

Standard Chartered Bank (Vietnam) Limited Mobile Banking Terms and Conditions

These terms and conditions set out the rights and obligations of you, the customer, and us, the Bank, in connection with your use of Mobile Banking. All the terms and conditions of Mobile Banking services are legally binding, you therefore please read them carefully.

These Mobile Banking Terms and Conditions:

- replace all earlier terms and conditions relating to Mobile Banking (if any) except where we advise you otherwise;
- are in addition to the terms and conditions that apply to the individual accounts you may be accessing through Mobile Banking services. If there is a conflict between these Mobile Banking Terms and Conditions and any other relevant terms and conditions, these Terms and Conditions will prevail; and
- relate to (a) individual accounts in your sole name and (b) joint accounts but only if these may be operated by a single signing authority.

These Mobile Banking Terms and Conditions, the General Terms and Conditions (applied to Personal Clients in Vietnam), Fees and Charges and any other documents forming our banking agreement related to the Mobile Banking service ("Our Banking Agreement").

In the last section of these Mobile Banking Terms and Conditions, you will find definitions of some of the words and phrases used herein.

You acknowledge that we have given to you our full explanation of risks that may happen to you when you use and by using Mobile Banking, you fully understand and are responsible for such risks if any.

Ngân Hàng TNHH MTV Standard Chartered (Việt Nam) Điều Khoản và Điều Kiện của Dịch Vụ Mobile Banking

Các điều khoản và điều kiện này quy định các quyền và nghĩa vụ của Khách Hàng và Ngân Hàng, trong mối liên hệ với việc Khách Hàng sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking. Tất cả các điều khoản và điều kiện của Dịch Vụ Mobile Banking là ràng buộc về mặt pháp lý, do đó Khách Hàng vui lòng đọc kỹ.

Những Điều Khoản và Điều Kiện của Dịch Vụ Mobile Banking này:

- thay thế hoàn toàn điều khoản và điều kiện liên quan đến Dịch Vụ Mobile Banking (nếu có) trước đó ngoại trừ trường hợp Khách Hàng được thông báo khác;
- được tham chiếu tới cùng với những điều khoản và điều kiện dành cho tài khoản cá nhân mà Khách Hàng có thể truy cập thông qua Dịch Vụ Mobile Banking. Nếu phát sinh những mâu thuẫn giữa những Điều Khoản và Điều Kiện của Dịch Vụ Mobile Banking với những điều kiện và điều khoản khác, những Điều Khoản và Điều Kiện của Dịch Vụ Mobile Banking này sẽ được ưu tiên áp dụng; và
- chỉ liên quan đến (a) những tài khoản cá nhân mà trong đó Khách Hàng là chủ sở hữu duy nhất và (b) tài khoản chung nhưng chỉ đối với những tài khoản hoạt động theo phương thức một chữ ký ủy quyền.

Những Điều Khoản và Điều Kiện của Dịch Vụ Mobile Banking này, Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung (áp dụng cho Khách Hàng Cá Nhân tại Việt Nam), Phí và Lệ Phí và các tài liệu khác tạo thành Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng giữa Khách Hàng và Ngân Hàng liên quan đến các Dịch Vụ Mobile Banking ("Thỏa Thuận Dịch Vụ Ngân Hàng").

Trong phần cuối cùng của các Điều Khoản và Điều Kiện của Dịch Vụ Mobile Banking này, Khách Hàng sẽ tìm thấy các định nghĩa của một số từ và cụm từ được sử dụng trong tài liệu này.

Khách Hàng thừa nhận rằng Ngân Hàng đã cung cấp cho Khách Hàng lời giải thích đầy đủ về rủi ro có thể xảy đến với Khách Hàng khi sử dụng và thông qua việc sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking, Khách Hàng hoàn toàn hiểu và chịu trách nhiệm về những rủi ro này nếu có.

1. What is Mobile Banking?

Mobile Banking is a kind of facilities provided by us which allows you access to your account(s), conduct transactions and subscribe to such other products and services as may be provided on your mobile or communications device via the mobile app.

The mobile app and the information or materials obtained via the mobile app and Mobile Banking are granted to you by us for your sole use on a non-exclusive and non-transferable basis.

2. Using Mobile Banking services

2.1. Availability

Mobile Banking, and certain facilities under the Mobile Banking, may be available only for certain types of accounts or products and not others. You accept that there are certain facilities and services that cannot be accessed through our Mobile Banking. We will advise you from time to time which accounts, facilities and services are eligible for Mobile Banking.

Mobile Banking is only available for mobile telephones, tablets and similar devices with data connections which meet the specifications and configurations we specify. You must obtain and maintain a mobile phone and data connection which meet these requirements at your own expense.

Mobile Banking is also available to you only if you are within the cellular or mobile network service range of the particular cellular or network service provider providing services to you. We are not responsible for your inability to use Mobile Banking if you are not within such network service range.

It may take up a maximum of 3 banking day from the date of our receipt of your application, for you to use Mobile Banking.

We may change the layout, form and wording of any of our mobile apps or screens and in particular, those on which our Mobile Banking is provided.

2.2. Eligibility

You and each authorised person must be at least 18 years of age to use Mobile Banking.

However, if we permit you or an authorised person to use Mobile Banking even though you or they are below 18 years of age, this does not affect our rights under Our Banking Agreement.

1. Dịch Vụ Mobile Banking là gì?

Mobile Banking là một tiện ích cung cấp bởi Ngân Hàng cho phép Khách Hàng truy cập vào (các) tài khoản của Khách Hàng, thực hiện giao dịch và đăng ký sản phẩm và dịch vụ khác có thể được cung cấp trên thiết bị di động hoặc thông tin liên lạc của Khách Hàng thông qua ứng dụng di động.

Ứng dụng di động và các thông tin hoặc các tài liệu thu được thông qua ứng dụng di động và Mobile Banking được cấp cho Khách Hàng để sử dụng trên cơ sở không độc quyền và không được chuyển nhượng.

2. Sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking

2.1. Tính khả dụng

Dịch Vụ Mobile Banking, và những tiện ích cụ thể đi kèm với dịch vụ này, có thể chỉ khả dụng với một số loại tài khoản hoặc sản phẩm Ngân Hàng nhất định. Khách Hàng chấp nhận rằng có những thiết bị, dịch vụ nhất định không thể truy cập được qua Dịch Vụ Mobile Banking của Ngân Hàng. Ngân Hàng sẽ thông báo với Khách Hàng, tùy từng thời điểm cụ thể, những loại tài khoản, thiết bị và dịch vụ có thể truy cập qua Mobile Banking.

Dịch Vụ Mobile Banking chỉ khả dụng cho điện thoại di động, máy tính bảng và các thiết bị tương tự có kết nối dữ liệu mà đáp ứng các thông số kỹ thuật và cấu hình mà Ngân Hàng đã nêu rõ. Khách Hàng phải có và duy trì một điện thoại di động và kết nối dữ liệu mà đáp ứng các yêu cầu này với chi phí của Khách Hàng.

Dịch Vụ Mobile Banking chỉ khả dụng khi Khách Hàng đang trong phạm vi sử dụng dịch vụ mạng di động hoặc điện thoại di động của các nhà cung cấp di động hoặc dịch vụ mạng cụ thể cung cấp dịch vụ cho Khách Hàng. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm cho việc Khách Hàng không thể sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking nếu Khách Hàng không ở trong phạm vi có dịch vụ mạng.

Trong vòng tối đa 3 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu sử dụng dịch vụ của Khách Hàng, Khách Hàng có thể sử dụng dịch vụ Mobile Banking.

Ngân Hàng có thể thay đổi giao diện, hình thức và cách diễn đạt của bất kỳ ứng dụng di động hay màn hình được sử dụng trong Dịch Vụ Mobile Banking.

2.2. Điều kiện sử dụng

Khách Hàng và mỗi người được ủy quyền phải tối thiểu 18 tuổi để có thể sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking.

Tuy nhiên, nếu Ngân Hàng cho phép Khách Hàng hoặc người được ủy quyền được sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking mặc dù Khách Hàng hoặc người được ủy quyền chưa đủ 18 tuổi,

2.3. Preconditions to use

We only make Mobile Banking available if:

- you are recorded as the legal and beneficial owner of an account and use of the Mobile Banking for such account is acceptable to us;
- you have registered our Mobile Banking; and
- you and each authorised person has complied with the activation procedures we specify.

2.4. Guidelines

If we issue any guidelines in connection with the use of Mobile Banking (as amended from time to time), the guidelines must be followed whenever you or anyone accesses or uses the Mobile Banking. We are not liable for any loss you incur as a result of any failure to do so.

2.5. Limits

Mobile Banking may be limited to specific amounts set by law or by us or by the owner or operator of the electronic equipment. For example, there are maximum and minimum daily transferable amounts that may vary.

2.6. Joint accounts

If the operating authority for a joint account is “single signing authority”, you agree that:

- all joint accountholders may operate the joint account using Mobile Banking in accordance with the General Terms and Conditions (applied to Personal Clients in Vietnam) (even if you are not registered to use Mobile Banking but already registered Online banking); and
- any single joint accountholder may validly give instructions by Mobile Banking in connection with the joint account.

2.7. Operating times

We commit to offer 24/7 Mobile Banking with total time of system suspension will not exceed 228 hours for the whole year.

However, routine maintenance requirements, excess demand on the systems and circumstances beyond our control may mean it is not always possible for the Mobile Banking to be available during all normal operating hours, which you agree

điều đó cũng không ảnh hưởng tới quyền của Ngân Hàng trong Thỏa Thuận Dịch Vụ Ngân Hàng.

2.3. Điều kiện tiên quyết để sử dụng Dịch Vụ

Ngân Hàng chỉ cho phép truy cập Dịch Vụ Mobile Banking nếu:

- Khách Hàng là người sở hữu và thụ hưởng hợp pháp của một tài khoản và việc sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking cho tài khoản đó được Ngân Hàng chấp nhận;
- Khách Hàng đã đăng ký Dịch Vụ Mobile Banking; và
- Khách Hàng và mỗi người được ủy quyền đã tuân thủ quy trình kích hoạt tài khoản mà Ngân Hàng đã nêu rõ.

2.4. Hướng dẫn

Nếu Ngân Hàng phát hành bất kỳ hướng dẫn nào liên quan đến việc sử dụng Mobile Banking (được điều chỉnh tùy từng thời điểm), các hướng dẫn đó phải được tuân thủ bất cứ khi nào Khách Hàng hay bất cứ ai truy cập hoặc sử dụng Mobile Banking. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất nào Khách Hàng gánh chịu do hậu quả của việc không làm theo những chỉ dẫn nêu trên.

2.5. Các giới hạn

Dịch Vụ Mobile Banking có thể bị giới hạn trong những hạn mức cụ thể quy định bởi pháp luật hoặc Ngân Hàng hoặc chủ sở hữu hoặc bên vận hành các thiết bị điện tử. Ví dụ, số tiền tối đa và tối thiểu có thể chuyển khoản hàng ngày có thể được thay đổi.

2.6. Tài khoản chung

Nếu thẩm quyền điều hành tài khoản chung là “1 chữ ký ủy quyền”, Khách Hàng đồng ý rằng:

- mọi đồng chủ tài khoản đều có thể sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking để điều hành tài khoản chung theo Các Điều Kiện và Điều Khoản Chung (áp dụng cho Khách Hàng cá nhân tại Việt Nam) (thậm chí nếu Khách Hàng chưa đăng ký sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking nhưng đã đăng ký Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến); và
- Bất kỳ đồng chủ tài khoản nào cũng có thể đưa ra chỉ thị hợp lệ để điều hành tài khoản chung thông qua Dịch Vụ Mobile Banking.

2.7. Thời gian hoạt động

Ngân Hàng cam kết cung cấp Dịch Vụ Mobile Banking 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần với tổng thời gian hệ thống không hoạt động không vượt quá 228 giờ một năm.

Tuy nhiên, Khách Hàng đồng ý và chấp nhận rằng Dịch Vụ Mobile Banking có thể không luôn luôn hoạt động trong suốt toàn bộ thời gian hoạt động bình thường kể trên do những

and accept. The maximum time for recovering system after breakdown is 24 hours.

You understand and agree that Mobile Banking is dependent on the infrastructure, connectivity and services provided by service providers engaged by us or you. You therefore accept that timeliness, accuracy, and/or readability of electronic alerts will depend in part on these third party service providers. We are not responsible for non-delivery or delayed delivery, error, loss or distortion in transmission of electronic alerts if this is due to the fault of such service providers.

You furthermore agree and accept the availability and proper functioning of Mobile Banking depends on many variable circumstances, including location, mobile network and internet availability, signal strength, and proper functioning of hardware, software, your mobile network operator, and mobile phone and computer server.

2.8. Receiving alerts

Your mobile phone number and email account must be active and accessible to receive electronic alerts. You acknowledge that if your mobile phone number or email account remains inaccessible for a continuous period, you may not receive electronic alerts sent during such period.

3. Fund transfer and payments by Mobile Banking services

You and each authorised person may use Mobile Banking to access the following services for the purposes set out below:

- **Interbank funds transfer service** is to instruct us to transfer funds from an account to a specified account with another local bank.
- **Own account funds transfer service** is to instruct us to transfer funds between accounts. Unless we otherwise agree, this service may only be used where all named account holders are identical across the accounts. This service does not allow funds to be transferred to or from accounts which are known to us to be held by you in other capacities (including trust accounts or estate accounts).

yêu cầu về bảo dưỡng định kỳ, nhu cầu vượt mức về hệ thống hay những tình huống ngoài tầm kiểm soát của Ngân Hàng. Tổng thời gian tối đa cho việc phục hồi hệ thống sau sự cố là 24 giờ.

Khách Hàng hiểu và chấp nhận rằng Dịch Vụ Mobile Banking phụ thuộc vào cơ sở hạ tầng, kết nối và dịch vụ cung cấp bởi những nhà cung cấp dịch vụ cho Ngân Hàng hoặc Khách Hàng. Vì thế, Khách Hàng chấp nhận rằng tính kịp thời, chính xác, và/hoặc sự dễ hiểu của những thông báo điện tử sẽ phụ thuộc một phần vào những nhà cung cấp dịch vụ này. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm cho việc không gửi, gửi chậm trễ, lỗi, mất hoặc thiếu thông tin trong quá trình truyền những thông báo điện tử do lỗi của những nhà cung cấp dịch vụ này.

Khách Hàng cũng đồng ý và chấp nhận rằng sự khả dụng và khả năng hoạt động của Dịch Vụ Mobile Banking phụ thuộc vào rất nhiều tình huống khác nhau, bao gồm địa điểm sử dụng dịch vụ, mạng điện thoại di động và độ khả dụng của mạng Internet, cường độ tín hiệu, và khả năng hoạt động của phần cứng, phần mềm, nhà điều hành mạng di động, và điện thoại di động và máy chủ máy tính.

2.8. Nhận thông báo

Số di động và tài khoản thư điện tử của Khách Hàng phải đang hoạt động và có khả năng nhận các thông báo điện tử. Khách Hàng xác nhận rằng nếu số di động và tài khoản thư điện tử không hoạt động trong một khoảng thời gian liên tục, Khách Hàng có thể không nhận được các thông báo điện tử được gửi trong khoảng thời gian đó.

3. Chuyển khoản và thanh toán qua Dịch Vụ Mobile Banking

Khách Hàng và mỗi người được ủy quyền có thể sử dụng Mobile Banking để truy cập các dịch vụ với những mục đích được nêu dưới đây:

- **Dịch vụ chuyển tiền liên Ngân Hàng** để chỉ thị Ngân Hàng chuyển khoản từ một tài khoản sang một tài khoản cụ thể mở tại Ngân Hàng trong nước khác.
- **Dịch vụ chuyển khoản nội bộ** để chỉ thị Ngân Hàng chuyển khoản giữa các tài khoản nội bộ của chính Khách Hàng. Trừ khi Ngân Hàng có sự đồng ý khác, dịch vụ này chỉ có thể được sử dụng để chuyển tiền giữa các tài khoản dưới cùng một tên chủ tài khoản. Dịch vụ này không cho phép chuyển khoản tới hoặc từ những tài khoản mà Ngân Hàng biết rõ rằng được điều hành bởi Khách Hàng dưới những vai trò khác (bao gồm những tài khoản ủy thác hoặc tài khoản tiết kiệm đặc biệt)

- **Third party intrabank funds transfer service** (SC transfer) is to instruct us to transfer funds from an account to a specified account with us which is held in the name of a person other than you, or an account known to us to be held by you in other capacities.
 - **Bill payment service** is to instruct us to transfer funds for payments from an account to a specified payee.
 - **International telegraphic transfer service** is to instruct us to transfer funds from an account to a specified account with a bank in another country.
- 3.1. We will determine the order of priority in executing your instructions to transfer funds and any other existing arrangements or instructions you may have made with or given to us.
 - 3.2. We cannot guarantee the time at which the receiving banks will credit the account of your payees. You are responsible for initiating your transfer instruction to us sufficiently in advance of the due date of your transfer to avoid incurring a finance charge or other charges.
 - 3.3. The rate of exchange applying to each electronic fund transfer transaction is our prevailing rate of exchange for the relevant currencies at the time that such transaction is processed, and not at the time the instruction is entered by you. Any foreign exchange rate for relevant currencies which may be displayed on Mobile Banking at the time the instruction is entered by you is for reference purpose. You must indemnify us for any shortfall arising from such conversion.
 - 3.4. If you require a refund of the remittance amount, we refund you at the prevailing buying rate for the relevant currency less all charges and expenses.
 - 3.5. If you use any of our funds transfer services:
 - You must register each recipient using Mobile Banking before you may make funds transfer to the recipient via Mobile Banking. You are solely responsible to ensure that all the information provided with respect to the online funds transfer is true and accurate.
- **Dịch vụ chuyển khoản đến người thứ ba trong nội bộ Ngân Hàng** để chỉ thị Ngân Hàng chuyển khoản từ một tài khoản tới một tài khoản cụ thể mở tại Ngân Hàng mà được sở hữu bởi một người không phải Khách Hàng hoặc một tài khoản mà Ngân Hàng biết rằng được điều hành bởi Khách Hàng dưới những vai trò khác.
 - **Dịch vụ thanh toán hóa đơn** để chỉ thị Ngân Hàng chuyển khoản thanh toán từ một tài khoản tới một người thụ hưởng cụ thể.
 - **Dịch vụ chuyển khoản quốc tế** để chỉ thị Ngân Hàng chuyển khoản từ một tài khoản tới một tài khoản cụ thể tại một Ngân Hàng ở một quốc gia khác.
 - 3.1. Ngân Hàng sẽ quyết định thứ tự ưu tiên trong việc thực hiện các chỉ thị chuyển khoản và bất cứ yêu cầu hiện tại nào hoặc các chỉ thị mà Khách Hàng có thể đã thực hiện hoặc đã gửi tới Ngân Hàng.
 - 3.2. Ngân Hàng không thể đảm bảo thời gian nào thì ngân hàng của người thụ hưởng sẽ ghi có vào tài khoản của người thụ hưởng. Khách Hàng có trách nhiệm gửi chỉ thị chuyển tiền đầy đủ cho Ngân Hàng trước ngày đến hạn chuyển khoản của Khách Hàng để tránh phát sinh một khoản phí tài chính hoặc các khoản phí khác.
 - 3.3. Tỷ giá áp dụng cho từng giao dịch chuyển tiền điện tử của Ngân Hàng là tỷ giá hối đoái áp dụng đối với các đồng tiền có liên quan tại thời điểm giao dịch chuyển tiền được xử lý, không phải tại thời điểm Khách Hàng nhập chỉ thị chuyển tiền. Bất kỳ tỷ giá hối đoái của đồng tiền có liên quan được hiển thị trên Mobile Banking tại thời điểm nhập lệnh là dành cho mục đích tham khảo. Khách Hàng phải bồi thường cho Ngân Hàng về bất kỳ sự thiếu hụt phát sinh từ chuyển đổi tiền tệ này.
 - 3.4. Nếu Khách Hàng yêu cầu truy hồi lại số tiền chuyển khoản, Ngân Hàng sẽ chuyển khoản lại theo tỷ giá mua ngoại tệ cho ngoại tệ liên quan trừ đi tất cả các khoản phí và chi phí.
 - 3.5. Nếu Khách Hàng sử dụng bất kỳ dịch vụ chuyển khoản nào của Ngân Hàng:
 - Khách Hàng phải đăng ký mỗi người thụ hưởng thông qua Dịch Vụ Mobile Banking trước khi Khách Hàng có thể chuyển khoản cho người thụ hưởng đó qua Dịch Vụ Mobile Banking.
 - Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm cho bất cứ thiệt hại nào phát sinh từ việc Khách Hàng không tuân thủ các trách nhiệm hoặc nghĩa vụ của Khách Hàng liên quan đến dịch vụ chuyển tiền của Ngân Hàng.

- We will not be liable for any loss incurred as a result of you not complying with any of your obligations or responsibilities with respect to our fund transfer services.
- We, to the fullest extent permissible by the regulations, reserve the right to revise all funds transfer charges without notice.

3.6. Fund transfer limits:

- You and each authorised person may issue as many instructions to transfer funds in any one day as you wish. However, you and each authorised person may only issue instructions to transfer up to the category or personalised limit per day.
- The category daily limit may differ for different types of fund transfers and different types of accounts. The limits may also be applied on an aggregated basis between different fund transfer services. For details of the preset limits, please see our website.

3.7. Bill payment services

- If you use the bill payment services, we may give report on a daily or other regular basis to all payees, listing all users of the Mobile Banking who have made payments to the payee and the respective amounts paid by each of those users. You consent to us disclosing to the payee any information required in the reports.
- Neither you nor any authorised person may issue instructions which would cause any limit we set for the bill payment services to be exceeded.
- Payees may only receive payments after any minimum processing time we set.

3.8. International Telegraphic Transfer Service

If you or an authorised person uses the International Telegraphic Transfer Service:

- you or an authorised person must register each recipient using Mobile Banking before you or they may make an online telegraphic transfer to the recipient. Once a recipient has been registered, you are solely responsible to update any changes to the recipient's particulars (excluding name or identity particulars) by the Mobile Banking. We are not liable for any loss

- Ngân Hàng, trong phạm vi tối đa được pháp luật cho phép, bảo lưu quyền điều chỉnh tất cả các loại phí chuyển khoản mà không cần thông báo.

3.6. Hạn mức chuyển khoản:

- Khách Hàng và mỗi người được ủy quyền có thể chỉ thị chuyển khoản bất cứ khi nào. Tuy nhiên, mỗi ngày, Khách Hàng và mỗi người được ủy quyền chỉ có thể chuyển khoản tới một hạn mức cho phép tùy chỉnh nhất định.
- Hạn mức hàng ngày có thể khác nhau tùy theo loại hình chuyển khoản và loại tài khoản. Những hạn mức này cũng có thể được áp dụng trên cơ sở tổng hợp giữa các dịch vụ chuyển khoản khác nhau. Vui lòng truy cập trang website của Ngân Hàng để biết thêm chi tiết về những hạn mức hiện tại đang được áp dụng.

3.7. Các dịch vụ thanh toán hóa đơn

- Nếu Khách Hàng sử dụng dịch vụ thanh toán hóa đơn, Ngân Hàng, hàng ngày hoặc theo một chu kỳ nhất định, có thể gửi báo cáo tới các đối tượng thụ hưởng trong đó liệt kê tất cả người sử dụng của Dịch Vụ Mobile Banking đã chuyển khoản cho đối tượng thụ hưởng và những số tiền thanh toán tương ứng. Khách Hàng cho phép Ngân Hàng tiết lộ những thông tin liên quan tới những báo cáo đó cho đối tượng thụ hưởng
- Khách Hàng hoặc người được ủy quyền không được chỉ thị Ngân Hàng thanh toán hóa đơn với số tiền cao hơn hạn mức mà Ngân Hàng quy định cho các dịch vụ thanh toán hóa đơn.
- Người thụ hưởng chỉ có thể nhận tiền sau một thời gian xử lý tối thiểu mà Ngân Hàng quy định.

3.8. Dịch vụ Chuyển khoản Quốc tế

Nếu Khách Hàng hoặc người được ủy quyền sử dụng Dịch Vụ Chuyển Khoản Quốc Tế

- Khách Hàng hoặc người được ủy quyền phải đăng ký người thụ hưởng thông qua Dịch Vụ Mobile Banking trước khi Khách Hàng hoặc người được ủy quyền có thể chuyển khoản cho người thụ hưởng đó qua Dịch Vụ Mobile Banking. Sau khi thông tin người thụ hưởng đã được đăng ký, Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm cập nhật bất cứ thay đổi nào của người thụ hưởng bằng Dịch Vụ Mobile Banking (ngoại trừ tên và danh tính cụ thể). Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm cho bất cứ tổn thất nào phát sinh từ việc thông tin người thụ hưởng không được Khách Hàng cập nhật trước khi thực hiện lệnh chuyển khoản qua Mobile Banking, và

which may result if you fail to update the recipient's particulars before making an online telegraphic transfer; and

- the rate of exchange applying to each online telegraphic transfer is our prevailing rate of exchange for the relevant currencies at the time the online telegraphic transfer is processed, and not at the time the instruction is entered by you or the authorised person. Any foreign exchange rate for relevant currencies which may be displayed on Mobile Banking at the time the instruction is entered by you or the authorized person is for reference purpose.
- each International Telegraphic Transfer Service transaction is subject to minimum and maximum transfer amounts per transaction, as set out on our website.

3.9. When we need not execute fund transfer instructions

We need not execute any fund transfer instruction if on the date set for effecting the fund transfer:

- there are insufficient funds in the account to make the fund transfer; or
- you or an authorised person did not correctly use the Mobile Banking;
- an order of court or any applicable law prohibits us from executing the fund transfer instructions;
- our policy, security procedure or requirement of any authority (including any economic and trade sanctions imposed by any regulator in any jurisdiction where we operate in or by any supranational organisation, official body including, but not limited to, Her Majesty's Treasury, the United Nations, the European Union or any country) prohibits us from executing the fund transfer instructions; or
- circumstances beyond our control prevent the fund transfer from being carried out, despite reasonable precautions taken by us.

- Tỷ giá áp dụng cho từng giao dịch chuyển tiền điện tử của Ngân Hàng là tỷ giá hối đoái áp dụng đối với các đồng tiền có liên quan tại thời điểm giao dịch chuyển tiền được xử lý, không phải tại thời điểm Khách Hàng hoặc người được ủy quyền nhập chỉ thị chuyển tiền. Bất kỳ tỷ giá hối đoái tiền tệ có liên quan được hiển thị trên Mobile Banking tại thời điểm nhập lệnh là dành cho mục đích tham khảo.
- Mỗi giao dịch Chuyển Khoản Quốc Tế đều phụ thuộc vào số tiền chuyển khoản tối thiểu và tối đa của mỗi giao dịch mà Ngân Hàng đã nêu rõ trên website.

3.9. Khi nào Ngân Hàng không cần thực hiện các chỉ thị chuyển khoản

Ngân Hàng không cần thực hiện bất cứ chỉ thị chuyển khoản nào nếu vào ngày hiệu lực của chỉ thị chuyển khoản đó:

- tài khoản ghi nợ không có đủ số dư để chuyển khoản; hoặc
- Khách Hàng hoặc người được ủy quyền đã không sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking theo đúng quy định;
- có một yêu cầu từ tòa án hoặc bất cứ pháp luật áp dụng nào nghiêm cấm Ngân Hàng thực hiện các chỉ thị chuyển khoản đó;
- chính sách, thủ tục an ninh của Ngân Hàng hoặc các yêu cầu của bất cứ cơ quan nhà nước (bao gồm bất cứ biện pháp trừng phạt kinh tế và thương mại nào đưa ra bởi bất cứ cơ quan nhà nước tại bất kỳ quốc gia nơi Ngân Hàng đang hoạt động hoặc bất cứ tổ chức đa quốc gia, cơ quan chính phủ nào, bao gồm nhưng không giới hạn, Ngân Khố Chính Phủ Anh, Liên Hợp Quốc, Liên Minh Châu Âu hoặc các quốc gia thành viên) nghiêm cấm Ngân Hàng thực hiện các chỉ thị chuyển khoản; hoặc
- tình huống ngoài tầm kiểm soát của Ngân Hàng dẫn tới việc chuyển khoản không thực hiện được, mặc dù Ngân Hàng đã thực hiện các biện pháp phòng ngừa hợp lý.

4. Records

You can access transaction records related to your account(s) by using Mobile Banking.

- If you think there is a mistake, you should retain all transaction records to enable you to verify entries. You must check these entries and/ or your passbook, or any counterfoil, entries for accuracy as soon as you receive your statement. You must report any mistaken or unauthorised transactions to us as soon as possible.
- The date which appears on the transaction record may vary from the date that appears on your statement. This is because transactions completed on non-banking days and after “cut-off” time on banking days may be held over to be processed on the next banking day.

Our records and decisions are conclusive. Unless there is an obvious mistake:

- our records as presented by the mobile app of an instruction, report, statement or other communication are conclusive evidence of their contents or our receipt or non-receipt of them; and
- any certificate we issue, or decision we make, about a matter or an amount payable in connection with Our Banking Agreement is conclusive evidence.
- You acknowledge that we may destroy, erase or otherwise cease to maintain any records as we consider appropriate after such time as permitted by applicable law.

4. Thông tin lưu trữ

Khách Hàng có thể truy cập vào các thông tin lưu trữ liên quan tới các tài khoản của Khách Hàng qua Dịch Vụ Mobile Banking.

- Nếu Khách Hàng cho rằng có một sai sót xảy ra, Khách Hàng nên lưu lại tất cả các thông tin lưu trữ của các giao dịch để Khách Hàng có thể xác minh được các bút toán. Khách Hàng phải kiểm tra tất cả các bút toán này và/ hoặc sổ sách của Khách Hàng, hoặc bất cứ biên lai, bút toán để xác minh tính chính xác ngay khi Khách Hàng nhận được sao kê tài khoản. Ngay khi có thể, Khách Hàng phải báo cho Ngân Hàng bất cứ giao dịch sai hoặc giao dịch không được ủy quyền nào.
- Ngày giao dịch ghi trên biên lai giao dịch có thể khác ngày giao dịch ghi trên sao kê tài khoản của Khách Hàng. Điều này xảy ra là do các giao dịch được thực hiện vào ngày nghỉ hoặc thực hiện sau “giờ chốt lệnh” của một ngày làm việc có thể được thực hiện vào ngày làm việc kế tiếp.

Thông tin lưu trữ và kết luận của Ngân Hàng mang tính quyết định. Trừ khi có một sai sót rõ ràng:

- những thông tin lưu trữ của Ngân Hàng được thể hiện trên ứng dụng di động về một chỉ thị, báo cáo, sao kê tài khoản hoặc thông tin liên lạc khác là bằng chứng quyết định về nội dung của chỉ thị, báo cáo, sao kê tài khoản hoặc thông tin liên lạc hoặc việc Ngân Hàng nhận được hoặc không nhận được các chỉ thị, báo cáo, sao kê tài khoản hoặc thông tin liên lạc này; và
- Bất cứ chứng chỉ nào do Ngân Hàng phát hành, hoặc quyết định nào của Ngân Hàng về một vấn đề hoặc một khoản tiền phải trả liên quan tới Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng của Ngân Hàng là bằng chứng quyết định.
- Khách Hàng xác nhận rằng Ngân Hàng có thể hủy, xóa hoặc ngưng lưu trữ bất cứ thông tin lưu trữ nào mà Ngân Hàng cho là phù hợp sau khi lưu trữ trong một khoản thời gian theo đúng quy định luật pháp hiện hành.

4.1. Reversals

We may cancel, reverse or debit any payment we make under Our Banking Agreement and make any corresponding adjustments to an account:

- to correct a mistake (for example, an overpayment);
- if we have not received cleared and unconditional funds in full or promptly;
- if we are required to return the funds to the relevant payer or drawer; or
- if we have reasonable grounds for doing so.

If we make an adjustment, we notify you.

5. Payment

5.1. Fees and costs

You need to ensure you are aware of and understand the fees and costs referred to in these Mobile Banking Terms and Conditions and additional interest, fees and costs that may be payable by you in connection with Our Banking Agreement. These are set out in the Fees and Charges or are available by contacting us.

Our Fees and Charges and Mobile Banking product brochures are revised periodically and you must pay the fees and costs applying at the relevant time.

- **Service fees:** Additional fees and costs may apply in the case of services provided in connection with Mobile Banking. For example, the use of Mobile Banking, or for certain types of payments and deposits such as foreign currency deposits and telegraphic transfers (including fees charged by third party service providers).
- You agree to pay us and any third party telecommunication providers all applicable rates and charges related to your use of Mobile Banking, and we shall debit from your account any unpaid rates and charges.

4.1. Bồi hoàn

Ngân Hàng có thể hủy, bồi hoàn hoặc ghi nợ bất cứ khoản tiền nào Ngân Hàng thanh toán theo Thỏa Thuận Giao dịch Ngân Hàng và có thể điều chỉnh tương ứng vào một tài khoản:

- để hiệu chỉnh cho một sai sót (ví dụ, một khoản thanh toán lớn hơn số tiền yêu cầu);
- nếu Ngân Hàng không nhận được đầy đủ hoặc kịp thời các khoản tiền khả dụng và không có điều kiện đi kèm;
- nếu Ngân Hàng được yêu cầu hoàn trả tiền cho người thanh toán hoặc người lĩnh tiền; hoặc
- nếu Ngân Hàng có những nguyên nhân hợp lý để làm vậy

Nếu Ngân Hàng làm lệnh điều chỉnh, Ngân Hàng sẽ thông báo Khách Hàng

5. Thanh toán

5.1. Phí và chi phí

Khách Hàng cần đảm bảo rằng Khách Hàng biết và hiểu về các mức phí và chi phí liên quan tới những Điều Khoản và Điều Khoản của Dịch Vụ Mobile Banking cũng như lãi, phí và phí tổn bổ sung mà Khách Hàng phải thanh toán liên quan tới Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng. Những thông tin về phí này được thể hiện trong Biểu Phí và Lệ Phí hoặc có thể được cung cấp khi Khách Hàng liên hệ với Ngân Hàng.

Biểu Phí và lệ phí và tài liệu quảng cáo sản phẩm Dịch Vụ Mobile Banking được điều chỉnh định kỳ và Khách Hàng phải thanh toán các phí và chi phí có hiệu lực vào thời gian liên quan.

- **Phí dịch vụ:** Phí và chi phí phát sinh có thể được áp dụng với các dịch vụ được cung cấp liên quan đến Dịch Vụ Mobile Banking. Ví dụ, việc sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking hoặc các loại hình thanh toán và gửi tiết kiệm cụ thể như tiết kiệm và chuyển khoản bằng ngoại tệ (bao gồm lệ phí thu bởi nhà cung cấp dịch vụ trung gian)
- Khách Hàng đồng ý thanh toán cho Ngân Hàng và tất cả các nhà cung cấp viễn thông trung gian các phí và lãi áp dụng liên quan tới việc Khách Hàng sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking, và Ngân Hàng có quyền ghi nợ từ tài khoản của Khách Hàng bất kỳ mức phí và lãi chưa thanh toán nào.

5.2. Government charges

You must also pay us an amount equal to any government charges and duties (however described) on or in connection with Our Banking Agreement. These are payable whether or not you are primarily liable for those charges and duties.

5.3. No refund

You are not entitled to any refund of any fee or costs you have paid or subsidy you have received including where you do not use a product or Our Banking Agreement ends.

6. Unauthorised overdrafts

You cannot rely on the operation of the Mobile Banking to prevent an unauthorised overdraft being created. For example, you must remember that any payment instructions you or an authorised person has given using the Mobile Banking may not be given immediate value or immediate effect and might not always be immediately reflected in the balance owing.

You must not use the Mobile Banking to create an unauthorised overdraft on your account and we are entitled to refuse to accept any instruction that would do so. If an unauthorised overdraft is created, we may take any action we think fit and charge any interest and charges to the account in question.

7. Security procedures and liability

Security procedures for Mobile Banking are very important. You must comply with (and ensure each authorised person complies with) all security procedures set out in Our Banking Agreement.

Any transaction made through your mobile banking user ID shall be deemed to have originated from you if the correct login password was submitted.

7.1. Issue and cancellation of security code

We issue security code to enable you to communicate with us or to give us instructions by mobile app.

If you want any other person to be able to give us instructions by mobile app we can issue them with

5.2. Lệ phí nộp vào ngân sách nhà nước

Khách Hàng cũng phải thanh toán cho Ngân Hàng khoản tiền tương đương với bất cứ khoản lệ phí hoặc nghĩa vụ tài chính nào phải nộp vào ngân sách nhà nước (dưới bất kỳ hình thức nào) phát sinh từ hoặc liên quan đến Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng. Những khoản tiền này phải được thanh toán bất kể Khách Hàng có phải là người chịu trách nhiệm thanh toán chính cho các khoản lệ phí hoặc nghĩa vụ tài chính này hay không.

5.3. Không hoàn lại

Khách Hàng không được hưởng bất cứ khoản hoàn lại của phí và lệ phí nào mà Khách Hàng đã thanh toán hoặc không phải hoàn lại những bất cứ khoản trợ cấp nào mà Khách Hàng đã nhận khi không còn sử dụng một sản phẩm hoặc khi Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng chấm dứt.

6. Thấu chi không hợp lệ

Khách Hàng không thể dựa vào Dịch Vụ Mobile Banking để ngăn chặn việc thực hiện các giao dịch thấu chi không hợp lệ. Ví dụ, Khách Hàng phải nhớ rằng bất cứ chỉ thị thanh toán nào mà Khách Hàng hoặc người được ủy quyền đã thực hiện qua Dịch Vụ Mobile Banking có thể không được ghi nhận giá trị tức thời hoặc có hiệu lực ngay lập tức và có thể không phải lúc nào số dư thực tế cũng được phản ánh ngay lập tức.

Khách Hàng tuyệt đối không sử dụng Mobile Banking để khởi tạo các khoản giao dịch thấu chi không hợp lệ trên tài khoản của Khách Hàng và Ngân Hàng có quyền từ chối chấp nhận bất cứ chỉ thị nào có thể dẫn tới việc tài khoản bị thấu chi không hợp lệ. Nếu có một giao dịch thấu chi không hợp lệ xảy ra, Ngân Hàng có thể thực hiện những biện pháp phù hợp và thu phí bất cứ khoản lãi và phí nào trên tài khoản bị nghi ngờ.

7. Các quy trình đảm bảo an ninh và trách nhiệm

Các quy trình đảm bảo an ninh cho Dịch Vụ Mobile Banking là vô cùng quan trọng. Khách Hàng phải tuân thủ (và đảm bảo rằng mỗi người được ủy quyền cũng tuân thủ) các quy trình đảm bảo an ninh đề cập trong Thỏa Thuận Giao dịch Ngân Hàng.

Bất cứ giao dịch nào thực hiện qua mobile banking user ID của Khách Hàng sẽ được xem là được khởi tạo bởi Khách Hàng nếu mật mã truy cập được nhập chính xác.

7.1. Việc phát hành và hủy mã bảo mật

Ngân Hàng phát hành mã bảo mật để đảm bảo việc Khách Hàng giao tiếp với Ngân Hàng hoặc đưa chỉ thị cho Ngân Hàng qua ứng dụng di động.

Nếu Khách Hàng muốn một người khác có thể đưa chỉ thị cho

security code, but you must ask us to do so in writing.

When you use certain products, we may also require you to obtain from us and use a one time password for additional security authentication.

If you lose a security code, it stops working or it is disclosed to a person other than an authorised person, we may issue you with a new one if you ask us in writing. We may suspend your use of a product which requires a security code until the new security code is issued.

You are responsible for the security code once we send them to you (or the authorised person) even if any other person receives or uses them.

You must instruct us in writing if you want to cancel a security code issued to you or an authorised person.

We may cancel a security code without notice.

7.2. Protecting security code

You and each authorised person must take all necessary steps to prevent unauthorised or fraudulent use of your or their security code.

You must comply with our security guidelines and advice that are provided by us to you.

For example, you and each authorised person must:

- memorise a security code and destroy security code notifications as soon as possible after receiving or selecting the security code;
- not record any security code (except where it is disguised in a way that others are not able to decipher it);
- when selecting a security code, not select an obvious word or number or one that can be easily guessed by someone else (such as a date of birth, middle name, family member's name or telephone number);
- not voluntarily tell anyone their security code or let anyone find out their security code – not even family or friends, a joint account holder with you, a member of our staff, or someone giving assistance on a technical helpdesk in connection with any services;

Ngân Hàng qua ứng dụng di động, Ngân Hàng có thể phát hành mã bảo mật cho họ, nhưng Khách Hàng phải yêu cầu Ngân Hàng bằng văn bản về việc này.

Khi Khách Hàng sử dụng các sản phẩm cụ thể, Ngân Hàng có thể yêu cầu Khách Hàng nhận từ Ngân Hàng và sử dụng mã bảo mật dùng một lần để tăng tính an toàn cho việc xác minh.

Nếu Khách Hàng làm mất mã bảo mật, mã bảo mật không đúng, hoặc mã bảo mật bị tiết lộ cho người không được ủy quyền, Ngân Hàng có thể phát hành một mã bảo mật mới nếu Khách Hàng có văn bản yêu cầu Ngân Hàng. Ngân Hàng có thể tạm ngưng việc Khách Hàng sử dụng một sản phẩm cần phải có mã bảo mật cho tới khi mã bảo mật mới được phát hành.

Một khi Ngân Hàng đã gửi mã bảo mật cho Khách Hàng (hoặc người được ủy quyền), Khách Hàng chịu trách nhiệm cho mã bảo mật đó cho dù mã bảo mật được nhận hoặc sử dụng bởi một người khác.

Khách Hàng phải yêu cầu Ngân Hàng bằng văn bản nếu Khách Hàng muốn hủy một mã bảo mật nào đó mà đã được phát hành cho Khách Hàng hoặc một người được ủy quyền.

Ngân Hàng có thể hủy một mã bảo mật mà không cần thông báo cho Khách Hàng.

7.2. Bảo vệ mã bảo mật

Khách Hàng và mỗi người được ủy quyền phải thực hiện tất cả các bước cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng mã bảo mật trái phép hoặc gian lận trong việc sử dụng mã bảo mật.

Khách Hàng phải tuân thủ các hướng dẫn đảm bảo an ninh mà Ngân Hàng cung cấp.

Ví dụ, Khách Hàng và mỗi người được ủy quyền phải:

- ghi nhớ mã bảo mật và hủy thông báo mã bảo mật ngay sau khi nhận hoặc chọn mã bảo mật đó;
- không ghi lại bất cứ mã bảo mật nào (trừ khi mã bảo mật được ghi lại theo một cách mà người khác không thể giải mã);
- khi chọn một mã bảo mật, không chọn một từ hoặc số hoặc một ký tự dễ dàng bị người khác đoán ra (ví dụ ngày sinh, tên, tên của một thành viên trong gia đình hoặc số điện thoại);
- không tự động nói với ai về mã bảo mật hoặc để ai đó tìm ra mã bảo mật – cho dù đó là người thân gia đình hay bạn bè, một đồng chủ sở hữu tài khoản chung với Khách Hàng, một nhân viên nào đó của Ngân Hàng, hoặc bất cứ ai hỗ trợ kỹ thuật liên quan tới bất cứ dịch vụ nào

- not record a security code (disguised or not) on electronic equipment or on a physical device that is a security code or computer;
- change security code regularly or, at a minimum, whenever we or our systems require you or the authorised person to do so;
- not select a security code used before;
- not voluntarily give their security code to any other person;
- if you or they use Mobile Banking, do not leave the mobile telephone or tablet unattended or give any person access to the mobile phone in a way that allows access Mobile Banking through the mobile telephone/ tablet.

Neither you nor an authorised person may keep records (disguised or not) of a security code near records of an account (such as an account number) or other security code device. For example:

Never keep security code records together with account records, cards or mobile telephones etc:

- in a briefcase, bag, wallet or purse (even if in different compartments);
- in a car (even if in different areas of the car);
- at home in the one item of furniture, even if in different compartments (for example, different drawers of the same bedroom dresser).
- in a situation where, if a thief finds mobile phone or other physical device to access electronic equipment they also find the record of the security code.

7.3. Loss, theft or misuse of security codes

You and each authorised person must notify us by phone as soon as you or they:

- suspect that someone knows your or their or any other authorised person's security code; or
- suspect or become aware that there has been unauthorised access to an account or use of a security code; or
- become aware that your or their tablet or mobile telephone which you or they use to access any Mobile Banking may have been lost or stolen; or

- không ghi lại mã bảo mật (dù có mã hóa hay không) trên bất cứ phương tiện điện tử hoặc một thiết bị vật lý nào đó (là một mã bảo mật) hoặc máy tính;
- thay đổi mã bảo mật thường xuyên hoặc tối thiểu là bất cứ khi nào Ngân Hàng hoặc hệ thống của Ngân Hàng yêu cầu Khách Hàng hoặc người được ủy quyền thay đổi mã bảo mật;
- không chọn một mã bảo mật đã được sử dụng trước đó;
- không tự động cung cấp mã bảo mật cho người khác;
- Nếu Khách Hàng hoặc người được ủy quyền sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking, không để điện thoại hoặc máy tính bảng ngoài tầm kiểm soát hoặc để người khác truy cập vào điện thoại mà họ theo đó có thể truy cập vào Dịch Vụ Mobile Banking qua thiết bị di động/ máy tính bảng đó.

Khách Hàng hoặc người được ủy quyền không thể để thông tin (dù có mã hóa hay không) của một mã bảo mật gần với những thông tin của một tài khoản (ví dụ như một số tài khoản) hoặc các thiết bị mã bảo mật khác. Ví dụ:

Không bao giờ giữ thông tin mã bảo mật cùng với thông tin tài khoản, thẻ hoặc số điện thoại

- trong một chiếc cặp, túi, ví (bóp) (dù ở những chỗ khác nhau)
- trong xe hơi (dù cho ở những chỗ khác nhau của chiếc xe);
- trong một khu vực nội thất nào đó trong nhà, dù cho ở những chỗ khác nhau (ví dụ, ở những ngăn kéo khác nhau trong cùng một tủ phòng ngủ)
- trong một tình huống mà nếu kẻ trộm tìm thấy điện thoại hoặc thiết bị vật lý khác để truy cập vào các thiết bị điện tử - chúng cũng sẽ tìm thấy thông tin về mã bảo mật.

7.3. Mất, bị trộm hoặc dùng sai mã bảo mật

Khách Hàng và mỗi người được ủy quyền phải thông báo với Ngân Hàng qua điện thoại khi:

- nghi ngờ rằng ai đó biết mã bảo mật của Khách Hàng và của mỗi người được ủy quyền; hoặc
- nghi ngờ hoặc nhận ra rằng đã có truy cập không hợp lệ vào một tài khoản hoặc sử dụng không hợp lệ một mã bảo mật; hoặc
- nhận ra rằng máy tính bảng hoặc di động mà Khách Hàng hoặc người được ủy quyền đã sử dụng để truy cập Dịch Vụ Mobile Banking bị mất hoặc cướp; hoặc

- become aware that your or their mobile number has changed
- otherwise you may be liable for any loss incurred

You must provide us with any relevant information and give us reasonable assistance in recovering a lost or stolen security code.

You are liable for any unauthorised transactions that occur on the account linked to a lost, stolen or misused security code until you have notified us in writing and we acknowledge your notification, unless there was a delay due to our communication channels being unavailable. Our decision in relation to a breach of the security procedures or where a security code has been lost or stolen is final and binding on you.

7.4. Responsibility for loss of security codes

You are responsible for and accept all risks associated with the delivery by us to you of the security codes from the time we transfer these items to you.

It is your responsibility to prevent any disclosure and/or unauthorised use of the security codes. Any individual who uses such security codes shall be taken to have been authorised by you. You agree not to hold us responsible in any way for losses you may suffer from your disclosure, non-receipt or loss of security codes or the unauthorised use of the lost security codes by any party.

7.5. Precautions when using Mobile Banking

You and each authorised person must take the following precautions when using Mobile Banking.

- Not allow anyone else to operate any Mobile Banking on your or their behalf without our consent.
- Not leave electronic equipment unattended while you or they are on-line to any Mobile Banking service.
- Not allow anyone else to observe your or their security code when you or they enter it into any electronic equipment.

- nhận ra rằng số điện thoại di động của Khách Hàng hoặc người được ủy quyền đã bị thay đổi
- nếu Khách Hàng và hoặc người được ủy quyền không thông báo cho Ngân Hàng, Khách Hàng có thể phải chịu trách nhiệm cho những tổn thất phát sinh.

Khách Hàng phải cung cấp cho Ngân Hàng các thông tin liên quan và hỗ trợ Ngân Hàng để phục hồi lại một mã bảo mật đã bị mất hoặc trộm mất.

Khách Hàng chịu trách nhiệm cho bất cứ giao dịch không được ủy quyền nào xảy ra đối với một tài khoản do một mã bảo mật bị mất, trộm mất, hoặc sử dụng sai cho đến khi Khách Hàng thông báo với Ngân Hàng bằng văn bản và Ngân Hàng đã ghi nhận việc thông báo của Khách Hàng, ngoại trừ trường hợp chậm trễ do các kênh tiếp nhận thông tin của Ngân Hàng không khả dụng. Quyết định của Ngân Hàng liên quan tới việc vi phạm các quy trình bảo đảm an ninh hoặc khi một mã bảo mật đã bị mất hoặc trộm mất, là sau cùng và ràng buộc đối với Khách Hàng.

7.4. Trách nhiệm về việc làm mất mã bảo mật

Khách Hàng chịu trách nhiệm và chấp nhận tất cả các rủi ro liên quan tới việc Ngân Hàng gửi mã bảo mật tới Khách Hàng kể từ thời điểm Ngân Hàng chuyển giao các mã này tới Khách Hàng.

Khách Hàng có trách nhiệm ngăn chặn việc tiết lộ và/ hoặc sử dụng trái phép mã bảo mật. Bất cứ cá nhân nào sử dụng mã bảo mật sẽ được xem là đã được ủy quyền bởi Khách Hàng. Khách Hàng đồng ý rằng sẽ không yêu cầu Ngân Hàng chịu trách nhiệm theo bất cứ cách nào cho những tổn thất mà Khách Hàng phải chịu từ việc mã bảo mật bị tiết lộ, không nhận được hoặc bị mất hoặc mã bảo mật, hoặc việc sử dụng trái phép mã bảo mật bị mất bởi bất cứ bên nào.

7.5. Lưu ý khi sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking

Khách Hàng và mỗi người được ủy quyền phải lưu ý những điểm sau khi sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking

- Không cho phép bất cứ ai vận hành Dịch Vụ Mobile Banking thay cho Khách Hàng mà không có sự cho phép của Ngân Hàng
- Không để các phương tiện điện tử ngoài tầm kiểm soát khi Khách Hàng hoặc người được ủy quyền đang ở chế độ sử dụng bất cứ Dịch Vụ Mobile Banking nào
- Không cho phép bất cứ ai theo dõi Khách Hàng hoặc người được ủy quyền nhập mã bảo mật vào phương tiện điện tử

7.6. Requests for security code or account details

After you initially open an account or register for Mobile Banking, we will never contact you or an authorised person, or ask anyone to do so on our behalf, with a request to disclose the account details or security code.

If you or an authorised person receive such a request from anyone (even if they are using our name and logo and appear to be genuine, you or they must not disclose the account details or security code. You or the authorised person must notify us as soon as possible.

7.7. Recovered security code

If you or an authorised person recovers a lost or stolen security code, you or they must return the security code to us without using or attempting to use it.

8. Liability for transactions

8.1. Disputed transactions

If there is a disputed transaction involving use of Mobile Banking, security code issued to you or an authorised person, you must prove that the Mobile Banking, security code was not used or issued by you or an authorised person at the time the disputed transaction was entered into or recorded (otherwise you are liable).

8.2. Your liability for transactions

You are liable for any loss incurred if you act fraudulently or due to your misconduct.

You are liable for the following transactions that occur on an account linked to a security code:

- transactions carried out with your knowledge and consent;
- transactions carried out by an authorised person, unless you have told us to cancel that authorised person's security code, and if relevant, you have taken all reasonable steps to have any security code device issued by us, returned to us;
- transactions carried out by any other person using a security code (unless you have told us to cancel that security code, and if relevant, you have taken all reasonable steps to have any

7.6. Yêu cầu mã bảo mật hoặc chi tiết tài khoản

Sau khi Khách Hàng mở tài khoản lần đầu tiên hoặc đăng ký Dịch Vụ Mobile Banking, Ngân Hàng sẽ không bao giờ liên hệ với Khách Hàng hoặc một người được ủy quyền hoặc yêu cầu bất cứ ai thay mặt Ngân Hàng hỏi Khách Hàng về thông tin tài khoản hoặc mã bảo mật.

Nếu Khách Hàng hoặc một người được ủy quyền nhận được một yêu cầu như vậy từ bất cứ ai (cho dù người đó sử dụng tên và logo của Standard Chartered Bank và trông như đại diện cho Ngân Hàng), Khách Hàng hoặc một người được ủy quyền không được tiết lộ thông tin tài khoản và mã bảo mật. Đồng thời, Khách Hàng hoặc người được ủy quyền phải thông báo cho Ngân Hàng ngay khi có thể.

7.7. Tìm lại mã bảo mật

Nếu Khách Hàng hoặc người được ủy quyền tìm lại được một mã bảo mật đã bị mất hoặc trộm mất, Khách Hàng hoặc người được ủy quyền phải trả lại mã bảo mật đó cho Ngân Hàng và không được sử dụng hoặc cố sử dụng mã bảo mật đó.

8. Trách nhiệm với các giao dịch

8.1. Giao dịch bị khiếu nại

Nếu một giao dịch bị khiếu nại có liên quan tới việc sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking, mã bảo mật được phát hành cho Khách Hàng hoặc người được ủy quyền, Khách Hàng phải chứng minh được rằng Dịch Vụ Mobile Banking, mã bảo mật đó đã không được sử dụng hoặc phát hành bởi Khách Hàng hoặc người được ủy quyền vào thời điểm mà giao dịch bị khiếu nại đó được nhập vào hoặc lưu lại (nếu không Khách Hàng phải chịu trách nhiệm)

8.2. Trách nhiệm của Khách Hàng với các giao dịch

Khách Hàng chịu trách nhiệm với bất cứ thiệt hại nào phát sinh nếu Khách Hàng có hành động gian lận hoặc sai trái.

Khách Hàng chịu trách nhiệm cho các giao dịch trên tài khoản liên kết với một mã bảo mật được liệt kê dưới đây:

- những giao dịch thực hiện dưới sự nhận biết và cho phép của Khách Hàng;
- những giao dịch được thực hiện bởi một người được ủy quyền, trừ khi Khách Hàng đã yêu cầu Ngân Hàng hủy mã giao dịch của người được ủy quyền, và nếu có thể, Khách Hàng đã thực hiện tất cả các bước hợp lý để hoàn lại cho Ngân Hàng các thiết bị mã bảo mật được phát hành bởi Ngân Hàng.
- các giao dịch được thực hiện bởi bất cứ người nào khác sử dụng mã bảo mật (trừ khi Khách Hàng đã yêu cầu Ngân Hàng hủy mã bảo mật đó, và nếu có thể, Khách

security code device issued by us returned to us). This includes where a transaction which is carried out by someone other than you or an authorised person with or without your knowledge and consent, and applies even if you have complied with our requirements regarding safeguarding security codes;

- transactions conducted using Mobile Banking not authorised by you or an authorised person (for example, a transaction which is carried out by someone other than you or an authorised person without your knowledge and consent) if you or any other authorised person have acted fraudulently, acted with negligence such as failing to properly safeguard or prevent unauthorised access to a security code or not notifying us if a security code is disclosed, lost or stolen;
- transactions not conducted using Mobile Banking where you or an authorised person breach Our Banking Agreement or are negligent in any way.

9. Indemnification and exclusion of liability

9.1. Disclaimer

We do not represent or warrant that:

- our services, including our Mobile Banking will meet your requirements;
- our Mobile Banking will be uninterrupted, timely or error-free;
- our Mobile Banking are fit for a particular purpose, or does not infringe any third party proprietary rights; or
- any errors in the technology will be detected or corrected

Our Mobile Banking may allow you to visit or be directed to other third party websites. We are not responsible for the content of these third party websites. We shall not be responsible for any loss or damage you incur directly or indirectly in connection with your use of or access to these websites.

Hàng đã thực hiện tất cả các bước hợp lý để hoàn lại cho Ngân Hàng các thiết bị mã bảo mật được phát hành bởi Ngân Hàng). Việc này bao gồm cả những giao dịch được thực hiện bởi người khác không phải Khách Hàng hoặc người được ủy quyền dù Khách Hàng biết hoặc cho phép hay không, và được áp dụng ngay cả khi Khách Hàng đã tuân thủ các quy định về bảo vệ mã bảo mật;

- các giao dịch được thực hiện từ việc sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking mà không có ủy quyền từ Khách Hàng hoặc người được ủy quyền (ví dụ, một giao dịch được thực hiện bởi một người không phải Khách Hàng hoặc người được ủy quyền mà Khách Hàng không biết hoặc cho phép) nếu Khách Hàng hoặc bất cứ người được ủy quyền nào đã có hành động gian lận hoặc bất cẩn ví dụ như không bảo vệ đúng cách hoặc không ngăn chặn việc truy cập mã bảo mật trái phép hoặc không thông báo cho Ngân Hàng khi mã bảo mật bị tiết lộ, bị mất hoặc trộm mất;
- các giao dịch không được thực hiện qua việc sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking khi Khách Hàng hoặc người được ủy quyền vi phạm Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng hoặc sơ suất theo bất cứ cách nào.

9. Bồi thường và loại trừ trách nhiệm

9.1. Miễn trừ trách nhiệm

Ngân Hàng không cam đoan hoặc đảm bảo rằng:

- các dịch vụ của Ngân Hàng, bao gồm Dịch Vụ Mobile Banking sẽ đáp ứng tất cả các yêu cầu của Khách Hàng;
- dịch Vụ Mobile Banking của Ngân Hàng sẽ hoạt động liên tục, đúng giờ hoặc không có lỗi;
- dịch Vụ Mobile Banking của Ngân Hàng phù hợp với mọi mục đích cụ thể, hoặc không xâm phạm tới bất cứ quyền sở hữu của bên thứ ba nào; hoặc
- tất cả các lỗi kỹ thuật sẽ được phát hiện hoặc sửa chữa

Dịch Vụ Mobile Banking có thể cho phép Khách Hàng xem hoặc được dẫn tới websites của bên thứ ba. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm cho nội dung của những website đó. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm cho bất cứ tổn thất hoặc thiệt hại nào mà Khách Hàng phải trực tiếp hoặc gián tiếp gánh chịu liên quan tới việc sử dụng hoặc truy cập vào những website đó.

9.2. Compliance with law

Nothing in Our Banking Agreement requires us to do or not do anything if it would or might in our reasonable opinion constitute a breach of our policy or any applicable law, regulation or requirement of any authority.

9.3. Exclusion of liability

Unless a law prohibits us from excluding or limiting our liability, we are not liable for any loss you incur in connection with Our Banking Agreement or services including Mobile Banking (including in connection with the provision, access or use of any product, unavailability or improper functioning of Mobile Banking products, delay or error in the transmission of any electronic payment transfer, delay in providing you funds under Our Banking Agreement, misrepresentation, your or an authorised person's instructions or any unauthorised instructions, a default, termination of any of our banking agreements, our refusal to act on any instruction, or any other thing we do or do not do). This applies where the loss arises for any reason and even if the loss was reasonably foreseeable or we had been advised of the possibility of the loss.

We are not responsible for the negligence, act or failure to act of any third party and will not be involved in any dispute between you and any third party service provider (whether or not appointed by us).

You shall indemnify us from all loss and damage which we may incur in connection with your improper use of our services including the Mobile Banking.

9.2. Tuân thủ pháp luật

Không điều khoản nào trong Thỏa Thuận Giao dịch Ngân Hàng yêu cầu Ngân Hàng phải thực hiện hoặc không thực hiện bất kỳ việc gì nếu việc đó, theo quan điểm của Ngân Hàng, sẽ hoặc có thể vi phạm chính sách của Ngân Hàng hoặc bất kỳ luật, quy định hoặc yêu cầu của bất kỳ cơ quan nhà nước nào.

9.3. Loại trừ trách nhiệm

Trừ khi pháp luật cấm Ngân Hàng không được loại trừ hoặc không được hạn chế trách nhiệm của Ngân Hàng, Ngân Hàng không chịu trách nhiệm cho các tổn thất mà Khách Hàng phải chịu liên quan đến Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng, hoặc các dịch vụ trong đó có Dịch Vụ Mobile Banking (bao gồm liên quan tới việc cung cấp, truy cập hoặc sử dụng bất cứ sản phẩm, các chức năng của Mobile Banking không khả dụng hoặc không hoạt động như mong đợi, truyền lệnh thanh toán điện tử bị chậm trễ hoặc bị lỗi, chậm trễ trong việc ghi có liên quan tới Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng, báo cáo thiếu chính xác, chỉ thị của Khách Hàng hoặc của một người được ủy quyền, hoặc bất cứ chỉ thị không được ủy quyền nào, lỗi, việc chấm dứt bất cứ thỏa thuận giao dịch ngân hàng nào, sự từ chối thực hiện bất cứ chỉ thị, hoặc những việc khác mà Ngân Hàng thực hiện hoặc không thực hiện). Quy định loại trừ trách nhiệm này áp dụng với các tổn thất phát sinh do bất cứ nguyên nhân nào và thậm chí khi các tổn thất đã được tiên lượng hoặc Ngân Hàng được báo trước về khả năng xảy ra tổn thất.

Ngân Hàng không chịu trách nhiệm cho những sơ suất, hành động hoặc việc không hành động của bất kỳ bên thứ ba nào và Ngân Hàng sẽ không can thiệp vào bất cứ tranh chấp nào giữa Khách Hàng và bên thứ ba cung cấp dịch vụ nào (dù họ có được chỉ định bởi Ngân Hàng hay không).

Khách Hàng sẽ phải bồi thường cho Ngân Hàng cho tất cả những tổn thất và thiệt hại mà Ngân Hàng phải chịu liên quan tới việc Khách Hàng sử dụng không đúng các dịch vụ của Ngân Hàng bao gồm Dịch Vụ Mobile Banking.

9.4. We take no responsibility for your decisions

We are not responsible for any decision you make:

- to enter into Our Banking Agreement;
- to access or use any product including through our Mobile Banking;
- about any features of any product (including the interest rate or any fees or costs payable under it).

If you or any authorised person has any concerns about these things, the terms of Our Banking Agreement, we recommend you or they get help from an independent financial adviser or lawyer.

10. Confidentiality and disclosure of information

Unless otherwise stated in these Mobile Banking Terms and Conditions, the provisions with respect to confidentiality and disclosure of information under the General Terms and Conditions (applied to Personal Clients in Vietnam) are incorporated herein.

11. Termination and suspension

11.1. Termination by either party

Either you or we may end Our Banking Agreement or your access or use of Mobile Banking by giving the other party prior notice in writing in accordance with Our Banking Agreement. If you do so, you must give us two (02) banking days' notice. If we do so, we will usually give you at least three (03) days prior notice. However, we may give you a shorter period of notice or no notice if we consider it necessary, for example because of security concerns in connection with your use of Mobile Banking or because we are concerned that you have used or may use Mobile Banking to create an unauthorized overdraft or otherwise to operate any of your accounts in breach of your arrangements with us

If you have more than one account, you may not cancel certain Mobile Banking for any one account only (unless we otherwise agree).

9.4. Ngân Hàng không có trách nhiệm với quyết định của Khách Hàng

Ngân Hàng không chịu trách nhiệm cho bất cứ quyết định nào của Khách Hàng:

- về việc tham gia vào Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng;
- về việc truy cập hoặc sử dụng bất cứ sản phẩm nào qua Dịch Vụ Mobile Banking
- về những tính năng của bất cứ sản phẩm nào (bao gồm lãi suất hoặc phí hoặc chi phí phải trả).

Nếu Khách Hàng hoặc người được ủy quyền có bất cứ thắc mắc nào về những điều khoản ghi trong Các Điều Khoản và Điều Kiện của Dịch Vụ Mobile Banking này, về Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng, Ngân Hàng đề xuất Khách Hàng liên hệ với một nhà tư vấn tài chính độc lập hoặc luật sư.

10. Bảo mật và tiết lộ thông tin

Trừ khi được nêu rõ trong Các Điều Khoản và Điều Kiện của Dịch Vụ Mobile Banking này, các quy về bảo mật và tiết lộ thông tin quy định trong Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung (áp dụng cho Khách hàng là cá nhân tại Việt Nam) cũng được kết hợp vào Các Điều Khoản và Điều Kiện của Dịch Vụ Mobile Banking này.

11. Chấm dứt và tạm ngưng

11.1. Chấm dứt bởi bất cứ bên nào

Khách Hàng hoặc Ngân Hàng có thể kết thúc Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng hoặc việc Khách Hàng truy cập hoặc sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking bằng cách đưa ra các thông báo bằng văn bản phù hợp với Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng. Nếu Khách Hàng muốn chấm dứt dịch vụ, Khách Hàng phải thông báo cho Ngân Hàng trước hai (02) ngày làm việc. Nếu Ngân Hàng muốn chấm dứt dịch vụ thì Ngân Hàng thông thường sẽ thông báo trước cho Khách Hàng ít nhất ba (03) ngày. Tuy nhiên, Ngân Hàng có thể thông báo cho Khách Hàng trong một thời gian ngắn hơn hoặc là không thông báo nếu Ngân Hàng cho là cần thiết, ví dụ do các vấn đề về tính bảo mật an ninh liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking của Khách Hàng hay bởi vì Ngân Hàng lo lắng rằng Khách Hàng đã sử dụng hoặc có thể sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking để tạo ra một số tiền chi trội không được ủy quyền hoặc sử dụng bất kì tài khoản nào của Khách Hàng vi phạm các thỏa thuận của Khách Hàng với Ngân Hàng.

Nếu Khách Hàng có nhiều hơn một tài khoản, Khách Hàng có thể không được hủy Dịch Vụ Mobile Banking cho một tài khoản cụ thể (trừ khi Ngân Hàng đồng ý).

11.2. Termination by us

We at any time may terminate Our Banking Agreement, without or with notice to you via mailing address, emailing, fax, SMS (to address, email address, fax number, mobile phone number you register to us from time to time) or any methods that we think fit, if:

- you give us incorrect, incomplete or misleading information or make a representation or warranty that is incorrect or misleading; or
- you do not pay on time an amount due under any of Our Banking Agreement or any other arrangement with us (this includes if you have not ensured there are sufficient funds available in an account which has been nominated for debiting payment); or
- you have breached any other term of any of Our Banking Agreement or any other arrangement with us; or
- you die or become incapacitated; or
- you stop payment, ceases to carry on its business or a material part of it or threatens to do so; or
- you act fraudulently or dishonestly; or
- you are convicted of a crime; or
- legal proceedings to recover debts or criminal proceedings are commenced against you; or
- we consider that an account is being operated in an irregular or improper manner; or
- any business you operate is not carried on in a proper, orderly and efficient manner or you cease to operate it or a substantial part of it or significantly change it without our consent; or
- any thing occurs which, in our opinion, is likely to have a material adverse effect on your business, assets or financial condition or your or their ability or willingness to comply with obligations under any of Our Banking Agreements or any other arrangement with us; or
- performance of any obligation by either you or us under Our Banking Agreement breaches, or is likely to breach, a law or a requirement of any authority including any economic and trade

11.2. Chấm dứt bởi Ngân Hàng

Bất cứ khi nào, Ngân Hàng cũng có thể chấm dứt Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng mà không cần thông báo hoặc thông báo Khách Hàng thông qua địa chỉ nhận thư bưu điện, thư điện tử, Fax, tin nhắn điện thoại (tới địa chỉ, địa chỉ thư điện tử, số fax, số điện thoại mà Khách Hàng đã đăng ký với Ngân Hàng tùy từng thời điểm) hoặc dưới bất cứ hình thức nào mà Ngân Hàng thấy phù hợp nếu:

- Khách Hàng cung cấp cho Ngân Hàng thông tin không chính xác, không hoàn chỉnh, hoặc dễ gây hiểu lầm; hoặc đưa ra các cam đoan hoặc bảo đảm không chuẩn xác hoặc dễ gây hiểu lầm; hoặc
- Khách Hàng không thanh toán đúng hạn số tiền đến hạn theo như Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng hoặc bất cứ thỏa thuận nào khác với Ngân Hàng (điều này bao gồm việc nếu Khách Hàng không duy trì số dư đủ trong tài khoản mà đã được chỉ định để thực hiện giao dịch thanh toán); hoặc
- Khách Hàng đã vi phạm bất cứ điều khoản nào trong Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng hoặc bất cứ thỏa thuận nào khác với Ngân Hàng; hoặc
- Khách Hàng chết hoặc mất năng lực hành vi; hoặc
- Khách Hàng ngừng thanh toán, ngừng hoặc có nguy cơ ngừng một phần hoặc toàn bộ việc kinh doanh; hoặc
- Khách Hàng có hành động gian lận hoặc không trung thực; hoặc
- Khách Hàng bị buộc tội; hoặc
- có các thủ tục pháp lý về thu hồi nợ hoặc thủ tục tố tụng hình sự được tiến hành để chống lại Khách Hàng; hoặc Ngân Hàng cho rằng có khoản đang được vận hành một cách bất thường và không đúng đắn; hoặc
- việc kinh doanh của Khách Hàng đang diễn ra một cách không đúng đắn, không quy củ và không hiệu quả hoặc Khách Hàng ngừng một phần hoặc toàn bộ việc kinh doanh; hoặc việc kinh doanh có thay đổi đáng kể mà không có sự đồng ý của Ngân Hàng; hoặc
- bất cứ sự kiện gì xảy ra, mà theo quan điểm của Ngân Hàng, sẽ có thể có ảnh hưởng bất lợi đáng kể đến công việc kinh doanh, tài sản hoặc tình hình tài chính của Khách Hàng; hoặc tới khả năng và sự sẵn sàng tuân thủ các nghĩa vụ của Khách Hàng theo Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng hoặc bất kỳ thỏa thuận nào khác giữa Khách Hàng và Ngân Hàng; hoặc
- việc thực hiện các nghĩa vụ của Khách Hàng hoặc Ngân Hàng theo như Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng vi

sanctions imposed by any regulator in any jurisdiction where we operate in or by any supranational organisation, official body including, but not limited to, Her Majesty's Treasury, the United Nations, the European Union or any country or is otherwise contrary to any policy we apply as a result of an order or sanction issued by an authority; or

- at any time, as a result of your domicile, nationality, residency status, tax status, or any other relevant status, the provision or continued provision of Mobile Banking or part of Mobile Banking, would or might in our reasonable opinion constitute a breach of our policy or any applicable law or requirement of any authority, or is not in accordance with our usual business practice and procedure; or
- if you close your account; or
- we are required by law (including an order of any authority) to do so; or
- any other event of default (however described) under any of Our Banking Agreement or any other arrangement with us occurs.

We will be entitled to end your use of our Mobile Banking, immediately on all your joint accounts if any of your joint account holders notifies us that:

- That the joint account can no longer be operated on your instructions alone; or
- He/she is no longer prepared to accept that you may operate the joint account using our Mobile Banking.

We will be entitled to end your use of our Mobile Banking with or without reason subject to a prior notice of 3 days to you which shall be made in any form that we deem appropriate.

Our rights under this clause do not affect any other right under any of our banking agreements and are subject to the giving of any notice, demand or lapse of time which is required by applicable law and cannot be excluded.

phạm hoặc có khả năng vi phạm một điều luật hoặc một yêu cầu của bất cứ cơ quan nhà nước nào, bao gồm bất cứ biện pháp trừng phạt kinh tế và thương mại nào đưa ra bởi bất cứ cơ quan nhà nước tại bất kỳ quốc gia nơi Ngân Hàng đang hoạt động hoặc bất cứ tổ chức đa quốc gia, cơ quan chính phủ nào, bao gồm nhưng không giới hạn, Ngân Khố Chính Phủ Anh, Liên Hợp Quốc, Liên Minh Châu Âu hoặc các quốc gia tr thành viên, hoặc đi ngược lại bất cứ chính sách mà Ngân Hàng áp dụng là kết quả của một chỉ thị hoặc xử phạt do một cơ quan nhà nước áp đặt; hoặc

- bất cứ lúc nào, vì lý do nơi cư trú, quốc tịch, tình trạng cư trú, tình trạng thuế, hoặc bất kỳ trạng thái khác có liên quan của Khách Hàng, việc cung cấp hoặc tiếp tục cung cấp toàn bộ hoặc một phần của Dịch Vụ Mobile Banking, sẽ hoặc có thể, theo quan điểm của Ngân Hàng, vi phạm chính sách của Ngân Hàng hoặc bất kỳ pháp luật liên quan hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước nào, hoặc không còn phù hợp với thực tiễn kinh doanh thông thường của Ngân Hàng; hoặc
- khi Khách Hàng đóng tài khoản; hoặc
- luật pháp (bao gồm một chỉ thị của bất cứ cơ quan nhà nước nào) yêu cầu Ngân Hàng tạm ngưng dịch vụ; hoặc
- bất cứ sự kiện nào khác mặc định (tuy nhiên được nêu rõ) theo Thỏa thuận Giao dịch Ngân Hàng hoặc bất cứ thỏa thuận nào khác với Ngân Hàng

Ngân Hàng có quyền chấm dứt sử dụng việc sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking của Khách Hàng, ngay lập tức trên tất cả các tài khoản chung của Khách Hàng nếu bất cứ ai trong số những đồng chủ tài khoản thông báo đến Ngân Hàng rằng:

- tài khoản chung đó không còn được điều hành bởi các chỉ thị đơn lẻ từ Khách Hàng nữa; hoặc
- đồng chủ tài khoản với Khách Hàng không còn đồng ý cho Khách Hàng điều hành tài khoản chung qua Dịch Vụ Mobile Banking nữa.

Ngân Hàng có quyền kết thúc việc sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking của Khách Hàng mà có hoặc không cần có lý do tùy thuộc vào việc gửi thông báo trước 3 ngày tới Khách Hàng theo hình thức mà Ngân Hàng cho là hợp lý.

Quyền của Ngân Hàng theo điều khoản này không ảnh hưởng tới các quyền khác dưới các thỏa thuận giao dịch ngân hàng khác, và tùy thuộc vào việc đưa ra thông báo, yêu cầu hoặc thời gian quy định bởi luật và không thể bị loại trừ.

11.3. Suspension

We may suspend providing Mobile Banking at any time for any reason (even if there is no default). If we do, we notify you at least 3 days prior to the suspension.

We agree to suspend provision of a product if you ask us to do so in writing. If you do so, you must give us two (02) banking days' notice.

12. Intellectual property rights

We own all contents of our Mobile Banking services. You may not copy, distribute or publish such content without our permission. We or other third parties own all the marks and logos used in connection with services. You may not use such marks and logos without our permission. You grant us a free worldwide licence to use any information or material you submit through our services for any purpose unless restricted by law. We are not required to keep confidential any information or materials submitted by you through our services unless we agree to do so in a separate contract between you and us or required by law.

13. Advertising and outsourcing

13.1. Our Advertising

We may advertise our own products and services in any manner, including through the Mobile Banking, where such advertisement is consistent with any personal data protection laws.

13.2. Outsourcing

We may employ independent contractors and agents (including correspondents) to perform any of our obligations under Our Banking Agreement on terms we consider appropriate.

14. Governing law and jurisdiction

Our Banking Agreement is governed by the laws of Vietnam.

Your use of our Mobile Banking is through the internet service provider, network server or such other equivalent system in the country from where

11.3. Tạm ngưng

Ngân Hàng có thể tạm ngưng cung cấp Dịch Vụ Mobile Banking bất cứ lúc nào với bất cứ lý do nào (thậm chí khi không có lỗi vi phạm). Nếu Ngân Hàng tạm ngưng Dịch Vụ, Ngân Hàng sẽ thông báo Khách Hàng ít nhất 3 ngày trước khi Dịch Vụ chính thức bị tạm ngưng.

Ngân Hàng đồng ý tạm ngưng cung cấp một sản phẩm nào đó nếu Khách Hàng yêu cầu Ngân Hàng qua văn bản. Nếu Khách Hàng muốn tạm ngưng dịch vụ, Khách Hàng phải thông báo cho Ngân Hàng trước hai (02) ngày làm việc.

12. Quyền sở hữu trí tuệ

Ngân Hàng sở hữu tất cả nội dung của Dịch Vụ Mobile Banking. Khách Hàng không được phép sao chép, phân phối hoặc công bố những nội dung đó mà không có sự cho phép của Ngân Hàng. Ngân Hàng hoặc các bên thứ ba khác sở hữu tất cả các nhãn hiệu và logo được sử dụng liên quan đến các dịch vụ. Khách Hàng không thể sử dụng các nhãn hiệu và logo đó mà không có sự cho phép của Ngân Hàng. Khách Hàng cho phép Ngân Hàng toàn quyền sử dụng trên toàn thế giới bất kỳ thông tin hoặc tài liệu nào mà Khách Hàng cung cấp thông qua dịch vụ của Ngân Hàng với bất cứ mục đích nào, trừ trường hợp pháp luật có hạn chế. Ngân Hàng phải giữ bí mật bất cứ thông tin hoặc tài liệu nào mà Khách Hàng cung cấp thông qua dịch vụ của Ngân Hàng trừ khi Ngân Hàng đồng ý làm như vậy trong một hợp đồng riêng biệt giữa Khách Hàng và Ngân Hàng hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

13. Quảng cáo và sử dụng nguồn nhân lực bên ngoài

13.1. Quảng cáo của Ngân Hàng

Ngân Hàng có thể quảng cáo sản phẩm và dịch vụ của Ngân Hàng theo bất kỳ cách nào, kể cả thông qua Dịch Vụ Mobile Banking, nơi mà những quảng cáo này phù hợp với bất kỳ luật bảo vệ dữ liệu cá nhân nào.

13.2. Sử dụng nguồn nhân lực bên ngoài

Ngân Hàng có thể sử dụng các nhà thầu độc lập và các đại lý (bao gồm cả các kênh trung gian) để thực hiện bất kỳ nghĩa vụ của Ngân Hàng tại Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng theo các điều khoản mà Ngân Hàng cho là phù hợp.

14. Luật áp dụng và thẩm quyền xét xử

Thỏa Thuận Giao dịch Ngân Hàng của Ngân Hàng được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

Việc Khách Hàng sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking thông qua các nhà cung cấp dịch vụ internet, máy chủ mạng hoặc hệ thống tương đương khác tại các quốc gia nơi mà Khách Hàng

such service is accessed by you, and to this extent, such access by you will also be subject to the relevant laws of that country and any terms prescribed by such internet service provider, network provider, server or such other equivalent system.

15. Variations

We may at any time:

- Vary the way the Mobile Banking service operates; or
- Add to, remove or otherwise vary, end or suspend any of the facilities available under Mobile Banking service.

You and each authorised person are taken to be bound by any variation to the operation of the Mobile Banking service if you or they continue to access the Mobile Banking service after we notify you of the variation.

16. Definitions

For the purpose of these terms and conditions, the following terms shall have the following meanings.

Account means, for a product, the account opened and maintained by us for you in respect of it.

Authorised person means any person you authorise (either alone or collectively) and we approve to operate an account and to act on your behalf in giving instructions, to perform any other acts under Our Banking Agreement or use any product. It includes a cardholder or any other person given a security code to allow them to give instructions.

Cost include costs, charges and expenses, including those in connection with legal advisers.

Circumstances beyond our control means circumstances beyond our reasonable control including natural events, steps taken or policies imposed by authorities, adverse market or trading conditions, failure of third parties, failure of communication or computer facilities and civil disturbances.

Electronic alerts means an electronic banking service provided by SMS or email by which we send you SMS or email messages to alert you to certain types of transactions or to provide financial information, as offered by us and selected by you.

truy cập các dịch vụ đó, và trong trường hợp này, các truy cập như vậy của Khách Hàng cũng sẽ phải chịu điều chỉnh bởi các quy định pháp luật liên quan của quốc gia đó và bất kỳ điều khoản quy định nào của nhà cung cấp dịch vụ internet, nhà cung cấp mạng, máy chủ hoặc hệ thống tương đương khác.

15. Điều chỉnh

Bất cứ lúc nào, Ngân Hàng có thể:

- Thay đổi cách thức hoạt động của Dịch Vụ Mobile Banking
- Bổ sung, loại bỏ hoặc thay đổi, kết thúc hoặc tạm ngưng bất kỳ các tính năng sẵn có của Dịch Vụ Mobile Banking.

Khách Hàng và mỗi người được ủy quyền bị ràng buộc bởi bất kỳ sự thay đổi trong hoạt động của Dịch Vụ Mobile Banking nếu Khách Hàng hoặc người được ủy quyền tiếp tục truy cập Dịch Vụ Mobile Banking sau khi Ngân Hàng thông báo đến Khách Hàng về những thay đổi đó.

16. Định nghĩa

Trong phạm vi Điều Kiện và Điều Khoản của Dịch Vụ Mobile Banking này, các thuật ngữ dưới đây được hiểu như sau.

Tài khoản, đối với một sản phẩm, nghĩa là tài khoản được mở và duy trì bởi Ngân Hàng cho Khách hàng cho sản phẩm đó.

Người được ủy quyền nghĩa là bất kỳ người nào được Khách Hàng cho phép (để điều hành độc lập hoặc cùng với Khách Hàng) và Ngân Hàng chấp thuận để điều hành một tài khoản và hành động thay cho Khách Hàng trong việc đưa ra chỉ thị, thực hiện bất kỳ hành vi khác theo Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng của hoặc sử dụng bất kỳ sản phẩm nào. Người được ủy quyền bao gồm một chủ thẻ hoặc bất kỳ người nào khác được cung cấp một mã bảo mật cho phép họ đưa chỉ thị cho Ngân Hàng.

Chi phí bao gồm các chi phí, phí dịch vụ và các phí tổn, kể cả những khoản tiền liên quan tới các cố vấn pháp lý.

Tình huống ngoài tầm kiểm soát của Ngân Hàng nghĩa là trường hợp ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Ngân Hàng bao gồm các sự kiện tự nhiên, các bước thực hiện hoặc các chính sách áp đặt bởi các cơ quan nhà nước, tình trạng thị trường hoặc điều kiện kinh doanh bất lợi, thiếu sót của các bên thứ ba, phương tiện truyền thông hoặc thiết bị máy tính không hoạt động, và rối loạn dân sự.

Thông báo điện tử nghĩa là một dịch vụ ngân hàng điện tử được cung cấp qua tin nhắn SMS hoặc thư điện tử, theo đó

Electronic banking services means services provided by us which enables you or an authorised person to obtain information from us or give instructions to us through electronic equipment.

Electronic equipment means mobile telephone and tablet.

Fund transfer service means each service provided by us which enables you to transfer funds from your account to another account under the Mobile Banking.

Mobile app means our mobile application installed on your mobile or communications device and through which you provide instructions to us and access Mobile Banking.

Mobile banking user ID is the personal identification you use to log in to carry out Mobile Banking via the mobile app that you have downloaded on your mobile or communications device.

Product means each facility, product or other service we may make available to you under the respective banking agreements that you have with us. It includes any component comprising the product including an account.

Security code means all confidential codes, mobile banking user ID, user names and passwords, PIN/password and information on a physical device (for example, an ATM card, a debit/credit card, security token or electronic key) that you or an authorised person must use to confirm your or their identity when you or they access an account using our services including our Mobile Banking.

Ngân Hàng gửi cho Khách Hàng các tin nhắn SMS hoặc tin nhắn email để thông báo cho Khách Hàng về một số loại giao dịch hoặc cung cấp thông tin tài chính, được cung cấp bởi Ngân Hàng và theo lựa chọn của Khách Hàng.

Dịch vụ ngân hàng điện tử nghĩa là dịch vụ được cung cấp bởi Ngân Hàng cho phép Khách Hàng hoặc người được ủy quyền nhận thông tin từ Ngân Hàng hoặc đưa ra chỉ thị cho Ngân Hàng thông qua thiết bị điện tử.

Thiết bị điện tử là điện thoại di động và máy tính bảng.

Các dịch vụ chuyển tiền là mỗi dịch vụ được cung cấp bởi Ngân Hàng cho phép Khách Hàng chuyển tiền từ tài khoản của Khách Hàng vào tài khoản khác qua Dịch Vụ Mobile Banking.

Ứng dụng di động là ứng dụng di động của Ngân Hàng được cài đặt trên thiết bị di động hoặc thông thiết bị liên lạc của Khách Hàng và thông qua đó Khách hàng đưa ra chỉ thị cho Ngân Hàng và truy cập Dịch Vụ Mobile Banking.

Mobile banking user ID là mã định danh của Khách Hàng khi sử dụng để đăng nhập vào Mobile Banking thông qua ứng dụng di động mà Khách Hàng đã tải về trên điện thoại di động hoặc thiết bị liên lạc của Khách Hàng.

Sản phẩm có nghĩa là mỗi tính năng, sản phẩm hoặc dịch vụ khác mà Ngân Hàng cung cấp cho Khách Hàng theo như các thỏa thuận dịch vụ ngân hàng tương ứng giữa Khách Hàng với Ngân Hàng. Thuật ngữ này cũng bao hàm bất kỳ thành phần cấu thành nên sản phẩm, bao gồm một tài khoản.

Mã bảo mật có nghĩa là tất cả các mã bí mật mobile banking user ID, tên người dùng và mật khẩu, mã PIN/ mật khẩu và các thông tin hoặc một thiết bị vật lý (ví dụ, thẻ ATM, thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, thẻ trả trước, token hoặc khóa điện tử) mà Khách Hàng hoặc người được ủy quyền phải sử dụng để xác nhận định danh khi truy cập vào một tài khoản sử dụng dịch vụ của Ngân Hàng bao gồm Mobile Banking.