

Ngày hiệu lực: 08/01/2018

## Ngân hàng TNHH MTV Standard Chartered (Việt Nam) – Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung

(Áp dụng cho Khách Hàng là cá nhân tại Việt Nam)

Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung sau đây (có thể được Ngân Hàng sửa đổi phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời điểm và được công bố tại website chính thức của Ngân Hàng) áp dụng cho tất cả các loại Tài Khoản và Dịch vụ do Ngân Hàng cung cấp cho Khách Hàng của Ngân Hàng. Các điều khoản và điều kiện khác áp dụng cho từng loại Tài Khoản cụ thể (nếu có) sẽ được cung cấp và thỏa thuận theo yêu cầu của Khách Hàng.

### 1. Mở Tài Khoản & Sử Dụng Dịch Vụ

1.1. Việc đồng ý cho Khách Hàng mở Tài Khoản và sử dụng bất kỳ Dịch Vụ nào là do Ngân Hàng quyết định phù hợp với qui định pháp luật hiện hành và theo các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này cùng với các thỏa thuận liên quan khác với Khách Hàng (nếu có). Ngân Hàng có quyền từ chối việc mở Tài Khoản hoặc cung cấp Dịch Vụ phù hợp với các qui định pháp luật hiện hành. Khách Hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác và tính xác thực của thông tin, tài liệu do Khách Hàng cung cấp cho Ngân Hàng mà không có nghĩa vụ phải xác minh. Khách Hàng cam kết thông báo ngay cho Ngân Hàng bằng văn bản về bất kỳ sự thay đổi nào đối với các thông tin và tài liệu mà Khách Hàng đã cung cấp.

1.2. Những Điều Khoản và Điều Kiện Chung này điều chỉnh (các) Tài Khoản và Dịch Vụ và thay thế các nội dung của tất cả thông tin khác bao gồm sổ tay thông tin (brochure), áp phích quảng cáo và các tài liệu khuyến mãi khác do Ngân Hàng phát hành hoặc có thể phát hành. Khách Hàng đồng ý tuân thủ Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này và bảo đảm là, khi quyết định mở (các) Tài Khoản, và/hoặc sử dụng Dịch Vụ, Khách Hàng đã có quyết định độc lập và không dựa vào bất kỳ tuyên bố hay bảo đảm nào khác, dù bằng lời nói hoặc văn bản, từ phía Ngân Hàng, các viên chức, nhân viên hoặc đại lý của Ngân Hàng, hoặc trong các thông tin nào khác cung cấp bởi Ngân Hàng và bất kỳ nguồn thông tin nào khác mà không được quy định rõ ràng trong những Điều Khoản và Điều Kiện Chung này.

1.3. Khách Hàng chịu trách nhiệm:

1.3.1 xin tất cả sự phê duyệt cần thiết của các cơ quan chức năng Việt Nam cho phép Khách Hàng mở, duy trì và điều hành Tài Khoản và sử dụng Dịch Vụ của Ngân Hàng. Ngân Hàng có thể yêu cầu Khách Hàng cung cấp bằng chứng của các phê duyệt đó vào bất kỳ lúc nào; và

1.3.2 duy trì và điều hành Tài Khoản theo Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, các quy định của Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam và các qui định có liên quan khác theo pháp luật hiện hành. Ngân Hàng có quyền từ chối bất kỳ giao dịch nào hoặc đóng Tài Khoản, đình chỉ hoạt động Tài Khoản ngưng việc cung cấp Dịch Vụ nếu, theo quyết định hợp lý của Ngân Hàng, giao dịch đó trái với pháp luật Việt Nam và/hoặc các quy định của Ngân Hàng trong từng thời điểm, và Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm khi làm như vậy.

1.4. Ngân Hàng có quyền, sau khi thông báo với Khách Hàng bằng cách niêm yết tại trụ sở/chi nhánh/văn phòng bất kì của Ngân Hàng, đăng trên website của Ngân Hàng hoặc qua tin nhắn điện thoại, email hoặc fax hoặc bất kì hình thức nào mà Ngân Hàng cho là phù hợp duyệt lại, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ, toàn bộ hay một phần, bất kỳ nội dung nào trong Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này. và các điều khoản và điều kiện bổ sung đó sẽ được áp dụng cùng với Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này và sẽ được xem là một phần không tách rời của Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này.

1.5. Theo quy định pháp luật, mọi giao dịch đầu tư nước ngoài phải được thực hiện qua tài khoản vốn đầu tư. Ngân Hàng hiện đang cung cấp tài khoản này cho khách hàng. Thực hiện giao dịch đầu tư qua tài khoản vãng lai là vi phạm luật pháp. Khách Hàng không được thực hiện các giao dịch cho vay giữa người nước ngoài và người Việt Nam qua tài khoản vãng lai. Mọi giao dịch qua Tài Khoản và sử dụng Dịch Vụ của Khách Hàng phải cho các mục đích hợp pháp và tuân thủ chặt chẽ các qui định pháp luật hiện hành.

### 2. Nộp Tiền Mặt

Phiếu nộp tiền mặt chỉ được xem là biên nhận có hiệu lực khi được xác nhận bởi hệ thống của Ngân Hàng và/hoặc bởi con dấu của Ngân Hàng hoặc chi nhánh của Ngân Hàng nơi việc nộp tiền được thực hiện và kèm theo chữ ký hợp lệ của nhân viên Ngân Hàng có thẩm quyền. Nếu số tiền ghi trên phiếu nộp tiền khác với số tiền mặt do Ngân Hàng xác nhận, thì số tiền mặt do Ngân Hàng xác nhận sẽ là số tiền sau cùng.

### 3. Séc và các quy định về việc phát hành và sử dụng Séc

3.1 Séc, hối phiếu, lệnh gửi tiền, chỉ thị thanh toán hoặc các công cụ thanh toán khác phải được xuất trình cho Ngân Hàng để nhờ thu tại các chi nhánh của Ngân Hàng hoặc thông qua việc sử dụng máy ATM của Ngân Hàng hoặc bằng bất kỳ phương thức điện tử nào khác mà Ngân Hàng chấp nhận.

3.2 Số tiền của Séc, hối phiếu, lệnh gửi tiền, chỉ thị thanh toán hoặc công cụ thanh toán khác được ghi có vào Tài Khoản khi được xuất trình cho Ngân Hàng để nhờ thu nhưng Khách Hàng không được rút hoặc chuyển số tiền đã ghi có như vậy trước khi Ngân Hàng nhận

được đầy đủ khoản thanh toán số tiền của Séc, hối phiếu, lệnh gửi tiền, chỉ thị thanh toán hoặc công cụ thanh toán trừ khi Ngân Hàng cho phép hoặc đồng ý khác.

3.3 Tất cả Séc, hối phiếu, lệnh gửi tiền, chỉ thị thanh toán hoặc công cụ thanh toán khác khi nộp được Ngân Hàng nhận chỉ với tư cách là đại lý nhờ thu, và Ngân Hàng không chịu trách nhiệm về việc không thanh toán hoặc mất mát xảy ra cho Khách Hàng phát sinh từ tình trạng thiếu khả năng vì bất kỳ lý do nào về phía Ngân Hàng hoặc việc Ngân Hàng vì bất kỳ lý do nào không thu được, dù phát sinh từ việc thất lạc hoặc bị mất cấp Séc, hối phiếu, lệnh gửi tiền, chỉ thị thanh toán hoặc công cụ thanh toán khác hay sự việc gì khác. Séc không được thanh toán có thể được hoàn lại cho Khách Hàng bằng đường bưu điện hoặc theo cách thức hoặc phương thức thông tin liên lạc nào mà Ngân Hàng thấy phù hợp, và rủi ro và chi phí của việc gửi lại Séc sẽ do Khách Hàng chịu. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm với Khách Hàng về việc thất lạc Séc xảy ra sau khi Séc đã được gửi cho Khách Hàng qua đường bưu điện cước trả trước hoặc gửi bằng dịch vụ chuyển phát nhanh và Khách Hàng sẽ hoàn trả cho Ngân Hàng tất cả khoản phí và chi phí phát sinh cho Ngân Hàng từ sự việc nói trên. Ngân Hàng, bằng toàn quyền của mình, có thể từ chối chấp nhận bất kỳ Séc, hối phiếu, lệnh gửi tiền, chỉ thị thanh toán hoặc công cụ thanh toán khác xuất trình để ký thác vào Tài Khoản.

3.4 Ngân Hàng có quyền tính bất kỳ khoản phí dịch vụ nào đối với Séc bị trả lại hoặc thiếu chi và áp dụng các khoản tiền phạt bổ sung theo pháp luật Việt Nam trong từng thời điểm.

3.5 Ngân Hàng không chịu trách nhiệm bồi thường cho Khách Hàng về bất kỳ thiệt hại nào mà Khách Hàng gánh chịu do việc Séc không có giá trị, vô hiệu, gian dối, giả mạo mà Ngân Hàng thanh toán, trừ khi Ngân Hàng có bằng chứng hợp lý cho là Séc đó không có giá trị, vô hiệu, gian dối hoặc giả mạo. Ngoài ra, Ngân Hàng có quyền ghi nợ cho Tài Khoản một khoản tiền trang trải cho thiệt hại mà Ngân Hàng gánh chịu phát sinh từ việc Séc, hối phiếu, lệnh gửi tiền, việc chuyển tiền bằng điện hoặc chỉ thị thanh toán hoặc công cụ thanh toán khác không có giá trị, vô hiệu, giả mạo hoặc được phát hành một cách gian dối.

3.6 Khi Séc, hối phiếu, lệnh gửi tiền, chỉ thị thanh toán hoặc công cụ thanh toán khác xuất trình cho Ngân Hàng để nhờ thu hoặc khi có khoản thanh toán nhận vào Tài Khoản có loại tiền tệ không phải là loại tiền của Tài Khoản (“Tiền Tệ Của Tài Khoản”), thì Ngân Hàng có quyền chuyển đổi số tiền của Séc, hối phiếu, lệnh gửi tiền, chỉ thị thanh toán hoặc công cụ thanh toán khác hoặc khoản thanh toán nhận được theo lãi suất hiện hành vào thời điểm Ngân Hàng nhận Séc, hối phiếu, lệnh gửi tiền, chỉ thị thanh toán hoặc công cụ thanh toán khác để nhờ thu hoặc khi nhận được khoản thanh toán vào Tài Khoản đó hoặc theo lãi suất mà Ngân Hàng có thể quyết định bằng toàn quyền của mình, thành Tiền Tệ Của Tài Khoản để ghi có vào Tài Khoản đó và Khách Hàng sẽ chịu chi phí của việc chuyển đổi tiền tệ nói trên.

3.7 Ngân Hàng có thể giữ lại trong 7 ngày, Séc, hối phiếu, lệnh gửi tiền, chỉ thị thanh toán hoặc công cụ thanh toán khác do Khách Hàng xuất trình cho Ngân Hàng để nhờ thu và có thể hủy bỏ chúng vào bất kỳ lúc nào sau khi hết thời hạn nói trên và không chịu trách nhiệm đối với Khách Hàng về việc thất lạc, hư hỏng hoặc tiêu hủy bất kỳ Séc, hối phiếu, lệnh gửi tiền, chỉ thị thanh toán nào xảy ra trong quá trình lưu giữ bởi Ngân Hàng hoặc bất kỳ nhà thầu, đại lý hoặc nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba nào của Ngân Hàng.

## 4. Rút Tiền

4.1 Khách Hàng không được ký phát bất kỳ Séc, hối phiếu, công cụ thanh toán hoặc chứng từ nào cho Ngân Hàng hoặc bất kỳ Tài Khoản nào của Khách Hàng mở với Ngân Hàng ngoại trừ theo mẫu và trên loại giấy được in phù hợp với đặc điểm chi tiết mà Ngân Hàng có quyền phê duyệt hoặc theo mẫu và trên loại giấy do Ngân Hàng cung cấp cho Khách Hàng cho các mục đích nói trên và không bằng loại mẫu nào khác. Ngân Hàng có thể, bằng toàn quyền của mình, thanh toán hoặc từ chối thanh toán bất kỳ Séc, hối phiếu, công cụ thanh toán hoặc chứng từ nào được ký phát mà vi phạm quy định này và Khách Hàng đồng ý là Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm dưới bất kỳ hình thức nào đối với bất kỳ quyết định nào như nói trên.

4.2 Khách Hàng cam kết bảo đảm là tất cả Sổ Séc và Sổ Tiền Gửi do Ngân Hàng phát hành cho Khách Hàng được giữ gìn theo cách thức và tại nơi sẽ ngăn ngừa được việc mất cấp các sổ này. Trong trường hợp Sổ Séc, Sổ Tiền Gửi hoặc (các) Séc bị thất lạc hoặc mất cấp, thì Khách Hàng phải thông báo ngay bằng văn bản việc thất lạc hoặc mất cấp đó cho Ngân Hàng. Trường hợp Khách Hàng không thông báo kịp thời việc mất sổ cho Ngân Hàng hoặc không thực hiện các yêu cầu khác của Điều 4.2 này, Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ việc tổn thất hoặc thiệt hại nào mà Khách Hàng gánh chịu phát sinh từ việc không báo hoặc thông báo chậm trễ nói trên.

4.3 Khách Hàng cam kết sẽ hết sức cẩn trọng khi ký phát Séc đối với (các) Tài Khoản của mình, bao gồm nhưng không giới hạn, bảo đảm là Séc được ghi rõ ràng bằng tiếng Anh hoặc tiếng Việt bằng loại mực không thể tẩy xóa được và được Khách Hàng ký hợp lệ. Khách Hàng cũng xác nhận chịu ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện in trong Sổ Séc và bởi tất cả các điều khoản và điều kiện khác có hiệu lực và được Ngân Hàng thông báo cho Khách Hàng trong từng thời điểm.

4.4 Khách hàng đồng ý tuân thủ tất cả qui định pháp luật có hiệu lực trong từng thời điểm tại Việt Nam liên quan đến việc xuất trình Séc và việc rút tiền từ (các) Tài Khoản bằng cách sử dụng Séc.

4.5 Ngân Hàng, bằng toàn quyền của mình, có thể yêu cầu Séc, hối phiếu, lệnh gửi tiền, chỉ thị thanh toán hoặc công cụ thanh toán khác ký phát cho Ngân Hàng phải được xuất trình để thanh toán trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày phát hành (hoặc Ngày Làm Việc kế tiếp, nếu thời điểm này hết hạn vào ngày không phải là Ngày Làm Việc), hoặc một thời hạn khác do Ngân Hàng quyết định hoặc thời gian khác mà pháp luật Việt Nam có thể yêu cầu trong từng thời điểm.

4.6 Các đơn yêu cầu cấp Sổ Séc thay thế phải được làm thành văn bản và gửi cho Ngân Hàng. Ngân Hàng, bằng toàn quyền của mình, có quyền từ chối cấp Sổ Séc cho Khách Hàng và không có nghĩa vụ cho Khách Hàng biết lý do của sự từ chối đó. Sổ Séc thay thế sẽ được làm sẵn cho Khách Hàng đến nhận tại chi nhánh của Ngân Hàng mà Khách Hàng có (các) Tài Khoản, hoặc tại chi nhánh khác của Ngân Hàng mà Ngân Hàng đồng ý.

4.7 Lệnh ngưng thanh toán liên quan đến Séc sẽ được Khách Hàng lập bằng văn bản trước khi Séc được ngân hàng ký thác chấp nhận và phù hợp theo ủy quyền Tài Khoản của Khách Hàng và phải ghi rõ đầy đủ chi tiết của Séc có liên quan bao gồm số séc cá nhân. Mỗi thông báo ngưng thanh toán chỉ có hiệu lực đến sáu (6) tháng. Việc Ngân Hàng công nhận hoặc chấp nhận chỉ thị ngưng thanh toán không tạo thành sự tuyên bố của Ngân Hàng là Séc đã không được thanh toán trước khi có sự công nhận hoặc chấp nhận đó. Bất kể các quy định của pháp luật này, Ngân Hàng không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại mà Khách Hàng gánh chịu từ việc Ngân Hàng thực hiện hay không thực hiện một hành động nào liên quan đến thông báo của Khách Hàng yêu cầu ngưng thanh toán Séc do Khách Hàng phát hành.

4.8 Trừ khi Ngân Hàng đồng ý khác, chỉ thị của Khách Hàng liên quan đến việc chuyển tiền từ (các) Tài Khoản của Khách Hàng là không thể hủy ngang và không thể bị hủy bỏ.

4.9 (Những) Tài Khoản không được thấu chi nếu không có sự chấp thuận của Ngân Hàng. Trong trường hợp Tài Khoản bị thấu chi, tất cả khoản thấu chi, cùng với tiền lãi, tiền hoa hồng và các khoản phí phải được hoàn trả ngay lập tức khi Ngân Hàng yêu cầu. Ngân Hàng, bằng toàn quyền của mình, có quyền ghi nợ (các) Tài Khoản các khoản thanh toán, khoản tiền rút, tiền lãi tiền hoa hồng và phí ngay cả trong trường hợp việc ghi nợ này sẽ dẫn đến số dư nợ trong (các) Tài Khoản. Tiền lãi mà Khách Hàng phải trả đối với các khoản thấu chi sẽ được tính theo lãi suất do Ngân Hàng quyết định trong từng thời điểm trên cơ sở mỗi ngày theo tập quán kinh doanh hiện hành của Ngân Hàng đối với loại tiền tệ liên quan và trong phạm vi cho phép của pháp luật hiện hành.

#### 4.10 Các dịch vụ liên quan đến ATM/Thẻ Ghi Nợ

Thẻ ATM/Ghi Nợ do Ngân Hàng phát hành cho Khách Hàng liên quan đến Tài Khoản bằng toàn quyền quyết định của Ngân Hàng. Tất cả chủ Thẻ ATM/Ghi Nợ đồng ý như sau:

4.10.1 yêu cầu và ủy quyền cho Ngân Hàng phát hành thẻ ATM/Ghi Nợ;

4.10.2 không nên sử dụng thẻ ATM/Ghi Nợ tại những điểm giao dịch không có điểm chấp nhận thẻ điện tử và đảm bảo rằng thẻ chỉ được sử dụng khi Khách Hàng hiện diện.

4.10.3 nên thận trọng khi sử dụng thẻ ATM/Ghi Nợ đối với những giao dịch thông qua điện thoại, thư từ, trực tuyến hoặc bất kỳ tình huống “không hiện diện thẻ” nào;

4.10.4 xem Thẻ ATM/Ghi Nợ là tài sản của Ngân Hàng và nộp lại Thẻ ATM/Ghi Nợ vô điều kiện và không bảo lưu khi được yêu cầu;

4.10.5 không sử dụng Thẻ ATM/Ghi Nợ sau khi Khách Hàng hoặc Ngân Hàng có thông báo hủy bỏ hoặc thu hồi Thẻ ATM/Ghi Nợ. Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền thu hồi Thẻ ATM/Ghi Nợ trong các trường hợp sau:

- Thẻ giả;
- Thẻ bị làm giả;
- Nhằm phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật; hoặc
- trong trường hợp Ngân Hàng xét thấy cần thiết và phù hợp với quy định của pháp luật.

4.10.6 không tiết lộ Số Nhận Dạng Cá Nhân (“PIN”) và phải thật cẩn trọng và chú ý trong việc giữ gìn Thẻ ATM/Ghi Nợ và số PIN. Khi số PIN được gửi đến Khách Hàng bằng đường bưu điện theo yêu cầu của Chủ Thẻ, thì rủi ro của việc gửi này sẽ do Khách Hàng chịu, và Khách Hàng phải hủy tất cả thông báo bằng văn bản về số PIN;

4.10.7 kiểm tra chắc chắn rằng mã PIN được niêm phong cẩn thận và Khách Hàng chỉ mở niêm phong đó khi đã rời khỏi chi nhánh Ngân Hàng. Khách Hàng sẽ được yêu cầu đổi mã PIN (bao gồm 6 chữ số).

4.10.8 thông báo ngay cho Ngân Hàng trường hợp Thẻ ATM/Ghi Nợ bị thất lạc hoặc mất cắp hoặc nếu số PIN đã bị tiết lộ hoặc nếu Khách Hàng nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất phát sinh từ việc sử dụng thẻ ATM/ Ghi nợ hoặc nếu Khách Hàng nghi ngờ rằng Thẻ ATM/Ghi Nợ đang được sử dụng theo cách không được cho phép bởi Các Điều Khoản và Điều Kiện này. Ngân Hàng, dựa trên đề nghị của Khách Hàng, sẽ thực hiện ngay việc tạm khóa Thẻ ATM/Ghi Nợ nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra cho Khách Hàng;

4.10.9 Ngân Hàng có quyền tạm khóa Thẻ ATM/ Thẻ Ghi Nợ và/ hoặc gửi một tin nhắn (SMS) và/ hoặc email tới Khách Hàng để thông báo về việc khóa tài khoản/ yêu cầu Khách Hàng xác nhận giao dịch. Khách Hàng cần thông báo cho Ngân Hàng trong vòng hai giờ ngay sau khi nhận được tin nhắn (SMS)/ email như trên nếu giao dịch là giả mạo hoặc không hợp lệ. Khách Hàng sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm cho những giao dịch giả mạo hoặc không hợp lệ nếu Khách Hàng không thông báo hoặc chậm trễ trong việc thông báo về những giao dịch này trong thời hạn yêu cầu.

4.10.10 chịu trách nhiệm về tất cả khoản tiền rút cho đến khi Ngân Hàng đã được thông báo về việc Thẻ ATM/Ghi Nợ bị thất lạc/mất cắp hoặc số PIN bị tiết lộ; hoặc về việc Khách Hàng nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất phát sinh từ việc sử dụng thẻ ATM/ Ghi nợ;

4.10.11 không sử dụng Thẻ ATM/Ghi Nợ để rút tiền hoặc chuyển tiền trừ khi (các) Tài Khoản có đủ tiền;

4.10.12 Ngân Hàng được ủy quyền ghi nợ đối với (các) Tài Khoản tất cả các khoản phí và khoản thanh toán thông qua việc sử dụng Thẻ ATM/Ghi Nợ và bất kỳ khoản nợ có liên quan nào khác;

4.10.13 chấp nhận rằng tất cả khoản tiền rút/tiền mua hàng thực hiện bằng Thẻ ATM/Ghi Nợ tại các máy ATM hoặc những người bán hàng bên ngoài Việt Nam tạo thành khoản thanh toán cho Khách Hàng tại Ngân Hàng và khoản chuyển tiền cho quốc gia nơi việc rút tiền/mua hàng được thực hiện, theo tỷ giá mà Ngân Hàng quyết định tùy từng thời điểm và theo quy định của pháp luật như được công bố tại trang thông tin tỷ giá hối đoái của Ngân Hàng (<https://www.sc.com/global/av/vn-exchange-rates.pdf>). Quyền rút tiền/mua hàng của Khách Hàng phải phù hợp theo pháp luật và quy định của Việt Nam và quốc gia nơi việc rút tiền/mua hàng được thực hiện, và phù hợp với việc quản lý, quy định và hạn chế về ngoại hối có hiệu lực tại quốc gia đó và tại Việt Nam;

4.10.14 hoàn trả lại Thẻ ATM/Ghi Nợ ngay khi đóng Tài Khoản;

4.10.15 Ngân Hàng không phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sự bất tiện, mất mát, thiệt hại hoặc bất kỳ trở ngại nào phát sinh nếu Thẻ ATM/Ghi Nợ không được thanh toán/chấp nhận vì bất kỳ lý do nào hoặc nếu Thẻ ATM/Ghi Nợ bị giữ lại bởi máy ATM tại Việt Nam hoặc bên ngoài Việt Nam hoặc vì bất kỳ sự cố nào của các phương tiện máy ATM khi các mất mát, thiệt hại hoặc trở ngại đó không phát sinh do lỗi của Ngân Hàng; và

4.10.16 Ngân Hàng có thể áp đặt hạn mức khoản tiền rút hàng ngày hoặc các hạn mức khác đối với các khoản tiền rút khi sử dụng Thẻ ATM/Ghi Nợ.

4.10.17 tuân thủ tất cả các quy định pháp luật có liên quan của Việt Nam khi tiến hành bất kỳ giao dịch nào thông qua thẻ ATM/Ghi Nợ.

4.10.18 Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng, trong phạm vi pháp luật cho phép, có quyền rút lại các thẻ ATM/Ghi Nợ và/hoặc bất kỳ các dịch vụ có liên quan nào được cung cấp tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần phải thông báo trước. Thẻ ATM/Ghi Nợ chỉ được sử dụng bởi chủ thẻ và không được chuyển nhượng, cũng như không được thế chấp hay sử dụng như là tài sản đảm bảo dưới bất kỳ hình thức nào.

4.10.19 Chủ thẻ sẽ chịu trách nhiệm cho tất cả các giao dịch được tiến hành thông qua việc sử dụng thẻ ATM/Ghi Nợ, cho dù có được cho phép bởi người chủ thẻ hay không, trừ trường hợp Ngân Hàng đã tạm khóa thẻ ATM/ Ghi nợ theo quy định tại Điều 4.10.8.

4.10.20 Chủ thẻ chỉ có thể rút tiền từ tài khoản Đồng Việt Nam và tất cả số tiền mặt được rút sẽ là Đồng Việt Nam trong phạm vi lãnh thổ nước Việt Nam và theo quy định của pháp luật Việt Nam. Tất cả giao dịch rút tiền mặt thực hiện bên ngoài lãnh thổ nước Việt Nam sẽ là loại tiền tệ phù hợp với quy định theo luật pháp của nước sở tại.

4.10.21 Dịch vụ rút tiền mặt bằng thẻ ATM/Ghi Nợ sẽ được Ngân Hàng thực hiện trên cơ sở nỗ lực tốt nhất. Khách Hàng hiểu và đồng ý rằng Ngân Hàng không có nghĩa vụ phải chịu trách nhiệm pháp lý đối với những hành động hay giao dịch tài khoản liên quan đến thẻ ATM/Ghi Nợ và/hoặc được thực hiện theo những yêu cầu của Khách Hàng, trừ những trách nhiệm pháp lý phát sinh từ những sai sót hoặc sai phạm từ phía Ngân Hàng.

4.10.22 Ngân Hàng, tùy theo sự quyết định của mình và trong phạm vi pháp luật hiện hành cho phép có thể không thực hiện bất kỳ chỉ thị nào của Khách Hàng mà Ngân Hàng có lý do để tin tưởng rằng những chỉ thị đó không chân thực, làm phát sinh nghi ngờ hoặc không đúng hoặc không thể thực hiện được vì bất cứ lý do gì mà có thể dẫn đến sự vi phạm pháp luật hoặc rủi ro cho Khách Hàng và/ hoặc Ngân Hàng. Trong trường hợp này, Ngân Hàng cũng hoàn toàn không chịu trách nhiệm theo bất kỳ cách nào đối với bất kỳ sự trì hoãn hay không thể hành động tức thì theo chỉ thị của Khách Hàng.

4.10.23 Ngân Hàng có thể áp dụng các chương trình khuyến mãi khác nhau cho Khách Hàng khi sử dụng thẻ ATM/Ghi Nợ trong phạm vi pháp luật hiện hành cho phép. Khách Hàng hiểu và thừa nhận rằng có thể có các điều khoản và điều kiện riêng được áp dụng cho các chương trình này, do Ngân Hàng toàn quyền quyết định và thông báo cho Khách Hàng. Trong trường hợp một chương trình giải thưởng được áp dụng cho Khách Hàng, Khách Hàng đồng ý tuân thủ và chịu ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện liên quan được áp dụng.

4.10.24 Khách Hàng hoặc người được Khách Hàng ủy quyền có thể sử dụng thẻ ATM ở nước ngoài khi Khách Hàng và người được ủy quyền tuân thủ quy định quản lý ngoại hối và luật áp dụng khác tại quốc gia sở tại. Nếu một cơ quan có thẩm quyền yêu cầu Ngân Hàng, hoặc Ngân Hàng theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận với bất kỳ cơ quan pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền nào, hoặc nếu Ngân Hàng phải tuân thủ các chính sách nội bộ liên quan đến bất kỳ lệnh hoặc quy định về việc trừng phạt của một cơ quan có thẩm quyền, Khách Hàng hoặc người được ủy quyền có thể bị cấm sử dụng một thẻ ATM ở nước ngoài. Khách Hàng hoặc người được Khách Hàng ủy quyền sẽ bồi hoàn và miễn trừ Ngân Hàng bất kỳ trách nhiệm và hậu quả phát sinh khi Khách Hàng hoặc người được Khách Hàng ủy quyền không tuân thủ theo pháp luật kiểm soát ngoại hối của Việt Nam hoặc pháp luật được áp dụng của các quốc gia khác. Tỷ giá hối đoái áp dụng cho tất cả các giao dịch như thế là tỷ giá được phổ biến rộng rãi và được Ngân Hàng áp dụng cho các Khách Hàng hoặc người được Khách Hàng ủy quyền tại thời điểm rút tiền. Tỷ giá chuyển đổi sẽ thay đổi theo từng thời kỳ và do Ngân Hàng quyết định theo quy định của pháp luật như được công bố tại trang thông tin tỷ giá hối đoái của Ngân Hàng (<https://www.sc.com/global/av/vn-exchange-rates.pdf>).

4.10.25 Việc sử dụng thẻ ATM/Ghi Nợ sau ngày mà những thay đổi của các điều kiện và điều khoản liên quan đến thẻ có hiệu lực sẽ có nghĩa là người chủ thẻ chấp nhận những thay đổi đó. Nếu như chủ thẻ không chấp nhận bất kỳ một sự thay đổi nào được đưa ra, người chủ thẻ phải trả lại thẻ cho Ngân Hàng trước ngày mà những thay đổi đó có hiệu lực. Việc sử dụng thẻ ATM/Ghi Nợ của Khách Hàng phải luôn tuân thủ theo đúng các điều khoản và điều kiện có hiệu lực liên quan.

4.10.26 Dữ liệu của Ngân Hàng ghi nhận về các giao dịch được thực hiện qua thẻ ATM/Ghi Nợ sẽ có giá trị kết luận và ràng buộc đối với mọi mục đích.

4.10.27 Ngân Hàng bảo lưu quyền hủy bỏ hoặc từ chối việc phát hành lại, gia hạn hoặc thay thế thẻ ATM/Ghi Nợ mà không cần đưa ra bất kỳ lý do cũng như không cần thông báo trước cho chủ thẻ.

4.10.28 Ngân Hàng không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ số tiền được thu thêm tại bất kỳ Điểm Chấp Nhận Thẻ nào và được ghi nợ vào Tài Khoản liên kết với Thẻ bằng số tiền Giao Dịch tương ứng. Ngân Hàng khuyến khích Quý Khách thông báo và khiếu nại với Ngân Hàng trong trường hợp bị thu phí thêm tại những điểm chấp nhận thẻ trong lãnh thổ nước Việt Nam, bởi việc thu phụ phí này là không phù hợp với quy định pháp luật của Việt Nam.

4.10.29 Trong trường hợp Khách Hàng muốn hủy một giao dịch đã thực hiện, người quản lý/chủ sở hữu của Điểm Chấp Nhận Thẻ phải hủy chứng từ thanh toán trước và Khách Hàng phải giữ lại bản sao của chứng từ thanh toán đã được hủy này. Trong trường hợp hoàn tiền ghi nợ đối với những Giao Dịch như trên, chứng từ thanh toán, nếu được yêu cầu, cần phải được cung cấp bởi Khách Hàng. Khách Hàng phải đảm bảo rằng chỉ ký tên trên hóa đơn thanh toán hoàn chỉnh.

4.10.30 Ngân Hàng sẽ không, trong bất kỳ trường hợp nào, chịu trách nhiệm đối với sản phẩm hoặc dịch vụ được mua từ địa điểm chấp nhận thẻ của bên cung cấp hàng hóa và dịch vụ., hoặc được sử dụng bởi Khách Hàng, bao gồm việc chậm trễ, không giao nhận, không nhận được hàng hóa hoặc hàng hóa bị hư hỏng.

4.10.31 Thẻ ATM/Ghi Nợ được hiểu đơn thuần là phương tiện để Khách Hàng mua sản phẩm và/hoặc sử dụng dịch vụ. Ngân Hàng không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc bảo đảm về chất lượng, phân phối hoặc những vấn đề khác của bên cung cấp hàng hóa và dịch vụ.

4.10.32 Để tránh nhầm lẫn, các phương tiện máy ATM và các khoản tiền rút và mua hàng, tùy trường hợp, được xem là bao gồm cả các phương tiện và giao dịch EFTPOS.

4.10.33 Thẻ ATM/Thẻ ghi nợ phải được ký ngay lập tức khi nhận thẻ trừ khi Ngân Hàng không yêu cầu.

#### 4.11 Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến

4.11.1 Khách Hàng đã đọc, hiểu và chấp nhận tất cả điều kiện và điều khoản liên quan đến Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến và Dịch Vụ Ngân Hàng qua Tin Nhắn trước khi đăng ký sử dụng những dịch vụ này. Các điều kiện và điều khoản của các Dịch Vụ này được công bố tại website của Ngân Hàng.

4.11.2 Ngân Hàng có thể cung cấp các Dịch Vụ Hộ Trợ Khách Hàng qua mạng internet;

4.11.3 Ngân Hàng cam kết cung cấp dịch vụ ngân hàng trực tuyến 24 giờ/ngày, 7 ngày/ tuần với tổng thời gian hệ thống không hoạt động không vượt quá 228 giờ/năm. Tổng thời gian tối đa cho việc phục hồi hệ thống sau sự cố là 24 giờ. Nếu vượt quá thời gian trên, chúng tôi sẽ bằng mọi biện pháp phù hợp khôi phục lại hoạt động hệ thống trong thời gian sớm nhất và cập nhật thông tin cho Khách Hàng thường xuyên về tình trạng hệ thống.

4.11.4 Khách Hàng xác nhận rằng tất cả số nhận dạng được áp dụng và số nhận dạng cá nhân đối với dịch vụ ngân hàng qua internet (gọi chung là "Mã An Toàn") được gửi đi với sự rủi ro do Khách Hàng chịu. Khách Hàng cam kết bảo mật Mã An Toàn một cách chặt chẽ;

4.11.5 Khách Hàng chấp nhận toàn bộ trách nhiệm và đồng ý chịu trách nhiệm về mọi giao dịch được thực hiện khi sử dụng Mã An Toàn.

## 5. Tài Khoản

### Tài Khoản Chung

5.1 Ngân Hàng được ủy quyền thực hiện các chỉ thị đưa ra theo sự ủy quyền Tài Khoản. Chữ ký của một chủ Tài Khoản Chung sẽ ràng buộc (các) chủ tài khoản chung khác. Trong trường hợp Ngân Hàng nhận được các chỉ thị mơ hồ hoặc mâu thuẫn liên quan đến Tài Khoản Chung, Ngân Hàng có quyền từ chối thực hiện hoặc xác quyết là Ngân Hàng chỉ thực hiện theo chỉ thị của tất cả chủ Tài Khoản Chung hoặc tất cả người ký tên được ủy quyền điều hành Tài Khoản hoặc hành động theo một chỉ thị của bất kỳ chủ Tài Khoản Chung nào, mà chỉ thị ràng buộc (các) chủ tài khoản Tài Khoản Chung khác.

5.2 Những đồng chủ tài khoản có thể được cung cấp những dịch vụ cá nhân như là thẻ ATM/Ghi Nợ/tài khoản ngân hàng trực tuyến/tài khoản ngân hàng qua tin nhắn. Những dịch vụ đó được liên kết với những Tài Khoản Chung và tất cả chi phí sẽ được khấu trừ vào mỗi dịch vụ. Những giao dịch cá nhân trên mỗi dịch vụ sẽ được phản ánh như là một phần của một sao kê tài khoản chung.

5.3 Ngân Hàng được ủy quyền ghi có cho các Tài Khoản Chung các khoản tiền thuộc về hoặc ngụ ý thuộc về bất kỳ một hay nhiều chủ Tài Khoản Chung. Vào lúc chấm dứt Tài Khoản Chung, tất cả các khoản tiền trả cho Tài Khoản Chung sau khi chấm dứt sẽ được đặt vào một Tài Khoản chờ, phụ thuộc vào quyền của Ngân Hàng sử dụng các khoản tiền để thanh toán bất kỳ khoản dư nợ nào trong Tài Khoản chung. Ngân Hàng có quyền trả lại khoản tiền hoặc số dư còn lại sau khi việc thanh toán áp dụng đồng đều đối với tất cả chủ Tài Khoản chung (bất kể danh tính của (những) người ban đầu đã thanh toán số tiền đó).

5.4 Trong trường hợp một chủ Tài Khoản Chung bị chết hoặc mất năng lực hành vi dân sự, hoặc trong trường hợp một chủ Tài Khoản Chung bị tuyên bố là chính thức mất tích (đáp ứng được yêu cầu của Ngân Hàng), hoặc chủ Tài Khoản Chung về mặt pháp lý không có khả năng điều hành Tài Khoản, thì số tiền trong phần ghi có của Tài Khoản chung sẽ được giữ lại vì quyền lợi và theo lệnh của tất cả chủ Tài Khoản Chung khác (bất kể các điều khoản của ủy quyền Tài Khoản), quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được giải quyết theo quy định của pháp luật. Ngân Hàng còn có quyền đình chỉ hoặc đóng Tài Khoản Chung mà không cần thông báo phụ thuộc vào điều 5.6.

5.5 Trách nhiệm của mỗi chủ Tài Khoản Chung như sau:

5.5.1 chịu trách nhiệm liên đới đối với bất kỳ khoản nợ nào còn thiếu Ngân Hàng liên quan đến Tài Khoản Chung, bất kể chủ tài khoản chung nào đã tạo ra khoản nợ đó;

5.5.2 thông tin cho tất cả những người nắm giữ khác đối với Tài Khoản Chung về mọi thư từ hoặc thông báo phát hành bởi hoặc thay mặt cho Ngân Hàng đối với Tài Khoản Chung; và

5.5.3 không làm bất kỳ điều gì bất hợp pháp hoặc trái với pháp luật Việt Nam, hoặc điều gì khác.

### Các quy định chung liên quan đến Tài Khoản

5.6 Chủ Tài Khoản đồng ý rằng tiền mặt hoặc chứng khoán và các khoản mục khác do chủ Tài Khoản ký gửi vào Tài Khoản có thể được giữ bởi Ngân Hàng, hoặc, theo toàn quyền của Ngân Hàng, bởi bất kỳ đại lý được chỉ định hợp lệ nào của Ngân Hàng trong từng thời điểm.

5.7 Vào bất kỳ lúc nào và bằng toàn quyền của mình, Ngân Hàng có quyền đóng bất kỳ Tài Khoản nào của Khách Hàng nhằm tuân thủ quy định, chính sách, yêu cầu bắt buộc của tập đoàn và/hoặc bất kỳ luật, quy định của bất kỳ quốc gia, lãnh thổ, tổ chức nào hoặc vì lý do bất kỳ mà Ngân Hàng cho là phù hợp. Ngân Hàng không có nghĩa vụ phải giải thích hay đưa ra bằng chứng bất kỳ cho Khách Hàng về việc này, với điều kiện là nếu Tài Khoản có số dư có, thì Ngân Hàng trong thời gian sớm nhất sau khi đóng Tài Khoản đó, thông báo cho Khách Hàng về việc đóng Tài Khoản và đề nghị xử lý số dư (ví dụ: đến nhận tại quầy). Khách Hàng đồng ý không quy trách nhiệm cho Ngân Hàng về bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào phát sinh từ việc đóng, chấm dứt, thu hồi hoặc hủy bỏ Tài Khoản.

5.8 Vào lúc đóng Tài Khoản, Khách Hàng được yêu cầu trả lại ngay cho Ngân Hàng tất cả tài sản của Ngân Hàng do Khách Hàng nắm giữ, bao gồm nhưng không giới hạn, Sổ Séc, Sổ Tiền Gửi và Thẻ ATM/Ghi Nợ do Ngân Hàng phát hành trong từng thời điểm.

5.9 Bất kể các quy định của đoạn 5.7, trong trường hợp Khách Hàng vi phạm pháp luật hoặc vi phạm bất kỳ điều nào trong Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này hoặc bất kỳ điều khoản và điều kiện nào khác được quy định riêng cho từng loại Tài Khoản cụ thể, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc Khách Hàng không nộp, bổ sung, cập nhật thông tin, chứng từ cho Ngân Hàng, và/hoặc khi Khách Hàng có bất kỳ sự thay đổi về phía Khách Hàng, hoặc trường hợp vi phạm khi Tài Khoản không có giao dịch nào trong thời hạn 06 (sáu) tháng hoặc một thời hạn khác do Ngân Hàng quy định tùy từng thời điểm, hoặc khi Tài Khoản có số dư bằng 0 hoặc số dư thấp hơn số dư tối thiểu để duy trì Tài Khoản (nếu có áp dụng), Ngân Hàng có quyền tạm khóa, phong tỏa hoặc đóng tài khoản. Ngân Hàng tìm cách thông báo cho Khách Hàng bằng email/ tin nhắn/ văn bản và/hoặc các phương thức phù hợp trong những trường hợp này.

5.10 Khi có văn bản yêu cầu của chủ tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản), Ngân Hàng sẽ thực hiện tạm khóa (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên Tài Khoản theo yêu cầu đó. Tuy nhiên, Ngân Hàng có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa khi chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Ngân Hàng. Việc chấm dứt tạm khóa tài khoản thanh toán và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của chủ tài khoản thanh toán (hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản).

5.11 Khách Hàng đồng ý nộp, bổ sung, hoặc cập nhật bất kỳ thông tin, chứng từ nào khi có yêu cầu của Ngân Hàng. Tùy thuộc vào quyết định của Ngân Hàng vào từng thời điểm, việc chậm trễ và/hoặc không cung cấp thông tin, chứng từ theo yêu cầu của Ngân Hàng sẽ dẫn đến việc Ngân Hàng tạm khóa, phong tỏa hoặc đóng tài khoản. Khách Hàng đồng ý thông báo ngay cho Ngân Hàng bằng văn bản bất kỳ sự thay đổi quan trọng nào về phía Khách Hàng, bao gồm nhưng không giới hạn việc thay đổi tên, thay đổi địa chỉ và bất kỳ sự thay đổi nào về tình trạng khi có sự sáp nhập hoặc hợp nhất đối với Khách Hàng, trong trường hợp khách hàng là một pháp nhân công ty hay hình thức gi khác.

5.12 Khách Hàng không được tạo ra bất kỳ hình thức cầm cố, thế chấp hoặc biện pháp bảo đảm nào khác đối với Tài Khoản, trừ khi Khách Hàng đã nhận được sự chấp thuận trước bằng văn bản của Ngân Hàng.

5.13 Tài Khoản tiền gửi có kỳ hạn có thể có kỳ hạn theo sự chọn lựa của Khách Hàng và sự chấp thuận của Ngân Hàng. Trừ khi được quy định khác trong Các Điều Khoản và Điều Kiện này, các khoản tiền chỉ có thể được rút khi các khoản tiền gửi đáo hạn và chỉ tại chi nhánh nơi tiền gửi có kỳ hạn được lưu giữ, với điều kiện là Ngân Hàng, bằng toàn quyền của mình, có quyền cho phép Khách Hàng rút tiền ký gửi trước khi đáo hạn phụ thuộc vào các điều khoản và điều kiện và các khoản phí và tiền phạt về tiền lãi do Ngân Hàng tính. Vào lúc đáo hạn, trừ khi có chỉ thị khác của Khách Hàng (và trong trường hợp tiền gửi bằng ngoại tệ), tiền gửi và tiền lãi tích lũy trên tiền gửi sẽ được tái tiếp theo cho cùng thời hạn với mức lãi suất hiện hành. Các khoản tiền gửi mới và bổ sung nhận được mà không có chỉ thị nào, nếu lớn hơn mức yêu cầu tối thiểu, sẽ được tính là khoản tiền gửi có kỳ hạn một tháng. Các khoản tiền bổ sung thấp hơn mức tối thiểu sẽ được kết hợp chung với (các) khoản tiền gửi hiện tại với cùng loại tiền tệ và với ngày đáo hạn sớm nhất, theo (các) mức lãi suất mà Ngân Hàng có quyền công bố bằng toàn quyền của mình.

5.14 Tài Khoản Vãng Lai có thể hưởng lãi hoặc không hưởng lãi. Không làm ảnh hưởng đến đoạn 5 trên đây, Tài Khoản Vãng Lai có hưởng lãi có thể chịu phí dịch vụ và lệ phí ngoài các khoản phí và lệ phí tính cho Tài Khoản không hưởng lãi, theo quy định của Ngân Hàng trong từng thời điểm.

5.15 Tùy từng thời điểm, Ngân Hàng có thể cho phép Khách Hàng sử dụng Tài Khoản để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo yêu cầu của chủ tài khoản (ví dụ: dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động) và việc sử dụng Tài Khoản trong trường hợp này sẽ phải tuân thủ thêm các điều khoản và điều kiện riêng áp dụng cho yêu cầu thanh toán này.

5.16 Ngân Hàng sẽ áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật phù hợp với các quy định nội bộ của Ngân Hàng và các quy định của pháp luật áp dụng trong quá trình cung cấp các dịch vụ Tài Khoản. Ngân Hàng, một cách phù hợp và tùy từng thời điểm, sẽ hướng dẫn Khách Hàng thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật trong sử dụng Tài Khoản và Khách Hàng cam kết sẽ tuân thủ các hướng dẫn đó của Ngân Hàng.

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

5.17.1 Bất kỳ đề nghị tra soát, khiếu nại giao dịch nào liên quan đến Dịch Vụ Bị Khiếu Nại phải được thông báo cho Ngân Hàng thông qua Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng hoặc bất kỳ chi nhánh nào của Ngân Hàng trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch được đề nghị tra soát, khiếu nại, hoặc kể từ thời điểm Séc được xuất trình để thanh toán đối với Séc. Khách Hàng xác nhận và đồng ý rằng các cuộc gọi đến Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng sẽ được ghi âm phù hợp với quy định pháp luật hiện hành và Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này.

5.17.2 Để có căn cứ chính thức cho việc xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại, bất kỳ đề nghị tra soát, khiếu nại nào của Khách Hàng về Dịch Vụ Bị Khiếu Nại phải được lập thành văn bản theo mẫu mà Ngân Hàng áp dụng tùy từng thời điểm. Trường hợp Khách Hàng đề nghị tra soát, khiếu nại giao dịch liên quan Dịch Vụ Bị Khiếu Nại qua Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng của Ngân Hàng thì Khách Hàng phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong và thời hạn mà Ngân Hàng yêu cầu. Trường hợp Khách Hàng ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách Hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền và phù hợp với Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này.

5.17.3 Sau thời hạn 60 ngày nêu tại đoạn 5.17.1, Ngân Hàng có quyền từ chối các đề nghị tra soát, khiếu nại đối với Dịch Vụ Bị Khiếu Nại và Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hay thiệt hại (nếu có) phát sinh hoặc có liên quan đến các giao dịch này.

5.17.4 Ngân Hàng sẽ xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại Khách Hàng đối với Dịch Vụ Bị Khiếu Nại trong thời hạn sau đây kể từ ngày Ngân Hàng nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách Hàng nêu tại đoạn 5.17.1 cùng với đầy đủ các chứng từ liên quan từ Khách Hàng:

(a) Đối với thẻ ATM/Ghi nợ:

- Đối với thẻ có BIN do Ngân Hàng Nhà Nước cấp (ví dụ như thẻ ATM): 45 ngày làm việc (hoặc bất kỳ thời hạn nào khác mà pháp luật quy định tại từng thời điểm);
- Đối với thẻ có BIN do tổ chức thẻ quốc tế cấp (ví dụ như thẻ Ghi nợ Visa): 75 ngày làm việc.

(b) Đối với Tài Khoản và Séc: vòng 30 ngày làm việc (hoặc bất kỳ thời hạn nào khác mà pháp luật quy định tại từng thời điểm) kể từ ngày Ngân Hàng nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách Hàng

5.17.5 Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại đối với Dịch Vụ Bị Khiếu Nại:

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

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

(b) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm (theo đánh giá hợp lý của Ngân Hàng): Ngân Hàng sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách Hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại trong trường hợp này sẽ thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, Ngân Hàng và Khách Hàng sẽ, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ

ngày có kết luận của cơ quan đó (hoặc bất kỳ thời hạn nào khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại tương tự theo quy định tại Điểm 5.17.5 (a) nêu trên.

## 6. Bản Sao Kê Tài Khoản/Giấy Báo Xác Nhận/Sổ Tiền Gửi

6.1 Ngân Hàng có thể phát hành và gửi cho Khách Hàng vào mỗi tháng các bản sao kê Tài Khoản hoặc giấy báo xác nhận theo mẫu do Ngân Hàng phê duyệt hoặc theo các khoảng thời gian khác mà Ngân Hàng cho là phù hợp. Khách Hàng phải thẩm tra sự chính xác của từng mục ghi trong mỗi bản sao kê, giấy báo hoặc Sổ Tiền Gửi, và nhanh chóng thông báo cho Ngân Hàng, và trong bất kỳ trường hợp nào cũng trong vòng 14 ngày kể từ ngày của bản sao kê hoặc giấy báo hoặc mục ghi trong Sổ Tiền Gửi, về bất kỳ nội dung nào không phù hợp, không nhất quán, sự bỏ sót, sai sót, nội dung không chính xác và các mục nhập số liệu không đúng. Việc Khách Hàng không thông báo như nói trên thể hiện việc chấp nhận nội dung trong các bản sao kê, giấy báo hay Sổ Tiền Gửi, và Tài khoản do Ngân Hàng giữ là bằng chứng cuối cùng của sự chính xác, sự đầy đủ và đúng đắn của các số liệu thể hiện trong bản sao kê hoặc giấy báo hoặc sổ tiền gửi nói trên, và Ngân Hàng không chịu trách nhiệm đối với mọi khiếu nại liên quan đến các nội dung nói trên.

6.2 Ngân Hàng có quyền đòi Khách Hàng hoàn trả và/hoặc ghi nợ cho (các) Tài Khoản của Khách Hàng mở với Ngân Hàng đối với các khoản thanh toán vượt mức vào Tài Khoản phát sinh từ sự sai sót hoặc bỏ sót nói trên.

## 7. Phí Ngân Hàng/Tiền Lãi

7.1 Ngân Hàng, bằng toàn quyền của mình, có quyền tính trong từng thời điểm các khoản phí, hoa hồng, tiền lãi và lệ phí thuộc bất kỳ tính chất nào mà Ngân Hàng có quyền quyết định đối với Dịch Vụ cung cấp và được ủy quyền ghi nợ Tài Khoản của Khách Hàng đối với các khoản phí nói trên. Không làm ảnh hưởng đến tính tổng quát của nội dung trên đây, phí sẽ được tính cho Tài Khoản, dù có hoạt động giao dịch thường xuyên hay không, trong đó số dư bình quân tối thiểu do Ngân Hàng ấn định trong từng thời điểm không được duy trì, và tính cho (i) mỗi Séc bị trả lại do không có đủ tiền bảo chứng (ii) mỗi khoản khấu trừ khi chuyển tiền bằng điện bị từ chối do không có đủ tiền bảo chứng, (iii) mỗi lần đóng Tài Khoản hoặc chấm dứt Dịch Vụ trong một khoản thời gian quy định kể từ lúc mở Tài Khoản hoặc bắt đầu thực hiện Dịch Vụ, (iv) mỗi lần nộp tiền vào hoặc rút tiền từ hoặc các giao dịch khác trên Tài Khoản hoặc việc sử dụng bất kỳ Dịch Vụ nào, và (v) bất kỳ khoản hoàn lại dưới bất kỳ hình thức nào thuộc bất kỳ số dư có nào trong Tài Khoản. Ngân Hàng có quyền áp dụng các khoản tiền phạt hoặc hình thức chế tài khác mà pháp luật Việt Nam cho phép hoặc yêu cầu.

7.2 Ngân Hàng sẽ thông báo trước cho Khách Hàng biết về các số tiền hoặc mức phí tính cho Tài Khoản hoặc Dịch Vụ. Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng Dịch Vụ hoặc Tài Khoản sau ngày mà số tiền hoặc mức phí tính cho Tài Khoản hoặc Dịch Vụ có hiệu lực sẽ có nghĩa là Khách Hàng chấp nhận số tiền hoặc mức phí tính cho Tài Khoản hoặc Dịch Vụ đó.

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

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

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

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

7.5 Ngân Hàng có quyền thay đổi (các) mức lãi suất hoặc cơ cấu tiền lãi của tất cả Tài Khoản phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời điểm như được công bố tại trang thông tin về lãi suất tiền gửi của Ngân Hàng (<https://www.sc.com/vn/interest-rates/>).

7.6 Biểu phí Dịch Vụ được Ngân Hàng niêm yết công khai tại các Chi nhánh của Ngân Hàng hoặc tại trang thông tin điện tử <https://www.sc.com/vn/interest-rates/>. Ngân Hàng có quyền điều chỉnh Biểu phí Dịch Vụ tùy từng thời điểm. Tùy thuộc quy định tại Điều 13.1 của Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, Ngân Hàng sẽ thông báo đến Khách Hàng tối thiểu 07 ngày trước khi áp dụng Biểu phí Dịch Vụ điều chỉnh.

## 8. Các Khoản Thuế

Nếu vào bất kỳ lúc nào Ngân Hàng được yêu cầu phải nộp thuế hàng hóa và dịch vụ hoặc khoản thuế hay số tiền nào khác đối với, hoặc được tính liên quan đến, bất kỳ khoản tiền nào nhận được hoặc phải thu từ Khách Hàng (ngoại trừ khoản thanh toán của Ngân Hàng về tiền thuế trên toàn bộ thu nhập ròng của Ngân Hàng), thì Khách Hàng phải trả cho Ngân Hàng khi được yêu cầu, một số tiền tương đương với số tiền mà Ngân Hàng đã trả hay phải trả. Ngân Hàng có quyền ghi nợ cho Tài Khoản của Khách Hàng đối với thuế hàng hóa và dịch vụ hoặc khoản thuế hay số tiền khác, cho dù việc ghi nợ nói trên có thể dẫn đến việc Tài Khoản của Khách Hàng bị thiếu chi.

## 9. Tài Khoản của Người Thi Hành Di Chúc

Trong trường hợp Khách Hàng qua đời, Tài Khoản và số tiền trong tài khoản sẽ được chuyển giao cho người quản lý di sản hợp pháp của Khách Hàng và bao gồm tài sản của Khách Hàng, trong phạm vi mà pháp luật Việt Nam cho phép, và (những) người thực hiện di chúc đối với tài sản của Khách Hàng sẽ bồi thường đầy đủ cho Ngân Hàng đối với bất kỳ tổn thất hoặc khoản nợ nào phát sinh liên quan đến hoạt động của Tài Khoản sau khi Khách Hàng qua đời.

## 10. Bồi Thường/Loại Trừ Trách Nhiệm

10.1 Khách Hàng đồng ý bồi thường cho Ngân Hàng đối với mọi khiếu nại, yêu cầu, kiện tụng, tố tụng, tổn thất, thiệt hại, tình trạng lúng túng, phí tổn và chi phí (bao gồm nhưng không giới hạn các thiệt hại về ngoại hối, thuế và các khoản phải nộp khác, tiền lãi, phí dịch vụ, phí và chi phí pháp lý trên cơ sở bồi thường toàn bộ) mà Ngân Hàng có thể gánh chịu hoặc phải chịu liên quan đến Tài Khoản hoặc việc sử dụng Dịch Vụ.

10.2 Vào bất kỳ lúc nào và không cần thông báo trước, Ngân Hàng có quyền ghi nợ cho Tài Khoản đối với các chi phí, khoản nợ và khoản tổn thất được Ngân Hàng xác định trước đó với Khách Hàng.

10.3 Trong phạm vi pháp luật cho phép, Ngân Hàng không phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ hành động, sơ suất, nhầm lẫn, cầu thả, sai sót hoặc hành vi sai trái của bất kỳ nhân viên, đại lý, nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba nào của Ngân Hàng hoặc các nhân viên của họ.

10.4 Khách Hàng sau đây đồng ý là việc chuyển đổi từ một loại tiền tệ sang một loại tiền tệ khác vì bất kỳ lý do nào có thể được Ngân Hàng, trong phạm vi pháp luật cho phép, thực hiện theo tỷ giá riêng của Ngân Hàng áp dụng vào thời điểm đó như được công bố vào từng thời điểm tại trang thông tin tỷ giá hối đoái của Ngân Hàng (<https://www.sc.com/global/av/vn-exchange-rates.pdf>), và Khách Hàng sau đây đồng ý rằng mọi tổn thất, phí tổn và rủi ro phát sinh từ việc chuyển đổi tiền tệ này sẽ do Khách Hàng chịu.

10.5 Ngân Hàng có quyền giữ lại các khoản tiền trong Tài Khoản, bao gồm Tài Khoản do Khách Hàng cùng nắm giữ với (các) người khác, mà Ngân Hàng có quyền quyết định là cần phải bồi thường cho Ngân Hàng đối với bất kỳ và tất cả các khiếu nại, yêu cầu, tổn thất, thiệt hại, trở ngại, phí tổn và chi phí mà Ngân Hàng có thể gánh chịu, nhận chịu hoặc có trách nhiệm thanh toán thay mặt cho Khách Hàng và/hoặc có liên quan đến Tài Khoản.

## 11. Việc Cản Trừ/Kết Hợp Tài Khoản

11.1 Ngân Hàng, trong phạm vi pháp luật hiện hành cho phép, có quyền chủ động cản trừ bất kỳ nghĩa vụ nào của Ngân Hàng đối với Khách Hàng cho việc đáp ứng các nghĩa vụ của Khách Hàng đối với Ngân Hàng, cho dù các nghĩa vụ của Khách Hàng hoặc Ngân Hàng là thực tế hoặc phát sinh, ở hiện tại hay trong tương lai, được thanh lý hoặc không được thanh lý, riêng rẽ hoặc chung với nhau, là chủ yếu hoặc phụ thuộc, được ghi sổ hoặc phải trả tại các chi nhánh khác nhau (kể cả các chi nhánh bên ngoài nước Việt Nam) hoặc bằng các loại tiền tệ khác nhau (các nghĩa vụ của Khách Hàng đối với Ngân Hàng sau đây được gọi là “Nghĩa Vụ Của Khách Hàng”). Ngân Hàng có thể thực hiện các việc chuyển đổi tiền tệ cần thiết theo tỷ giá mà Ngân Hàng có thể mua tiền tệ của Các Nghĩa Vụ Của Khách Hàng hoặc theo tỷ giá hiện hành của Ngân Hàng mà Ngân Hàng đang áp dụng tại thời điểm chuyển đổi.

11.2 Nội dung trên đây không làm ảnh hưởng đến và thêm vào quyền cản trừ, sự kết hợp các Tài Khoản, quyền cầm giữ tài sản, bảo đảm hoặc quyền khác mà bất kỳ bên nào có quyền hưởng vào bất kỳ lúc nào (dù do hiệu lực của pháp luật, hợp đồng hay hình thức nào khác).

11.3 Tất cả khoản tiền gửi, số dư tiền mặt và các chứng khoán khác, của cải và tài sản của Khách Hàng đặt dưới sự nắm giữ của Ngân Hàng là bảo đảm/bảo đảm ký quỹ liên tục cho việc hoàn thành đầy đủ Các Nghĩa Vụ Của Khách Hàng. Vào bất kỳ lúc nào và bằng chi phí của Khách Hàng và không cần phải thông báo cho Khách Hàng, Ngân Hàng có thể kết hợp hoặc hợp nhất hoặc sáp nhập các số dư trong tất cả và/hoặc bất kỳ Tài Khoản nào của Khách Hàng (thuộc bất kỳ loại Tài Khoản nào và đã đến hạn hay chưa và bất kể bất kỳ điều kiện đặc biệt nào kèm theo Tài Khoản) và Các Nghĩa Vụ Của Khách Hàng và thực thi quyền cản trừ. Việc Khách Hàng chết hoặc mất năng lực không làm ảnh hưởng đến các quyền của Ngân Hàng theo Điều 11 này.

11.4 Ngân Hàng có quyền từ chối việc rút các khoản tiền hoặc tài sản của Khách Hàng nếu có bất kỳ Nghĩa Vụ Của Khách Hàng chưa thực hiện xong hoặc chưa được thanh toán. Nếu Khách Hàng, khi được yêu cầu, không hoặc không thể hoàn trả Nghĩa Vụ Của Khách Hàng hoặc trong trường hợp phá sản hoặc mất khả năng chi trả hoặc có thủ tục tố tụng hoặc khiếu nại của bên thứ ba, thì Ngân Hàng có quyền, mà không cần thông báo cho Khách Hàng, thu giữ (dù đến hạn hoặc trước khi đến hạn) bất kỳ khoản tiền gửi có kỳ hạn hoặc khoản tiền gửi tiền mặt, và bán đấu giá công khai hoặc bán riêng các chứng khoán, của cải và tài sản của Khách Hàng dưới sự nắm giữ của Ngân Hàng, để hoàn thành tất cả hoặc một phần Các Nghĩa Vụ Của Khách Hàng.

## 12. Chuyển Nhượng

12.1 Ngân Hàng có quyền chuyển nhượng bất kỳ hoặc tất cả các quyền của mình theo Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này với sự đồng ý của Khách Hàng.

12.2 Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này có hiệu lực và bảo đảm quyền lợi của Ngân Hàng, Khách Hàng và các bên kế thừa và bên nhận chuyển nhượng của Ngân Hàng, và sẽ tiếp tục có hiệu lực đối với Khách Hàng cho dù có:

12.2.1 bất kỳ thay đổi nào về tên hoặc việc thành lập Ngân Hàng; hoặc

12.2.2 việc sáp nhập hoặc hợp nhất Ngân Hàng vào hoặc cùng với bất kỳ pháp nhân nào khác. Trong trường hợp có sự sáp nhập hoặc hợp nhất, pháp nhân đó sẽ thay thế Ngân Hàng liên quan đến Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này và tất cả Tài Khoản và/hoặc Dịch Vụ do Ngân Hàng dành cho Khách Hàng, và Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này sẽ tiếp tục có đầy đủ hiệu lực giữa Khách Hàng và pháp nhân đó.

12.3 Khách Hàng đồng ý rằng, tùy thuộc vào việc đáp ứng bất kỳ các quy định pháp luật và các yêu cầu khác theo luật định cùng với sự đồng ý của Khách Hàng, Ngân Hàng có thể chuyển nhượng hoặc chuyển giao bất kỳ hoặc tất cả các quyền và nghĩa vụ của Ngân Hàng theo các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này và tất cả các Tài Khoản của Khách Hàng mà các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này áp dụng và bất kỳ các thỏa thuận nào khác trong từng thời điểm được ký kết bởi Khách Hàng với, hoặc cho lợi ích của, các chi nhánh của Ngân Hàng tại Việt Nam (mỗi tài liệu là một “Tài Liệu Ngân Hàng”) cho bất kỳ tổ chức tín dụng nào được cấp phép để thực hiện các hoạt động ngân hàng tại Việt Nam, kể cả bất kỳ Công Ty Liên Kết nào của Ngân Hàng (được gọi là “Bên Nhận Chuyển Nhượng”), theo đó Bên Nhận Chuyển Nhượng sẽ tiếp nhận tất cả các quyền và nghĩa vụ của Ngân Hàng được chuyển nhượng hoặc chuyển giao cho bên đó. Khách Hàng xác nhận rằng, sau khi bất kỳ chuyển nhượng hoặc chuyển giao nào nêu trên có hiệu lực, tất cả các quyền và nghĩa vụ của Ngân Hàng và bất kỳ các tài khoản nào được chuyển nhượng hoặc chuyển giao như thế sẽ đều trở thành các quyền hoặc nghĩa vụ của Bên Nhận Chuyển Nhượng, và rằng bất kỳ các quyền nào của Ngân Hàng được chuyển nhượng như thế đều có thể thi hành bởi Bên Nhận Chuyển Nhượng đối với Khách Hàng như thể Bên Nhận Chuyển Nhượng đã là một bên trong, hoặc bên thừa hưởng, bất kỳ Tài Liệu Ngân Hàng có liên quan nào thay cho Ngân Hàng. Khách Hàng cũng đồng ý thêm rằng Khách Hàng sẽ ký kết và giao nhận tất



cả các giấy tờ tài liệu bổ sung và hợp tác với Ngân Hàng và bất kỳ Bên Nhận Chuyển Nhượng nào trong việc tiến hành nộp hồ sơ hoặc đăng ký cần thiết nào hoặc bất kỳ các sửa đổi bổ sung nào đối với bất kỳ Tài Liệu Ngân Hàng liên quan nào có quan hệ đến việc chuyển nhượng và chuyển giao nêu trên, hoặc những tài liệu mà Ngân Hàng hoặc Bên Nhận Chuyển Nhượng thông báo với Khách Hàng là cần thiết hoặc thích hợp cho việc chuyển nhượng và chuyển giao nêu trên, và kể từ thời điểm việc chuyển nhượng hoặc chuyển giao nêu trên hoàn tất, Khách Hàng đồng ý rằng Khách Hàng sẽ không có khiếu kiện nào khác đối với Ngân Hàng và các Công Ty Liên Kết của Ngân Hàng về bất kỳ vấn đề nào phát sinh từ các Tài Liệu Ngân Hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

12.4 Ngân Hàng bảo lưu quyền tiết lộ, trên cơ sở bảo mật tuyệt đối, cho những cơ quan hữu trách khác về thông tin liên quan đến Tài Khoản và Dịch Vụ cung ứng cho Khách Hàng khi cần thiết và thích hợp, cùng với thông tin về hệ thống chuyển tiền điện tử.

### 13. Thông Báo

13.1 Tất cả thông báo cho Khách Hàng, bao gồm bản sao kê Tài Khoản, giấy báo hoặc yêu cầu, thông báo liên quan đến các thay đổi đối với Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, Biểu phí Dịch Vụ, các điều khoản và điều kiện Dịch Vụ khác, tùy thuộc quyết định của Ngân Hàng, sẽ được giao tận tay, chuyển qua fax, gửi qua email hoặc qua đường bưu điện đến các địa chỉ mà Khách Hàng đã cung cấp cho Ngân Hàng và Ngân Hàng đồng ý. Trong trường hợp Tài Khoản chung, việc thông báo cho bất kỳ một chủ Tài Khoản Chung nào sẽ được xem là thông báo cho tất cả chủ Tài Khoản Chung và được xem là Khách Hàng đã nhận được.

13.2 Tất cả thông báo gửi cho Ngân Hàng chỉ có hiệu lực khi thông báo đó thực tế nhận được bởi nhân viên được Ngân Hàng ủy quyền nhận thông báo.

### 14. Chỉ Thị/Ủy Quyền

14.1 Các chỉ thị liên quan đến Tài Khoản và Dịch Vụ sẽ do Khách Hàng lập thành văn bản và phù hợp với việc ủy quyền đối với Tài Khoản và/hoặc Dịch Vụ có liên quan, và Khách Hàng cam kết bồi thường cho Ngân Hàng và thanh toán cho Ngân Hàng khi được yêu cầu, đối với bất kỳ tổn thất hoặc nghĩa vụ tài chính nào mà Ngân Hàng gánh chịu từ việc thực hiện chỉ thị của Khách Hàng dựa trên các ủy quyền nói trên. Ngân Hàng có quyền với bất kỳ lý do nào mà Ngân Hàng cho là phù hợp, từ chối thực hiện chỉ thị của Khách Hàng và không chịu trách nhiệm với Khách Hàng hoặc bất kỳ người nào khác về bất kỳ tổn thất hoặc nghĩa vụ tài chính nào phát sinh từ việc bỏ qua, không hành động khi có bất kỳ sự hoài nghi nào liên quan đến nội dung hay việc xác lập (các) chỉ thị và/hoặc ủy quyền của Khách Hàng.

14.2 Khách Hàng xác nhận rằng Ngân Hàng vào bất kỳ lúc nào và trong từng thời điểm, có quyền thực hiện việc bảo đảm và các thủ tục và quy trình khác mà Ngân Hàng cho là phù hợp để tuân thủ các luật và quy định (cho dù có hiệu lực pháp luật hay không) do pháp luật hoặc cơ quan chức năng hữu quan quy định, đã được thi hành hoặc sẽ được thi hành. Các thủ tục và quy trình này có thể bao gồm nhưng không giới hạn việc xác minh danh tính của Khách Hàng và xác minh giao dịch do Khách Hàng ủy quyền. Không làm ảnh hưởng đến các nội dung trên đây, Ngân Hàng có quyền yêu cầu phải có sự xác nhận đối với bất kỳ chỉ thị nào của Khách Hàng dưới bất kỳ hình thức hoặc cách thức nào mà Ngân Hàng cho là phù hợp.

14.3 Ngân Hàng có thể hành động phù hợp với thực tiễn kinh doanh và các quy trình thông thường và Ngân Hàng chỉ chấp nhận chỉ thị nếu Ngân Hàng xem xét các chỉ thị đó có tính hợp lý và có thể thực hiện được. Chẳng hạn như, Ngân Hàng có thể từ chối thực hiện chỉ thị có thể liên quan đến việc vi phạm chính sách của Ngân Hàng, các quy trình về an ninh hoặc vi phạm bất kỳ luật hoặc các yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền (bao gồm bất kỳ lệnh trừng phạt kinh tế và thương mại áp đặt bởi các quốc gia nơi Ngân Hàng có hoạt động hoặc bởi bất kỳ tổ chức siêu quốc gia, các cơ quan bao gồm, nhưng không giới hạn, Cục Ngân Khố Chính Phủ Anh, Liên Hợp Quốc, Liên minh châu Âu hay bất kỳ quốc gia nào), dẫn đến việc tài khoản bị thiếu chi, hoặc chỉ thị mâu thuẫn với một chỉ thị khác của đồng chủ tài khoản, hoặc nếu Ngân Hàng thực sự tin tưởng hay nghi ngờ rằng các chỉ thị không được đưa ra bởi người có thẩm quyền. Ngân Hàng sẽ không thực hiện chỉ thị của Khách Hàng, và sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất do không thực hiện chỉ thị, nếu vào ngày thực hiện: chính sách, quy trình an ninh của Ngân Hàng hoặc theo yêu cầu của bất kỳ cơ quan (bao gồm bất kỳ lệnh trừng phạt kinh tế và thương mại áp đặt bởi các quốc gia nơi Ngân Hàng có hoạt động hoặc bởi bất kỳ tổ chức siêu quốc gia, các cơ quan bao gồm, nhưng không giới hạn, Cục Ngân Khố Chính Phủ Anh, Liên Hợp Quốc, Liên minh châu Âu hay bất kỳ quốc gia nào) cấm Ngân Hàng thực hiện chỉ thị của Khách Hàng;

14.4 Chỉ thị phải bằng văn bản. Tuy nhiên, Ngân Hàng có thể chấp nhận chỉ thị qua điện thoại, hội thoại thấy hình (video call, video conference), email, fax hoặc qua dịch vụ ngân hàng điện tử nếu Khách Hàng có yêu cầu và đáp ứng được tất cả các yêu cầu liên quan của Ngân Hàng và Ngân Hàng chấp nhận. Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng sẽ ghi âm các chỉ thị qua điện thoại, thu hình các cuộc hội thoại thấy hình phù hợp với quy định pháp luật nhằm đảm bảo giá trị chứng cứ của các chỉ thị này.

### 15. Các Tuyên Bố/Bảo Đảm/Cam Kết

15.1 Khách Hàng sau đây tuyên bố, bảo đảm và cam kết rằng:

15.1.1 Khách Hàng có đầy đủ năng lực và thẩm quyền để chấp nhận và đồng ý Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, để mở, duy trì và/hoặc tiếp tục duy trì Tài Khoản và sử dụng Dịch Vụ của Ngân Hàng, và cung cấp cho Ngân Hàng các chỉ thị tài liệu cần thiết; và

15.1.2 Khách Hàng đã nhận được tất cả sự cho phép, sự chấp thuận, giấy phép hoặc phê chuẩn (cho dù theo pháp luật hiện hành hay điều gì khác) cần phải có để chấp nhận và đồng ý Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, để mở, duy trì và/hoặc tiếp tục duy trì (các) Tài Khoản và sử dụng (các) Dịch Vụ, và cung cấp cho Ngân Hàng các chỉ thị tài liệu cần thiết; và tất cả sự cho phép, sự chấp thuận, giấy phép và phê chuẩn nói trên sẽ được duy trì đầy đủ hiệu lực.

15.1.3 Trong phạm vi luật áp dụng, Khách Hàng theo đây cho phép Ngân Hàng hoặc Thành Viên Ngân Hàng (bao gồm cả chi nhánh) được chia sẻ thông tin của Khách Hàng với cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan thuế nước sở tại hay nước ngoài khi cần thiết để thực hiện nghĩa vụ thuế của Khách Hàng tại những quốc gia đó.

15.1.4 Khách Hàng cam kết sẽ thông báo cho Ngân Hàng trong vòng 30 ngày nếu có bất kỳ thay đổi nào đối với thông tin mà Khách Hàng đã cung cấp cho Ngân Hàng.

15.1.5 Khi được yêu cầu bởi luật pháp hay cơ quan thuế nước sở tại hay nước ngoài, Khách Hàng đồng ý và cho phép Ngân Hàng được trực tiếp khấu trừ từ Tài Khoản của Khách Hàng theo đúng pháp luật hiện hành của các quốc gia có liên quan đó.

15.1.6 Trong trường hợp pháp luật nước sở tại không cho phép Ngân Hàng được trực tiếp khấu trừ từ Tài Khoản của Khách Hàng, Ngân Hàng có quyền:

- (a) đóng tài khoản của Khách Hàng; hoặc
- (b) tạm khoá hoặc phong toả Tài Khoản của Khách Hàng; hoặc
- (c) chuyển tiền của Khách Hàng khỏi Tài Khoản.

15.1.7 Khách Hàng đảm bảo rằng Dịch Vụ cũng như Thẻ ATM/Ghi Nợ không được dùng để phục vụ hoặc thanh toán cho bất kỳ việc đánh bạc, giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các giao dịch nào khác được xem là bất hợp pháp theo bất kỳ luật áp dụng hiện hành nào.

15.2 Các tuyên bố, bảo đảm và cam kết trong Đoạn 15.1 trên đây được xem là được tái tục hiệu lực bất kỳ khi nào có một chỉ thị được đưa ra cho Ngân Hàng, một Tài Khoản của Khách Hàng được thiết lập hoặc mở và một khoản tiền mặt, tài sản hoặc công cụ tài chính nào được nộp cho hoặc nhận bởi Ngân Hàng đối với Khách Hàng hoặc một Dịch Vụ nào do Ngân Hàng dành cho Khách Hàng được sử dụng.

## 16. Trường hợp bất khả kháng và việc không sẵn sàng các khoản tiền/khoản thanh toán tại Việt Nam

16.1 Việc Ngân Hàng thực hiện các nghĩa vụ của mình theo Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này phụ thuộc vào pháp luật của Việt Nam trong từng thời điểm và Ngân Hàng không chịu trách nhiệm đối với các khoản tiền ở bên có của Tài Khoản nếu các khoản tiền này không có sẵn để sử dụng do các hạn chế về khả năng chuyển đổi hoặc khả năng chuyển giao, lệnh trung dụng, chế tài, lệnh hoặc chỉ thị từ bất kỳ cơ quan tư pháp, chính phủ, luật định hoặc cơ quan ban hành quy định, việc chuyển giao không tự nguyện, lệnh hoãn trả nợ, việc sung công, việc tịch biên mang bất kỳ tính chất nào, hành động chiến tranh hoặc tranh chấp dân sự hoặc nguyên nhân tương tự nằm ngoài khả năng kiểm soát của Ngân Hàng, cho dù trong hiện tại hoặc sắp xảy ra và cho dù phát sinh tại Việt Nam hoặc tại một nơi nào khác, và bất kể là việc hạn chế, lệnh trung dụng, chế tài, lệnh, chỉ thị, việc chuyển giao, lệnh hoãn trả nợ, việc sung công, tịch biên hoặc nguyên nhân tương tự nói trên là hợp pháp hoặc bất hợp pháp hoặc được ban hành vượt thẩm quyền hay hình thức nào khác.

16.2 Nếu quốc gia xuất xứ của loại tiền tệ có liên quan hạn chế hoặc sắp có các hạn chế về khả năng có sẵn tiền, tín dụng hoặc việc chuyển tiền, thì Ngân Hàng không có nghĩa vụ phải thanh toán cho Khách Hàng các khoản tiền có trong Tài Khoản, dù bằng loại tiền tệ gốc hay gì khác, và nếu Ngân Hàng thanh toán, thì Ngân Hàng có quyền làm như thế bằng loại tiền và với số tiền liên quan được chuyển đổi theo (các) tỷ giá mà Ngân Hàng cho là phù hợp.

16.3 Ngân Hàng có quyền phong tỏa hoặc đình chỉ các hoạt động của bất kỳ hoặc tất cả Tài Khoản và/hoặc Dịch Vụ nếu do trường hợp bất khả kháng, thiên tai, tai họa hoặc tình huống đấu tranh công nghiệp, chiến tranh, khủng bố, đấu tranh nội bộ, sự nổi loạn hoặc tình trạng biến động chính trị hoặc kinh tế bất kỳ quốc gia nào, sự tê liệt hệ thống máy tính hoặc phá hoại hoặc bất kỳ lý do nào mà hồ sơ sổ sách của Ngân Hàng, Tài Khoản và Dịch Vụ không sử dụng được hoặc việc tiếp cận hồ sơ sổ sách, Tài Khoản và Dịch Vụ bị cản trở hoặc ngăn cấm.

16.4 Tất cả các khoản tiền ký gửi sẽ chỉ được trả tại Ngân hàng TNHH MTV Standard Chartered (Việt Nam). Trong bất kỳ trường hợp nào (bao gồm không giới hạn các trường hợp đề cập trong Đoạn 16.1 trên đây), trụ sở chính, các chi nhánh khác, các công ty liên quan, công ty chi nhánh hoặc công ty liên kết của Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với việc hoàn trả các khoản tiền đó.

## 17. Tìm nguồn cung cấp dịch vụ bên ngoài

Ngân Hàng có quyền (nhưng không phải nghĩa vụ) tìm nguồn cung cấp dịch vụ bên ngoài hoặc ký hợp đồng phụ đối với bất kỳ phần nào của hoạt động kinh doanh của mình, bao gồm các hoạt động ngân hàng và thẻ tín dụng, mạng, các hệ thống/ứng dụng máy tính và dữ liệu máy tính cung cấp cho bên thứ ba (bao gồm không giới hạn bất kỳ đối tác nào bên ngoài Việt Nam) và theo các điều kiện mà Ngân Hàng thấy phù hợp theo toàn quyền quyết định của mình. Ngân Hàng không có nghĩa vụ tiết lộ các hoạt động về nguồn cung cấp dịch vụ bên ngoài cho Khách Hàng viết.

## 18. Đối tượng mà Ngân Hàng có thể tiết lộ thông tin

Khách Hàng đồng ý cho Ngân Hàng và các Thành Viên Ngân Hàng của Tập đoàn Standard Chartered, kể cả cán bộ, nhân viên, đại lý và các chuyên gia tư vấn tiết lộ thông tin của Khách Hàng với bất kỳ mục đích nào cho các bên sau đây:

- Bất kỳ thành viên của Tập đoàn Standard Chartered bất cứ nơi nào trên thế giới, bao gồm bất kỳ viên chức, nhân viên, đại lý hoặc giám đốc;
- Tư vấn chuyên nghiệp (bao gồm cả kiểm toán viên), các nhà cung cấp dịch vụ thứ ba, đại lý hay nhà thầu độc lập cung cấp các dịch vụ hỗ trợ kinh doanh của Tập đoàn Standard Chartered;
- Đối tác liên kết kinh doanh của Ngân Hàng, những người có thể cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ cho Khách Hàng;
- Bất cứ người nào mà Ngân Hàng được phép tiết lộ thông tin được hoặc theo yêu cầu của luật pháp trong nước hoặc nước ngoài, quy định hay các văn kiện được áp dụng;
- Bất kỳ tòa án, trong tài, cơ quan có thẩm quyền, cơ quan thi hành án, ban chứng khoán, cơ quan thuế, hoặc bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nào khác (bao gồm cả các cơ quan điều tra một tội phạm) hoặc người đại diện của họ;
- Bất kỳ công ty thu nợ, phòng tín dụng hoặc bộ phận thẩm tra tín dụng, đại diện cơ quan định mức tín nhiệm, công ty bảo hiểm hoặc môi giới bảo hiểm, nhà cung cấp trực tiếp hoặc gián tiếp dịch vụ bảo hiểm thanh toán tín dụng và các cơ quan phòng chống gian lận;

- Bất kỳ tổ chức tài chính mà Khách Hàng đang hoặc có thể có các giao dịch để tiến hành kiểm tra tín dụng, kiểm tra liên quan đến phòng chống rửa tiền, phòng chống gian lận và phát hiện các mục đích tội phạm;
- Đại lý hoặc thành viên của tổ chức thể khi việc tiết lộ thông tin có liên quan đến việc sử dụng thẻ;
- Bất kỳ người tham gia thực tế hoặc tiềm năng hoặc người tham gia thứ cấp có liên quan đến nghĩa vụ với Ngân Hàng theo thỏa thuận giữa ngân hàng Ngân Hàng hoặc bên nhận chuyển nhượng, hoặc bên thay thế, bên nhận chuyển giao (hoặc bất kỳ viên chức, nhân viên, đại lý hoặc cố vấn của các cơ quan trên);
- Khi Khách Hàng chết hoặc mất trí, đại diện pháp lý và cố vấn pháp lý của Khách Hàng, một thành viên trực hệ trong gia đình của Khách Hàng nhằm mục đích thực hiện thanh toán trên tài khoản của Khách Hàng;
- Cho người có thẩm quyền hoặc nhà cung cấp dịch vụ an ninh;
- Bất kỳ ai mà Ngân Hàng xem xét là cần thiết nhằm tạo điều kiện thực hiện yêu cầu về dịch vụ hay ứng dụng cho các sản phẩm với bất kỳ Thành Viên Ngân Hàng của Tập đoàn Standard Chartered;
- Bất cứ ai mà Ngân Hàng xem xét là cần thiết để cung cấp các dịch vụ có liên quan đến sản phẩm cho Khách Hàng;
- Các cơ quan có thẩm quyền xét xử ở bất kỳ quốc gia nào.

## 19. Tính riêng biệt

Nếu một hoặc nhiều quy định trong bản Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này hoặc một phần nào của bản Các Điều Khoản và Điều Kiện này bị cho là vô hiệu lực, bất hợp pháp hoặc không thể thực thi về bất kỳ khía cạnh nào theo pháp luật hiện hành tại một thẩm quyền tài phán nào, thì tính hiệu lực, tính hợp pháp và tính thực thi của các quy định còn lại hoặc phần còn lại không bị ảnh hưởng hoặc giảm hiệu lực dưới bất kỳ hình thức nào và Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này được xem như thể là (các) quy định hoặc phần vô hiệu lực, bất hợp pháp hoặc không thể thi hành nói trên không được qui định trong Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này.

## 20. Tính bất hợp pháp

Bất kể bất kỳ quy định nào trong Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, trong trường hợp Ngân Hàng thấy rằng việc Ngân Hàng duy trì hoặc thực hiện các nghĩa vụ của mình trong bản Các Điều Khoản và Điều Kiện này tại bất kỳ thẩm quyền tài phán nào đã là hoặc trở thành bất hợp pháp hoặc bị ngăn cấm bởi bất kỳ luật hay quy định hiện hành nào (dù có hiệu lực pháp luật hay không) hoặc bất kỳ thay đổi nào trong luật hay quy định đó hoặc quyết định tư pháp hoặc việc diễn giải hoặc thực hiện hoặc áp dụng luật hay quy định đó, thì Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng về sự việc đó. Trong trường hợp Ngân Hàng quyết định chấm dứt cung cấp Dịch Vụ cho Khách Hàng do các sự việc nêu trên, Khách Hàng sẽ hoàn trả toàn bộ các khoản tiền Khách Hàng còn nợ Ngân Hàng khi nhận được thông báo của Ngân Hàng.

## 21. Luật điều chỉnh và thẩm quyền tài phán

21.1 Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, Tài Khoản, Dịch Vụ được cung cấp cho Khách Hàng và tất cả giao dịch thực hiện liên quan đến Tài Khoản và/hoặc Dịch Vụ đó được diễn giải và điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

21.2 Khách Hàng không hủy ngang đồng ý rằng trong trường hợp có tranh chấp phát sinh liên quan đến các Tài Khoản hoặc Dịch Vụ cung cấp cho Khách Hàng thì tranh chấp đó, sẽ được giải quyết bởi Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam, trừ khi có một thỏa thuận riêng biệt khác giữa Khách Hàng và Ngân Hàng.

## 22. Cam kết liên quan đến Lệnh Trừng Phạt

Ngân Hàng cam kết tuân thủ các quy định về lệnh trừng phạt được áp đặt bởi cơ quan có thẩm quyền. Theo đó, Ngân Hàng không cho phép bất kỳ giao dịch, sản phẩm và dịch vụ của Khách Hàng liên quan đến hoặc được sử dụng trực tiếp hoặc gián tiếp ở các nước là đối tượng của lệnh trừng phạt. Xin lưu ý rằng Khách Hàng không được liên hệ với Ngân Hàng qua ngân hàng điện thoại, fax, hoặc email, hoặc truy cập trang web của Ngân hàng, và Ngân Hàng sẽ không thể cung cấp cho Khách Hàng các dịch vụ tài chính nếu Khách Hàng đang ở các nước là đối tượng của lệnh trừng phạt kinh tế.

## 23. Điều kiện trước khi sử dụng dịch vụ

Ngân Hàng không cung cấp bất kỳ khoản tiền hoặc cho phép Khách Hàng truy cập hoặc sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ ngân hàng điện tử nếu Khách Hàng buôn bán kim cương thô.

## 24. Quy định về việc cung cấp thông tin liên lạc và yêu cầu thông báo cho Ngân Hàng trường hợp thay đổi nơi cư trú

Thông tin liên lạc Khách Hàng cung cấp cho Ngân Hàng phải bằng văn bản hoặc bằng phương thức khác (điện thoại, email, tin nhắn, fax...) đã thỏa thuận với Ngân Hàng và ít nhất phải bao gồm các thông tin về địa chỉ, điện thoại, số fax, địa chỉ email và số điện thoại di động để nhận các thông báo và các thông tin liên lạc khác liên quan đến các sản phẩm Ngân Hàng. Nếu Khách Hàng có sự thay đổi thông tin, Khách Hàng phải thông báo Ngân Hàng ngay cho Ngân Hàng. Nếu Khách Hàng có kế hoạch định cư hoặc sang nước ngoài, Khách Hàng phải thông báo ngay lập tức cho Ngân hàng.

## 25. Giới hạn về dịch vụ chuyển tiền ngân hàng điện tử hoặc các phương tiện khác

Ngân Hàng không thực hiện chỉ thị chuyển tiền nếu vào ngày hiệu lực của chỉ thị chuyển tiền:

- Có lệnh của toà án hoặc lệnh cấm Ngân Hàng thực hiện chỉ thị chuyển tiền từ các cơ quan chức năng và/ hoặc theo pháp luật hiện hành;

- Chính sách, quy trình an ninh của Ngân Hàng hoặc theo yêu cầu của bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nào (bao gồm bất kỳ lệnh trừng phạt kinh tế và thương mại áp đặt bởi các quốc gia nơi Ngân Hàng có hoạt động hoặc bởi bất kỳ tổ chức siêu quốc gia, các cơ quan bao gồm, nhưng không giới hạn, Cục Ngân Khố Chính Phủ Anh, Liên Hợp Quốc, Liên minh châu Âu hay bất kỳ quốc gia nào) cấm Ngân Hàng thực hiện chỉ thị chuyển tiền.

## 26. Chấm dứt bởi Ngân Hàng

Trong phạm vi pháp luật áp dụng, Ngân Hàng có thể chấm dứt bất kỳ (hoặc tất cả) các thỏa thuận ngân hàng đối với các sản phẩm ngân hàng, thông báo hoặc không cho Khách Hàng, nếu:

- việc thực hiện nghĩa vụ của Quý Khách hoặc Ngân Hàng theo hợp đồng với ngân hàng hoặc một nhà cung cấp an ninh vi phạm quy định về an toàn, hoặc có thể vi phạm luật hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền bao gồm bất kỳ lệnh trừng phạt kinh tế và thương mại áp đặt bởi các quốc gia nơi Ngân Hàng có hoạt động hoặc bởi bất kỳ tổ chức siêu quốc gia, các cơ quan bao gồm, nhưng không giới hạn, Kho Bạc Chính Phủ Anh, Liên Hợp Quốc, Liên minh châu Âu hay bất kỳ quốc gia nào hoặc trường hợp trái với chính sách Ngân Hàng đang áp dụng là kết quả của lệnh hoặc cấm vận bởi cơ quan có thẩm quyền;
- bất cứ khi nào, do nơi cư trú, quốc tịch, tình trạng cư trú, tình trạng thuế, hay bất cứ tình trạng nào khác mà việc cung cấp hoặc tiếp tục cung cấp sản phẩm hoặc một phần của sản phẩm, sẽ hoặc có thể, theo ý kiến hợp lý của Ngân Hàng, cấu thành vi phạm chính sách của Ngân Hàng hoặc pháp luật áp dụng hoặc theo yêu cầu của cơ quan nào, hoặc là không phù hợp với Ngân Hàng thực tiễn kinh doanh và thủ tục thông thường;

## 27. Quy định chung về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, cấm vận:

Nhằm tuân thủ bất kỳ luật trong nước hoặc nước ngoài, quy định, quy định Ngân Hàng tự nguyện tham gia, chỉ thị, bản án hoặc lệnh của tòa án, thỏa thuận giữa các Thành Viên Ngân Hàng của Tập đoàn Standard Chartered và bất kỳ cơ quan có thẩm quyền, hoặc cơ quan thực thi pháp luật, chính sách (bao gồm cả chính sách của Tập đoàn Standard Chartered), các thông lệ, hình thức xử phạt chính hoặc cấm vận, các yêu cầu về báo cáo theo pháp luật các giao dịch tài chính, và các yêu cầu hoặc theo yêu cầu của cơ quan nào, chính quyền, tòa án, cơ quan thi hành, và ban chứng khoán, Ngân Hàng có thể:

- cấm thực hiện hoặc ký kết giao dịch liên quan đến người hay pháp nhân (chẳng hạn: người hoặc pháp nhân được bị cấm vận hoặc có liên quan hoặc giao dịch (trực tiếp hoặc gián tiếp) với người nào hoặc tổ chức bị cấm vận theo lệnh cấm vận kinh tế và thương mại áp đặt bởi bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nơi Ngân Hàng hoạt động hoặc bởi bất kỳ tổ chức siêu quốc gia, cơ quan bao gồm, nhưng không giới hạn, Cục Ngân Khố Chính Phủ Anh, Liên Hợp Quốc, Liên minh châu Âu hay bất kỳ nước nào); hoặc
- báo cáo giao dịch đáng ngờ hoặc vi phạm có thể xảy ra về việc cấm vận của cơ quan có thẩm quyền tại một nước mà Tập đoàn Standard Chartered phải hoặc quyết định tiết lộ giao dịch. Các giao dịch bị ảnh hưởng có thể là:
- liên quan đến việc cung cấp tài chính cho cá nhân tham gia hoặc bị nghi ngờ tham gia vào khủng bố hoặc hành động khủng bố;
- có liên quan để điều tra về hành vi trốn thuế trên thực tế hoặc đang cố thực hiện hành vi trốn thuế, điều tra hoặc truy tố cá nhân đối với hành vi phạm tội vi phạm luật áp dụng; hoặc
- liên quan đến cá nhân hoặc tổ chức mà có thể là đối tượng của biện pháp trừng phạt và cấm vận.

Ngân Hàng, Thành Viên Ngân Hàng và của Tập đoàn Standard Chartered có thể chặn và điều tra bất kỳ thông báo thanh toán và các thông tin khác hoặc liên lạc gửi đến Khách Hàng hoặc do Khách Hàng hoặc thay mặt Khách Hàng nhằm cho mục đích chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận và việc này có thể làm chậm, ngăn chặn hoặc từ chối thanh toán và việc sàng lọc giao dịch thanh toán có thể chậm trễ trong việc xử lý thông tin.

Ngân Hàng, Thành Viên Ngân Hàng và của Tập đoàn Standard Chartered có thể thực hiện bất kỳ hành động nào mà Ngân Hàng tin là cần thiết nhằm tuân thủ, liên kết với các vấn đề quy định tại khoản này. Điều này bao gồm việc phong tỏa, ngăn chặn hoạt động của tài khoản, không cho phép Khách Hàng sử dụng sản phẩm, hoặc trì hoãn hoặc hủy bỏ giao dịch. Ngân Hàng không cần thông báo cho Khách Hàng cho đến một thời gian hợp lý khi Ngân Hàng được phép thông báo theo luật và chính sách của Ngân Hàng. Không thành viên nào của Tập đoàn Standard Chartered chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại nào phát sinh từ hành động hay việc Ngân Hàng trì hoãn, không thực hiện, hoặc một Thành Viên Ngân Hàng của Tập đoàn Standard Chartered, thực hiện bất kỳ quyền hoặc thực hiện nghĩa vụ của mình, gây ra toàn bộ hoặc một phần bởi bất kỳ các bước thực hiện như quy định ở trên.

## 28. Chi tiết về phạm vi thông tin

Thông tin cá nhân là thông tin được xác định một cá nhân cụ thể và bao gồm thông tin chi tiết của cá nhân đó (tên, chi tiết về nhân thân, và ngày sinh), thông tin liên lạc (điện thoại, điện thoại di động, địa chỉ email) và các chi tiết về việc làm.

Thông tin của Khách Hàng bao gồm tất cả các thông tin mà Ngân Hàng giữ hoặc thu thập được, các giao dịch của Khách Hàng, thông tin tài chính, thông tin cá nhân, và thông tin Ngân Hàng nhận được từ Khách Hàng, hoặc thông qua quá trình tương tác và giao dịch với Ngân Hàng và bất kỳ bên thứ ba, bao gồm cả thông tin nhận được từ bên thứ ba và các thông tin được thu thập thông qua việc sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.

## 29. Mục đích sử dụng thông tin của Khách Hàng

Ngân Hàng hoặc bất kỳ Thành Viên Ngân Hàng của Tập đoàn Standard Chartered có thể sử dụng thông tin của Khách Hàng để (a) cung cấp cho Khách Hàng sản phẩm hoặc dịch vụ, (b) tuân thủ các nghĩa vụ và yêu cầu theo pháp luật hoặc các quy định trong nước hoặc nước ngoài được áp dụng cho bất kỳ Thành Viên Ngân Hàng của Tập đoàn Standard Chartered, tuân thủ chính sách và quy trình nội bộ của bất kỳ Thành Viên Ngân Hàng của Tập đoàn Standard Chartered và (c) nhằm đáp ứng các mục đích về hành chính, thương mại, pháp lý hoặc các quy định pháp luật; bao gồm:

- Xử lý đơn đăng ký sản phẩm và dịch vụ, thanh toán, giao dịch và chỉ thị hoặc yêu cầu của Quý Khách;
- Cung cấp cho Khách Hàng các sản phẩm và dịch vụ (bao gồm dịch vụ ngân hàng điện tử);

- Duy trì quan hệ giữa Ngân Hàng và Khách Hàng
- Liên lạc với Khách Hàng về tài khoản của Khách Hàng và sản phẩm ngân hàng Khách Hàng sử dụng, cung cấp sao kê cho Khách Hàng và các thông báo như các thay đổi quan trọng đến đặc tính, các điều khoản và điều kiện về các sản phẩm và tài khoản;
- Đánh giá khả năng thích hợp cho sản phẩm và dịch vụ
- Cho quá trình thao tác;
- Để phân tích thống kê (bao gồm thống kê về hành vi và thông tin cá nhân);
- Nhằm thiết lập, duy trì và quản lý quan hệ của Khách Hàng với Ngân Hàng và tài khoản của Khách Hàng tại Ngân Hàng hoặc với Thành Viên Ngân Hàng của Tập đoàn Standard Chartered nếu được áp dụng.
- Nhằm xác minh nhận diện, kiểm tra cấm vận và kiểm tra chi tiết;
- Đánh giá tín dụng, bao gồm việc thực hiện đánh giá tín dụng và phê duyệt hạn mức tín dụng;
- Nhằm yêu cầu Khách Hàng thực hiện nghĩa vụ (bao gồm việc thu hồi các khoản tiền Khách Hàng và hoặc nhà cung cấp dịch vụ an toàn nợ Ngân hàng, thu hồi nợ, điều chỉnh hạn mức tín dụng của các tài khoản, và thiết lập hoặc thực hiện phương án sắp xếp tài chính với bạn).
- Thực hiện điều tra nghiên cứu thị trường với mục đích nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ;
- Nhằm mục đích quảng cáo; các sự kiện khuyến mãi, các cuộc thi và rút thăm trúng thưởng;
- Tuân thủ bất kỳ luật trong nước hoặc nước ngoài, quy định, quy định Ngân Hàng tự nguyện tham gia, chỉ thị, bản án hoặc lệnh của tòa án, thỏa thuận giữa các thành viên của Tập đoàn Standard Chartered và bất kỳ cơ quan có thẩm quyền, hoặc cơ quan thực thi pháp luật, chính sách (bao gồm cả chính sách của Tập đoàn Standard Chartered), các thông lệ tốt, hình thức xử phạt chính hoặc cấm vận, các yêu cầu về báo cáo theo pháp luật các giao dịch tài chính, và các yêu cầu hoặc theo yêu cầu của cơ quan nào, chính quyền, tòa án, cơ quan thi hành, và ban chứng khoán;
- Nhằm phòng ngừa, phát hiện, điều tra và truy tố các tội phạm trong phạm vi quyền tài phán (bao gồm, nhưng không giới hạn, rửa tiền, khủng bố, gian lận, các lệnh trừng phạt của chính phủ hoặc cấm vận, và tội phạm tài chính khác);
- Nhằm tìm kiếm dịch vụ tư vấn chuyên nghiệp, bao gồm, việc liên quan đến tư vấn thủ tục pháp lý (bao gồm bất kỳ thủ tục pháp lý có thể xảy ra trong tương lai), để được tư vấn pháp lý hoặc để xác lập, thực hiện hoặc bảo vệ quyền lợi hợp pháp;
- Nhằm giám sát các địa điểm và máy ATM; và
- Nhằm tuân thủ chính sách và quy trình của Tập đoàn Standard Chartered, các mục đích về hành chính, thương mại, pháp lý hoặc các quy định pháp luật hiện hành.

### 30. Tổng quát

Ngoài Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, Khách Hàng còn phải tuân thủ tất cả điều khoản và điều kiện điều chỉnh các Tài Khoản (bao gồm không giới hạn, các loại Tài Khoản quy định trong Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này), các phương tiện hoặc Dịch Vụ được mở ra hoặc cung cấp hoặc dành cho Khách Hàng sử dụng trong từng thời điểm. Trong trường hợp có bất kỳ sự mâu thuẫn nào, các điều khoản và điều kiện cụ thể điều chỉnh các Tài Khoản, phương tiện hoặc Dịch Vụ sẽ được ưu tiên áp dụng. Các Điều Khoản và Điều Kiện này có thể áp dụng cho tất cả Tài Khoản (được định nghĩa trên đây) được mở và duy trì, và tất cả hoặc bất kỳ Dịch Vụ nào được Khách Hàng sử dụng trong từng thời điểm, cho dù trước, vào lúc hoặc sau khi Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này đã được dành cho Khách Hàng. Mỗi quy định trong Các Điều Khoản và Điều Kiện này được hiểu một cách độc lập và không được xem là làm hạn chế hoặc giới hạn hiệu lực của quy định khác của Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này. Những từ chỉ số ít bao gồm cả số nhiều và ngược lại. Những từ chỉ một giống nào bao gồm tất cả các giống khác, tùy trường hợp.

Những tiêu đề trong Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này chỉ nhằm cho tiện việc tham chiếu và không được xem là làm hạn chế hoặc giới hạn hiệu lực của quy định khác của Các Điều Khoản và Điều Kiện này hoặc ảnh hưởng đến việc diễn giải hoặc giải thích bất kỳ quy định nào trong Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này. Tham chiếu đến một luật hoặc quy tắc hoặc quy định pháp luật bao gồm tham chiếu đến việc sửa đổi, hợp nhất hoặc tái ban hành luật hoặc quy tắc hoặc quy định pháp luật đó vào thời điểm có hiệu lực khi đó, và tất cả các văn kiện pháp quy khác được lập theo luật, quy tắc hoặc quy định pháp luật đó.

### 31. Định nghĩa

Nhằm mục đích của Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, những từ và thuật ngữ sau đây có nghĩa như sau:

“Tài Khoản” là mỗi và tất cả tài khoản (bao gồm không giới hạn các tài khoản phụ hoặc bất kỳ tài khoản nào do Khách Hàng mở và duy trì nhằm mục đích sử dụng Dịch Vụ trong hiện tại và/hoặc tương lai) thuộc bất kỳ loại nào, được hoặc có thể được Khách Hàng mở (do Khách Hàng mở riêng từng người hoặc nhiều người cùng làm chủ Tài Khoản chung bao gồm Khách Hàng, hoặc cùng làm chủ bởi một hay nhiều người với bất kỳ người nào khác) tại Ngân Hàng.

“ATM” là bất kỳ và tất cả các máy hoặc trạm thanh toán tự động, được gọi bằng bất kỳ tên nào, cung cấp một hoặc nhiều chức năng và dịch vụ ngân hàng tự động dành cho Khách Hàng thông qua việc sử dụng thẻ ATM/Ghi Nợ do Ngân Hàng phát hành, và bao gồm (không giới hạn) máy ký gửi tiền mặt, ki-ốt thanh toán và trạm dịch vụ ngân hàng internet.

“Thẻ ATM/Ghi Nợ” là thẻ không thể chuyển nhượng được do Ngân Hàng phát hành cho Khách Hàng liên quan đến Tài Khoản của Khách Hàng nhằm mục đích sử dụng dịch vụ cung cấp qua máy ATM

“Ngân Hàng” là Standard Chartered PLC, một công ty trách nhiệm hữu hạn được thành lập tại Anh theo Điều Lệ Hoàng Gia 1853, hoạt động tại Việt Nam thông qua Ngân hàng TNHH Một Thành Viên Standard Chartered (Việt Nam), bao gồm cả những bên kế thừa và bên được chuyển nhượng của Ngân Hàng bao gồm cả Thành Viên Ngân Hàng.

“Thành Viên Ngân Hàng” là Standard Chartered PLC hay bất kỳ Công Ty Liên Kết nào của Standard Chartered PLC (bao gồm cả các chi nhánh).

“Công ty Mẹ” đối với một công ty, nghĩa là một công ty mà công ty được đề cập là một Công Ty Con của công ty đó.

“Công Ty Liên Kết” nghĩa là:

- (a) Công ty con của công ty đó;
- (b) Công ty Mẹ của công ty đó; hoặc
- (c) bất kỳ Công ty con nào khác của Công Ty Mẹ đó
- (d) bao gồm các trụ sở chính và các chi nhánh của các công ty nêu trên.

“Ngày Làm Việc” là ngày Ngân Hàng mở cửa hoạt động kinh doanh tại Việt Nam, và đối với tiền gửi ngoại tệ, là ngày mà Ngân Hàng và (các) trung tâm kinh doanh có liên quan do Ngân Hàng xác định đối với giao dịch ngoại tệ có liên quan mở cửa hoạt động kinh doanh.

“Séc” là séc được ký phát đối với Tài Khoản hoặc cho một ngân hàng khác, khi ngữ cảnh yêu cầu.

“Sổ Séc” là sổ gồm có các tờ Séc do Ngân Hàng phát hành được ký phát đối với Tài Khoản.

“Khách Hàng” là bất kỳ người nào tham gia vào mối quan hệ hợp đồng với Ngân Hàng liên quan đến Tài Khoản của Ngân Hàng, bao gồm chủ Tài Khoản của một Tài Khoản mở tại Ngân Hàng và các đại diện cá nhân và những người kế thừa của người chủ tài khoản đó. Trong trường hợp Tài Khoản chung, “Khách Hàng” là bất kỳ và/hoặc tất cả những chủ Tài Khoản chung, và các trách nhiệm và cam kết của họ theo Các Điều Khoản và Điều Kiện và đối với Tài Khoản là chung với nhau và riêng rẽ (bất kể việc chỉ định một chủ Tài Khoản chung cụ thể làm “Chủ Tài Khoản Chính”). Trong trường hợp Tài Khoản là của công ty/câu lạc bộ/cơ sở/doanh nghiệp, thì “Khách Hàng” là pháp nhân mà Tài Khoản được mở và duy trì theo tên của pháp nhân đó.

“EFTPOS” là dịch vụ Chuyển Tiền Điện Tử tại Điểm Giao Dịch do Hệ Thống cung cấp đối với thẻ Mastercard và Visa International.

“Dịch Vụ” là tất cả hoặc bất kỳ dịch vụ nào do Ngân Hàng cung cấp bao gồm việc cung cấp tất cả phương tiện dịch vụ ngân hàng (bao gồm không giới hạn Tài Khoản, Séc, và tiền gửi bằng tiền mặt), các chức năng và sản phẩm và dịch vụ tài chính, tại bất kỳ chi nhánh nào của Ngân Hàng, qua điện thoại, máy ATM, dịch vụ ngân hàng internet, các trạm, thiết bị hoặc hệ thống điện tử hoặc hình thức khác và “Các Dịch Vụ” là bất kỳ, tất cả hoặc việc kết hợp các dịch vụ do Ngân Hàng cung cấp.

“Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung” là các điều khoản và điều kiện tiêu chuẩn trong đây như được sửa đổi, thay đổi, bổ sung hoặc thay thế trong từng thời điểm.