất kỳ tổn thất nào mà Ngân hàng phải chịu do Khách hàng không tuân thủ Điều khoản SMS.

6.7 Customer must compensate the Bank for any loss the Bank suffers as a result of his/her breaking any term of SMS-Terms.

## 7. Trách nhiệm pháp lý và cam kết của Ngân hàng

## 7. The Bank's Undertakings and Liabilities

7.1 Ngân hàng sẽ thực hiện các biện pháp hợp lý để đảm bảo rằng hệ thống hoạt động của Dịch vụ đã được cài đặt với thiết kế an toàn; để kiểm soát, quản lý các rủi ro về hoạt động của hệ thống; tuân thủ theo đúng luật, quy định, hướng dẫn, thông tư, quy tắc đạo đức nghề nghiệp và các tập quán thị trường hiện hành phù hợp với pháp luật Việt Nam được ứng dụng trong Ngân hàng tùy từng thời điểm.

7.1 The Bank will take reasonably practical steps to ensure that its systems in connection with the Service are installed with adequate security designs and to control and manage the risks in operating the systems, taking into account of any current Vietnamese law, rules, regulations, guidelines, circulars, codes of conduct and prevailing market practices in accordance with Vietnamese laws which may be applicable to the Bank from time to time.

7.2 Ngoại trừ trường hợp nêu tại Điều 7.3 dưới đây, chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm cho bất cứ tổn thất hay thiệt hại nào xảy đến cho quý khách do kết quả của việc cung cấp Dịch vụ cho quý khách, bao gồm bất kỳ tổn thất trực tiếp, gián tiếp, có tính hệ quả đặc biệt, ngay cả khi chúng tôi đã được thông báo về các tổn thất đó.

7.2 Except circumstances stipulated in Article 7.3 below, we shall not be liable for any loss or damage incurred to you as a result of providing the Services to you, including any direct, indirect, or special consequential damages, even if we have been informed of such losses.

7.3 Những ví dụ về các tình huống mà Ngân hàng sẽ KHÔNG chịu trách nhiệm đối với Khách hàng cho các tổn thất hoặc

7.3 Examples of situations where the Bank will NOT be liable to Customer for any loss or damage incurred to the Customer through the use of the Service include:



thiệt hại xảy ra cho Khách hàng thông qua việc sử dụng Dịch vụ bao gồm:

- |   |   |
|---|---|
| <p>7.3.1 Ngân hàng thực hiện theo chỉ dẫn của Khách hàng đã được xác nhận một cách hợp pháp từ phía Khách hàng nhưng thực ra chỉ dẫn này được người khác cung cấp thông qua Số điện thoại di động đã được đăng ký và số PIN của Quý khách; hoặc</p>   | <p>7.3.1 acting on an instruction which has been validly authenticated as coming from the Customer but which in fact was given by somebody else through Customer's Registered mobile phone number &amp; PIN; or</p>   |
| <p>7.3.2 Bất kỳ sự không tương thích giữa hệ thống của Nhà cung cấp dịch vụ mạng di động cho Khách hàng và hệ thống mà Dịch vụ đang sử dụng; hoặc</p>   | <p>7.3.2 Any incompatibility between Customer's Mobile Subscriber System and the Service; or</p>  |
| <p>7.3.3 Các trường hợp khác vượt quá sự kiểm soát của chúng tôi bao gồm, sự cố máy móc, hệ thống hay thông tin liên lạc (ngoại trừ trường hợp sự cố này có lẽ đã được ngăn chặn bởi những biện pháp quản lý và giải quyết rủi ro mà chúng tôi đã thông qua các biện pháp đó phù hợp với điều 7.1), tranh chấp trong ngành kinh doanh dịch vụ hay các trường hợp khác, dẫn đến việc Dịch vụ hoàn toàn hay một phần không có khả năng cung cấp hoặc các chỉ dẫn được đưa ra thông qua Dịch vụ đã không được thực hiện kịp thời hay chưa hề được thực hiện;</p> | <p>7.3.3 Other circumstances beyond the Bank's control include: malfunction of machines, systems or communication (except for cases where this incident may have been prevented by management and handling risks that we have adopted such measures in accordance with article 7.1), a dispute in the service business or otherwise, resulting in the Service being wholly or partially incapable of providing or instructions given through the Service have not been implemented in a timely manner or have never been performed;</p> |
| <p>7.3.4 Khách hàng dựa trên các thông tin tài chính được Dịch vụ cung cấp một phần hoặc các phương tiện của Dịch vụ cung cấp, hoặc</p>   | <p>7.3.4 Customer relying on any financial information provided as part, or by means, of the Service; or</p>  |

7.3.5 Khách hàng hoặc người nào khác sử dụng sai hệ thống của Nhà cung cấp dịch vụ mạng di động; hoặc

7.3.5 Any misuse of Customer's Mobile Subscriber System by the Customer or anyone else; or

7.3.6 Khách hàng dựa vào những thông tin tài chính được cung cấp như một phần của Dịch Vụ hoặc thông qua Dịch Vụ vì những thông tin này chỉ mang tính chất tham khảo và có thể thay đổi tại từng thời điểm; hoặc

7.3.6 Customer relies on financial information provided as part of the Service or through the Service as this information is for reference only and may change from time to time, or

7.4 Trong trường hợp Khách hàng phải chịu mất mát hoặc thiệt hại nào gây ra do việc sử dụng Dịch vụ, Ngân hàng sẽ chỉ chịu trách nhiệm cho mất mát và thiệt hại trực tiếp gây ra do lỗi của Ngân hàng.

7.4 In the event that Customer suffers loss or damage as a result of using the Service, the Bank will only be liable for loss and damage directly caused by the Bank's fault.

## 8. Giải quyết tranh chấp và sai sót

## 8. Controversy and Error Handling

Nếu Khách hàng cho rằng Ngân hàng thực hiện yêu cầu giao dịch của Khách hàng không đúng, Khách hàng được quyền liên hệ với Ngân hàng trong vòng 60 ngày kể từ ngày giao dịch được thực hiện để được giải quyết. Quá thời hạn này, Ngân hàng có quyền từ chối giải quyết yêu cầu của Khách hàng nếu có lý do chính đáng.

If the Customer believes that the Bank has improperly executed the Customer's transaction requirements, the Customer is entitled to contact the Bank within 60 days from the date the transaction was made to be processed. Beyond this period, the Bank reserves the right to refuse to resolve the Customer's request if there is a good reason.

## 9. Phí

## 9. Charges

9.1 Khách hàng có nghĩa vụ trả phí Dịch vụ và các chi phí khác liên quan cho Ngân hàng theo biểu phí Ngân hàng đã đưa

9.1 Customer is obliged to pay the exact Service fee and other related fee to the Bank disclosed by the Bank's tariff

ra, và biểu phí này sẽ được công bố trên trang web của Ngân hàng.

- 9.2 Khách hàng coi như đã chấp nhận biểu phí mới nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau khi sự thay đổi về chi phí đã được đăng trên trang web của Ngân hàng.

## 10. Trao đổi thông tin

- 10.1 Bất cứ các phản hồi nào liên quan đến Dịch vụ sẽ được chuyển trực tiếp đến đường dây nóng của Ngân hàng (84.28.39110000 / 84.24.36960000).

- 10.2 Ngoại trừ đường dây nóng của Ngân hàng, Khách hàng cũng có thể thông báo với Ngân hàng bằng cách đến các chi nhánh của Ngân hàng mà Khách hàng đã mở tài khoản tại đó.

- 10.3 Nếu Ngân hàng cần gửi thông báo đến Khách hàng, Ngân hàng sẽ gửi đến địa chỉ liên hệ hoặc địa chỉ thư điện tử (email) mà Khách hàng đã cung cấp cho Ngân hàng trong thời gian gần đây nhất.

## 11. Chất lượng Dịch vụ: Thu âm lại các cuộc gọi và hướng dẫn thực hiện giao dịch của Khách hàng

- 11.1 Để bảo vệ Khách hàng, nhân viên của Ngân hàng, và giúp giải quyết các tranh chấp giữa Khách hàng và Ngân hàng, Khách hàng lưu ý rằng:

requirements, and the requirements will be published on the Bank website.

- 9.2 Customer will be regarded as accepting the new fee tariff if he/she continues to use the Service after the change has been published on the Bank's website.

## 10. Communications

- 10.1 Any complaints in connection with the Service should be directed to the Bank Hotline 84.28.39110000 / 84.24.36960000.

- 10.2 Except for the Bank Hotline, Customer can also notify the Bank by visiting any Bank branch where he/she opened an account.

- 10.3 If the Bank needs to send the Customer a notice, it will use the mailing address or email address that Customer has provided most recently to the Bank.

## 11. Service Quality: Recording Customers' Calls and Instructions

- 11.1 To protect both the Bank's customers and its staff, and to help resolve any disputes between Customer and the Bank, Customer acknowledges that:

11.1.1 Ngân hàng có thể thu âm tất cả các cuộc đối thoại bằng điện thoại giữa Ngân hàng và Khách hàng sử dụng Dịch vụ; và

11.1.2 Ngân hàng có thể giữ lại hồ sơ về tất cả các yêu cầu thực hiện giao dịch của Khách hàng gửi đến Dịch vụ; và

11.1.3 Ngân hàng có thể nghe các cuộc điện thoại về Dịch vụ để đánh giá và cải thiện chất lượng dịch vụ.

11.1.1 The Bank may record all telephone conversations between the Bank and Customer of the Service; and

11.1.2 The Bank may keep a record of all instructions given by the Customer via the Service; and

11.1.3 The Bank may listen to telephone calls made in respect of the Service in order to assess and improve the quality of the Service.

## **12. Quảng cáo của Ngân hàng**

Thông qua dịch vụ này, Ngân hàng sẽ quảng cáo các sản phẩm và dịch vụ của mình và của các công ty khác thuộc hệ thống toàn cầu của tập đoàn Ngân hàng Standard Chartered theo từng thời điểm. Nếu Khách hàng, liên quan đến các thỏa thuận khác với Ngân hàng, yêu cầu Ngân hàng không gửi các ấn phẩm quảng cáo đến mình (hoặc Khách hàng sẽ yêu cầu trong tương lai), Khách hàng phải đồng ý rằng sự giới hạn này sẽ không áp dụng cho các quảng cáo này.

## **12. The Bank's Advertisement**

Through the service, from time to time the Bank may sometimes advertise its own products and services, as well as those of other companies within the Standard Chartered Bank group. If customer, with regards to other agreements with the Bank, requests the Bank not to send him/her any marketing material (or if he/she may do so in the future), the Customer agrees that this restriction will not apply to these advertisements.

### 13. Bảo mật

- 13.1 Khách hàng nên đổi số PIN của mình thường xuyên và đổi khi có yêu cầu từ Dịch vụ. Khách hàng không nên chọn số PIN đã sử dụng trước đây;
- 13.2 Khi Khách hàng chọn một số PIN, Khách hàng nên chú ý không chọn dãy số mà người khác dễ dàng đoán ra. Ví dụ, Khách hàng nên tránh ngày sinh nhật của mình, người thân, hoặc một phần số điện thoại của Khách hàng.
- 13.3 Khách hàng phải tiến hành tất cả các biện pháp phù hợp để bảo vệ số PIN và số điện thoại di động và linh kiện đi kèm với máy khi có thể. Khách hàng không được tiết lộ bất cứ chi tiết nào về số PIN cho bất cứ người nào khác, cho bất cứ nhân viên nào của Ngân hàng, hoặc cho nhân viên trợ giúp về kỹ thuật liên quan đến Dịch vụ.
- 13.4 Khách hàng không được ghi lại số PIN của mình bằng cách nào đó mà người khác có thể dễ dàng nhận ra đó là mật khẩu.

### 13. Security Precautions

- 13.1 The Customer should change his/her PIN regularly and shall do so whenever the Service requires him/her to do so. Customer should not choose a PIN he/she has used before;
- 13.2 Whenever Customer chooses a PIN, he/she must take care not to choose a number that is easily to be guessed by anyone trying to access the Service pretending to be him/her. For example, Customer should avoid his/her own or a relative's birthday, or any part of his/her telephone number;
- 13.3 Customer must take all reasonable steps to ensure that he safeguards his/her PIN and mobile phone recording Registered mobile phone number at all times, whenever possible. He/she must not disclose any details of his PIN to anyone else, to a member of the Bank's staff, or to someone giving assistance on a technical helpdesk in connection with the Service;
- 13.4 Customer must not record his PIN in a way that could make it recognizable by someone else as password;

- 13.5 Nếu Khách hàng tiết lộ hoặc nghi ngờ số PIN của mình hoặc một phần của số PIN bị người khác biết, Khách hàng phải lập tức tự mình đổi số PIN thông qua Dịch vụ. Nếu không thể thực hiện được, Khách hàng phải ngay lập tức thông báo đến Ngân hàng bằng đường dây nóng số 84.28.39110000 / 84.24.36960000 (hoặc số điện thoại khác mà Ngân hàng thông báo đến Khách hàng để sử dụng cho mục đích thông báo này theo từng thời điểm). Ngân hàng sẽ tạm dừng việc cung cấp Dịch vụ cho đến khi Khách hàng đến chi nhánh của Ngân hàng để kích hoạt lại dịch vụ.
- 13.5 If the Customer discloses or suspects that his/her PIN or any part of it is known to someone else, he/she must immediately change the PIN personally through the Service. If this is not possible, he/she must notify the Bank immediately by telephoning 84.28.39110000 / 84.24.36960000 (or any other number the Bank may advise him/her of from time to time for this purpose). The Bank will suspend use of the Service until Customer goes to any branch to unlock it.
- 13.6 Nếu Khách hàng nhận ra bất cứ giao dịch nào được thực hiện trong tài khoản của mình mà chưa được Khách hàng ủy quyền hợp lý, Khách hàng phải ngay lập tức thông báo đến Ngân hàng bằng đường dây nóng số 84.28.39110000 / 84.24.36960000 (hoặc số điện thoại khác mà Ngân hàng thông báo đến Khách hàng để sử dụng cho việc thông báo này theo từng thời điểm). Khách hàng nên kiểm tra lại tất cả các giao dịch đã thực hiện trên Ngân hàng trực tuyến của Ngân Hàng nhằm mục đích rà soát và thông báo cho Ngân hàng về các giao dịch không ủy quyền như quy định tại Điều này.
- 13.6 If Customer becomes aware of any transaction on any of his/her accounts that has not been validly authorized by him/her, he/she must notify the Bank immediately by telephoning 84.28.39110000 / 84.24.36960000 or any other number the Bank may advise Customer of from time to time for this purpose. For this purpose, Customer is reminded that he/she should check all transactions on online banking for any unauthorized transactions.
- 13.7 Khách hàng không được cho phép người khác sử dụng Dịch vụ trên danh nghĩa của Khách hàng.
- 13.7 Customer must not allow anyone else to operate the Service on his/her behalf.

13.8 Khách hàng phải tuân thủ những yêu cầu được Ngân hàng gửi đến bằng những hình thức khác nhau, để bảo mật cho Khách hàng khi sử dụng Dịch vụ.

13.8 Customer must comply with any requirements designed to protect the security of his/her use of the Service which are notified by the Bank to him/her in any other way.

#### **14. Phần mềm và phần cứng của Dịch vụ**

#### **14. Service Software and Hardware**

14.1 Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo số điện thoại di động của mình tương thích với Dịch vụ. Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ mất mát nào gây ra bởi sự không tương thích giữa số điện thoại di động của Khách hàng và Dịch vụ này.

14.1 Customer is responsible to ensure his/her mobile phone is compatible to the service. The Bank is free of any responsibility to the loss caused by the incompatibility of his/her mobile phone to this service.

14.2 Khách hàng phải sử dụng các biện pháp khác nhau để đảm bảo an toàn cho Số điện thoại di động đã đăng ký của Khách hàng, máy điện thoại di động và linh kiện đi kèm với máy đã lưu các thông tin của quý khách.

14.2 Customer must take all feasible measures to ensure that his/her registered mobile phone number and components associated with the machine that stores his/her information have obtained sufficient security protection.

#### **15. Quyền sở hữu Phần mềm Dịch vụ và những thông tin khác**

#### **15. Ownership rights in connection with the Service Software and other information**

15.1 Bằng việc cung cấp cho Khách hàng Phần mềm Dịch vụ để truy cập Dịch vụ, Ngân hàng đồng ý cung cấp cho Khách hàng giấy phép tạm thời, không độc quyền, không chuyển nhượng, để sử dụng Phần mềm Dịch vụ cho mục đích

15.1 By supplying Customer with the Service Software to access the Service, the Bank is granting the Customer a non-exclusive, non-transferable, temporary license to use the Service Software for the purpose of accessing the Service, and for no other purpose.

truy cập và không cho những mục đích khác.

Ngân hàng hoặc đối tác thứ ba sở hữu Phần mềm Dịch vụ, tài liệu, thông tin liên quan đã cung cấp một cách chính xác đến Khách hàng và Phần mềm, tài liệu và thông tin chứa đựng thông tin có giá trị thuộc về Ngân hàng hoặc đối tác thứ ba.

- 15.1.1 Sử dụng các phần mềm này nhưng ngoại trừ mục đích để truy cập Dịch vụ;
- 15.1.2 Nghiêm cấm sao chép, buôn bán, chuyển nhượng, cho thuê, và các phương thức sang nhượng khác cho bất kỳ đối tác thứ ba nào.
- 15.2 Nếu Khách hàng sử dụng Dịch vụ tại khu vực khác bên ngoài lãnh thổ Việt Nam, Khách hàng có trách nhiệm phải tuân thủ luật địa phương bao gồm nhưng không giới hạn việc giữ những giấy chứng nhận cần thiết để nhập khẩu/ xuất khẩu Phần mềm dịch vụ.

## 16. Chấm dứt

- 16.1 Ngân hàng có thể, bằng một thông báo trước ít nhất 03 ngày cho Khách hàng, hoặc một thời hạn ngắn hơn nếu luật cho phép hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, trì hoãn hoặc kết thúc tất cả hay một phần của dịch vụ hay việc sử dụng Dịch vụ của Khách

The Bank or certain third party owns such Service Software and other relevant material and information supplied to Customer absolutely and such Software, material and information contain valuable information that belongs to the Bank or certain third party. Customer must not:

- 15.1.1 Use them except in connection with accessing the Service;
- 15.1.2 Take copies, sell, assign, commercially rent, sub-license, and otherwise transfer them to any third party.
- 15.2 If Customer uses the Service in other region outside Vietnam, Customer is responsible to comply with the local laws including but not limit to obtain necessary certificates to import/export the service software.

## 16. Termination

- 16.1 The Bank may, at any time, by serving a notification to Customer of at least 03 days, or any shorter period as permitted by law or requested by competent authority, suspend or terminate all or any of the Services or their use by Customer.



hàng. Ngân hàng không có bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào đối với Khách hàng về sự mất mát từ hoạt động này của Ngân hàng.

The Bank is not liable to Customer of any loss resulting from the action of the Bank.

16.2 Khách hàng có thể kết thúc Dịch vụ bằng việc đến bất kỳ chi nhánh nào của Ngân hàng.

16.2 Customer can terminate the Service by visiting any branch of the Bank.

16.3 Những yêu cầu được đưa ra bởi Khách hàng trước khi việc chấm dứt Dịch vụ vẫn có hiệu lực và Khách hàng phải có trách nhiệm pháp lý cho những yêu cầu này.

16.3 The instructions issued by Customer before the termination is effective and Customer should take the liabilities.

16.4 Ngân hàng sẽ không hoàn trả phí Dịch vụ và các khoản phí liên quan khác đã thu cho Dịch Vụ đã cung cấp.

16.4 The Bank will not reimburse the Services fees and other related charges collected for the Services provided.

## 17. Giá trị pháp lý của Các Điều khoản SMS

## 17. The Validity of the Terms

17.1 Nếu một phần của Điều Khoản SMS được chứng minh là vô hiệu về mặt pháp luật hoặc không thể thực hiện trong bất kỳ hình thức nào, điều khoản này sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của các điều khoản còn lại.

17.1 If anyone or part of the terms of SMS-Terms proves to be legally unsound or unenforceable in any way, this will not affect the validity of the remaining terms.

17.2 Nếu một trong các Điều Khoản SMS vô hiệu đối với một trong số những Khách hàng đã ký kết vào Điều khoản SMS, điều này sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của những điều khoản khác đối với các bên ký kết khác.

17.2 If any among these SMS-Terms is unenforceable for any customer who has already signed off these SMS-Terms, this will not, in any way, affect the enforceability of other terms for other signatories.

17.3 Nếu Ngân hàng miễn áp dụng bất kỳ Điều Khoản SMS nào một lần điều này có thể trên cơ sở tạm thời hoặc chỉ trong một trường hợp đặc biệt. Việc miễn trừ đó sẽ không ảnh hưởng đến quyền của Ngân hàng vào thời điểm khác.

## 18. Sửa đổi, bổ sung

Ngân hàng có thể xem xét lại Điều khoản SMS và / hoặc bổ sung các điều khoản và điều kiện vào bất kỳ lúc nào. Bất kỳ sửa đổi và/ hoặc bổ sung vào Điều Khoản SMS sẽ được thông báo đến Khách hàng thông qua ít nhất một trong các phương tiện liên lạc mà Khách hàng đã đăng ký như email, tin nhắn SMS; hoặc đăng tải trên trang web, trung bày, quảng cáo trên phương tiện khác, và sẽ ràng buộc Khách hàng nếu Khách hàng tiếp tục duy trì hoặc sử dụng các Dịch vụ vào ngày hoặc sau ngày có hiệu lực.

## 19. Cơ quan luật pháp và thẩm quyền

Việc thiết lập, hiệu lực, triển khai thực hiện và giải thích về Điều khoản SMS được điều chỉnh và diễn giải phù hợp với pháp luật của nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam.

Trường hợp có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ hoặc liên quan đến Điều

17.3 If the Bank waives any of the terms of SMS-Terms once, this may be on a temporary basis or as a special case only. Such waiver will not affect the Bank's right to enforce that term strictly at any other time.

## 18. Amendments

The Bank may revise SMS-Terms and/or introduce additional terms and conditions at any time and from time to time.

Any amendments and / or supplements to the SMS Terms will be notified to the Customer through at least one of the registered means of communication such as email, SMS; or publishing on the website, display, advertise on other media, and will bind Customer if Customer continues to maintain or use the Services on or after the effective date.

## 19. Governing law and jurisdiction

The establishment, effectuation, implementation and explanation of SMS-Terms shall be governed by and construed in accordance with the laws of the Socialist Republic of Vietnam.

In the event of any dispute arising in connection with the SMS-Terms, such

khoản SMS, tranh chấp đó sẽ được đệ trình với và giải quyết bởi Tòa án có thẩm quyền của Việt Nam.

dispute shall be referred to and resolved by a competent court of Vietnam.

## 20. Các điều khoản khác

## 20. Other Clauses

20.1 Điều khoản SMS sẽ được ưu tiên áp dụng cho các mục đích liên quan đến Dịch vụ SMS Banking.

20.1 SMS-Terms shall prevail for the purpose of related SMS Banking Service.

20.2 Bất kỳ thông báo nào từ Ngân hàng đến Khách hàng sẽ được chuyển tải bởi trang web của Ngân hàng hoặc các ấn phẩm liên quan.

20.2 Any notification from the Bank to Customer is regarded as received by the Customer through the Bank's website or other publication.

20.3 Phiên bản tiếng Anh chỉ dùng để tham khảo. Phiên bản tiếng Việt của Điều khoản SMS sẽ được ưu tiên áp dụng nếu có bất kỳ sự sai lệch giữa phiên bản tiếng Anh và tiếng Việt.

20.3 The English version is only for reference. The Vietnamese version of SMS-Terms shall prevail wherever there is a discrepancy between the English version and the Vietnamese version.

Hiệu lực: từ 30/03/2020

Effective from 30 Mar 2020