



A. Mobile Banking terms and Conditions (Điều Khoản và Điều Kiện của Dịch Vụ Mobile Banking)

B. Online Banking Terms and Conditions (Điều Khoản và Điều Kiện của Dịch Vụ Online Banking)

A. 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 Joint-OR.

A. 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 Joint-OR.



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.

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

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. 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



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 03 (three) 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 (eight teen) 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 (eight teen) years

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 03 (ba) 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 (mười tám) 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



of age, this does not affect our rights under Our Banking Agreement.

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 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.

người được ủy quyền chưa đủ 18 (mười tám) tuổi, 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. Joint accounts

If the operating authority for a joint account is “Joint-OR”, 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 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. In the event of failure to send, or delay, error, loss or lack of information in

2.6. Tài khoản chung

Nếu thẩm quyền điều hành tài khoản chung là “Joint-OR”, 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 là 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, 07 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 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. Trong trường hợp không gửi được, hoặc bị chậm trễ, có lỗi, mất hoặc thiếu thông tin



the transmission of electronic notices due to the fault of these service providers, the Bank will be responsible on behalf of and / or assisting the Customer in requesting service providers to deal with the related responsibilities to Customer in accordance with the law.

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 or email account or registered device for Inbox Notification must be active and accessible to receive electronic alerts. You acknowledge that if your mobile phone number or email account or Inbox Notification registered device 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.
- **Interbank instant transfer 24/7 service** is to instruct us to transfer funds from an VND account to a specified account with

trong quá trình truyền những thông báo điện tử do lỗi của những nhà cung cấp dịch vụ này, Ngân Hàng sẽ chịu trách nhiệm thay mặt và/hoặc hỗ trợ Khách Hàng trong việc yêu cầu các nhà cung cấp dịch vụ để giải quyết các trách nhiệm có liên quan đối với Khách Hàng theo đúng quy định pháp luật.

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 hoặc tài khoản thư điện tử hoặc thiết bị có đăng ký Hộp thư thông báo 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 hoặc tài khoản thư điện tử hoặc thiết bị có đăng ký Hộp thư thông báo 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 tiền liên ngân hàng 24/7** để chỉ thị Ngân hàng chuyển khoản từ một tài khoản VNĐ sang một tài khoản cụ thể mở tại Ngân



another local bank (which joins Instant Transfer Service), beneficiary will instantly receive payment.

- **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 accountholders 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).
- **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

Hàng trong nước khác (có tham gia dịch vụ chuyển tiền nhanh) và người nhận có thể nhận tiền ngay.

- **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 thừa kế).
- **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



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 displayed on Mobile Banking at the time the instruction is entered by you is for referencing purpose. You must reimburse us for any shortfall arising from the currency 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.
- 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.
- The Bank, to the fullest extent permitted by law, reserves the right to regulate all transfer fees and will notify the

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 hoàn cho Ngân Hàng về bất kỳ sự chênh lệch 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.
- Ngân Hàng, trong phạm vi tối đa được pháp luật cho phép, bảo lưu quyền điều chỉnh tất cả các loại phí chuyển khoản và sẽ thông báo đến



Customer through at least one of the means of communication posted by the Customer sign such as email, message; or website announcement, counter notification, etc.

Khách Hàng thông qua ít nhất một trong các phương tiện liên lạc mà Khách Hàng đã đăng ký như thư điện tử, tin nhắn; hoặc thông báo trên trang web, thông báo tại quầy, v.v

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 to 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.

3.6. 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. 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 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

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
- 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



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.

3.10. Customer's Commitments For Buying, Transferring And Carrying Foreign Currency Abroad

This commitment is for customers who purchase, transfer and carry foreign currency abroad.

Applicant represents and warrants the following:

- Provide sufficient information to the Bank in accordance with the provisions of the applicable laws and take full

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.

3.10. Cam Kết Của Khách Hàng Mua, Chuyển, Mang Ngoại Tệ Ra Nước Ngoài

Cam kết này dành cho khách hàng mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài.

Người chuyển tiền cam đoan và đảm bảo các nội dung sau:

- Cung cấp đầy đủ các thông tin cho Ngân Hàng theo quy định của pháp luật áp dụng và chịu



responsibility for the accuracy of the information provided to the Bank;

- Present papers, documents when buying, transferring or bringing foreign currency abroad for the purpose of one-way money transfer of the Applicant and paying and transferring money for other current transactions according to regulations of the Bank;
- To take full legal responsibility for the authenticity of the papers and documents presented to the Bank;
- Do not use a set of documents to buy, transfer or carry foreign currency in excess of the amount stated in relevant papers and documents, foreign currency levels purchased, transferred or brought abroad according to laws at one or more banks;
- Do not buy, transfer or bring foreign currency abroad for the purposes of money laundering, terrorist financing, financing the proliferation of weapons of mass destruction, fraud and other illegal acts;
- Commit to purchase, transfer and bring foreign currency in accordance with the thresholds for foreign currency purchase, transfer and bring abroad following the regulations of the State Bank of Vietnam and regulations of law;
- Use foreign currency cash bought at the Bank for the right purposes and in accordance with the provisions of law;
- Comply with the regulations of the State Bank of Vietnam, regulations on buying and selling goods through the Mercantile Exchanges in foreign

trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của các thông tin đã cung cấp cho Ngân Hàng;

- Xuất trình các giấy tờ, chứng từ khi mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài phục vụ cho các mục đích chuyển tiền một chiều của Người chuyển tiền và thanh toán, chuyển tiền đối với các giao dịch vãng lai khác theo quy định của Ngân Hàng;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của các loại giấy tờ, chứng từ đã xuất trình cho Ngân Hàng;
- Không sử dụng một bộ hồ sơ chứng từ để mua, chuyển, mang ngoại tệ vượt quá số tiền ghi trên giấy tờ, chứng từ có liên quan, các mức ngoại tệ mua, chuyển, mang ra nước ngoài theo quy định của pháp luật tại một hoặc nhiều ngân hàng;
- Không mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác;
- Cam kết việc mua, chuyển, mang ngoại tệ phù hợp với các mức mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài theo quy định của Ngân Hàng Nhà nước và quy định của pháp luật;
- Sử dụng ngoại tệ tiền mặt mua tại Ngân hàng đúng mục đích và phù hợp với quy định của pháp luật.
- Tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước, quy định về mua bán hàng hóa qua Sở Giao dịch hàng hóa ở nước ngoài thông qua các Sở Giao dịch hàng hóa tại Việt Nam có liên thông với Sở



countries through the Mercantile Exchanges of Vietnam connected with the Mercantile Exchanges in foreign countries and relevant regulations when making payments, transferring money abroad for purchase and sale of goods through the Mercantile Exchanges in foreign countries.

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.

Records retained by the Bank 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

Giao dịch hàng hóa ở nước ngoài và quy định có liên quan khi thực hiện thanh toán, chuyển tiền ra nước ngoài để mua bán hàng hóa qua Sở Giao dịch hàng hóa ở nước ngoài.

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 ngưng nhận lệnh” của một ngày làm việc có thể được thực hiện vào ngày làm việc kế tiếp.

Thông tin lưu trữ 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



- 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.

4.1. Reversals

We may cancel, reimburse or debit any amount paid by the Bank in accordance with the Bank Transaction Agreement and accordingly may adjust an account:

- to correct a mistake (for example, an overpayment);
- if we do not receive the full or timely amounts available;
- if we are required to return the funds to the relevant payer or drawer; or
- if we have a lawful reason to do so, such as in connection with fraud, the illegality of the relevant transaction, or a request from a competent authority.

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

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 khoảng thời gian theo đúng quy định luật pháp hiện hành.

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;
- nếu Ngân Hàng được yêu cầu hoàn trả tiền cho người thanh toán hoặc người lĩnh tiền; hoặc
- nếu Ngân Hàng có lý do hợp pháp để làm vậy, chẳng hạn như liên quan đến lừa đảo, tính bất hợp pháp của giao dịch có liên quan, hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền

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 Kiện của Dịch Vụ Mobile Banking cũng như lãi, phí và phí tổn bổ sung mà Khách Hàng



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 may be revised periodically and will be notified to the Customer through at least one of the means of communication posted by the Customer sign such as email, message; or website announcement, ect. Upon your continue to use Mobile Banking Services, you must pay for the fees and charges applicable at the time of using of Mobile Banking Services

- **Service fee:** 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.

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.

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 có thể được điều chỉnh định kỳ và sẽ thông báo đến Khách Hàng thông qua ít nhất một trong các phương tiện liên lạc mà Khách Hàng đã đăng ký như thư điện tử, tin nhắn SMS, hoặc thông báo trên website, v.v. Khách Hàng, nếu tiếp tục sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking, phải thanh toán các phí và chi phí có hiệu lực tại thời điểm sử dụng Dịch Vụ Mobile Banking.

- **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. 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. 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.

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 được 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. 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 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 for account security reasons and will notify the Customer via at least one of the registered means of communication such as email, text message etc. on whether or not the security code has been canceled. In this notice, the Customer will be instructed to create a new security code instead. The replacement security code will be effective immediately after the Customer initializes successfully.

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 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 vì lý do bảo đảm an toàn tài khoản và sẽ thông báo đến Khách Hàng qua ít nhất một trong các phương tiện liên lạc mà Khách Hàng đã đăng ký như thư điện tử, tin nhắn điện thoại v.v về việc mã bảo mật đã hoặc sẽ bị hủy. Trong thông báo này, Khách Hàng sẽ được hướng dẫn để khởi tạo một mã bảo mật mới thay thế. Mã bảo mật thay thế sẽ có hiệu lực ngay lập tức sau khi Khách Hàng khởi tạo thành công.



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;
- 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;

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;
- 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;



- 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.
- 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.

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

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



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

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.

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. Responsibility for loss of security codes

Customer is responsible for and accepts all risks associated with the Bank's sending a security code to the Customer from the time the Bank hands over such codes to the

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, trừ trường hợp việc



Customer, unless the Customer does not receive, or the security code has been disclosed to unauthorized third parties is due to the Bank's fault.

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. Customer agrees that the Bank will not be liable for any losses incurred by the Customer resulting from disclosure or loss of security codes, or any unauthorized use of the lost security codes by any party, except where the security code is disclosed, lost or unauthorized used due to the Bank's fault.

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.

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

Khách Hàng không nhận được hoặc mã bảo mật bị tiết lộ cho bên thứ ba không được ủy quyền là do lỗi của Ngân 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 cho những tổn thất mà Khách Hàng phải chịu từ việc mã bảo mật bị tiết lộ, hoặc bị mất, hoặc việc sử dụng trái phép mã bảo mật bị mất bởi bất cứ bên nào, trừ trường hợp việc mã bảo mật bị tiết lộ, bị mất hoặc bị sử dụng trái phép đó là do lỗi của Ngân Hàng.

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. 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



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:

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:



- 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 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.
- 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 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. 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.

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 the law prohibits the Bank from excluding or limiting the Bank's liability, or in case of the Bank's fault, the Bank is not liable for losses incurred by Customer in connection with Mobile Banking Services

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. 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, hoặc trừ trường hợp do lỗi của Ngân Hàng, Ngân Hàng không chịu trách nhiệm cho các tổn thất mà Khách Hàng phải chịu liên quan đến Dịch Vụ Mobile Banking (bao gồm liên quan tới việc cung cấp,



(including in connection with the provision, access or use of any of the products, functions of Mobile Banking that are not available or not working as expected, transmission of electronic payment orders is delayed or errors, delays in crediting, inaccurate reporting, Customer instructions or of an authorized person, or any unauthorized instructions, errors, termination of any agreement banking transactions, refusal to perform any instructions, or otherwise performed or not performed by the Bank). 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.

9.4. 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

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, 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 giữ 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. 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



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. In the event of termination of the service with reasonable cause, the Bank will notify the Customer, through mailing address, email, Fax, SMS (to address, email address, fax number, mobile number that Customer has registered with the Bank from time to time) or other form of notification as appropriate, at least three (03) working days in advance, or a shorter period in accordance with the law or as required by competent authority, and will state the reason for termination provided that disclosure of such reason is not prohibited or restricted by law.

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

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 Kiện và Điều Khoản 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. Trong trường hợp chấm dứt dịch vụ với lý do chính đáng, Ngân Hàng sẽ thông báo cho 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 hình thức thông báo khác phù hợp, trước ít nhất ba (03) ngày làm việc, hoặc một thời hạn sớm hơn phù hợp với quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý có thẩm quyền, và sẽ nêu lý do chấm dứt với điều kiện việc tiết lộ lý do là không bị cấm hoặc hạn chế theo quy định của pháp luật.

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

The Bank may also terminate the Banking Transaction Agreement under the following circumstances and will notify Customer of the termination, unless such notification is not permitted by law or as requested by competent authority:

- 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 which breach has not been remedied within 05 (five) working days since the day the Bank requests for remediation; 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
- the performance of Customer or Bank obligations under the Banking

11.2. Chấm dứt bởi Ngân Hàng

Ngân Hàng có thể chấm dứt Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng trong các trường hợp sau đây và sẽ thông báo cho Khách Hàng về việc chấm dứt này, trừ trường hợp việc thông báo là không được phép theo quy định pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền:

- 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 mà không khắc phục trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày Ngân Hàng yêu cầu; hoặc
- Khách Hàng chết hoặc mất năng lực hành vi; hoặc
- Khách Hàng ngừng thanh toán, 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
- việc thực hiện các nghĩa vụ của Khách Hàng hoặc Ngân Hàng theo như Thỏa Thuận Giao Dịch Ngân Hàng vi phạm hoặc có khả năng vi phạm một điều



Transaction Agreement violates or is likely to violate a law or a requirement of any public authority, including any remedies economic and commercial sanctions imposed by any governmental authority in any country where the Bank is operating or any multinational organization or subsidiary, including but not limited to , The British Government Treasury, the United Nations, the European Union or its member states, or go against any policies that the Bank applies as a result of an instruction or punishment by a home authority. water imposed; or

- due to Customer's place of residence, nationality, residence status, tax status, or any other relevant status, the provision or continuation of the provision of all or part of the Mobile Services Banking, will violate the Bank's policy or any related laws or governmental requirements, or be no longer consistent with the Bank's normal business practices; or
- when the Client closes the account; or
- the law (including an instruction from any public agency) requires the Bank to suspend service; or
- any other breach of events that is specified under the Banking Transaction Agreement or any other agreement between the Customer and the Bank.

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:

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 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

- 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 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 vi phạm nào khác được quy định rõ theo Thỏa thuận Giao dịch Ngân Hàng hoặc bất cứ thỏa thuận nào khác giữa Khách Hàng 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:



- 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.

Upon termination of the Mobile Banking Service, the Bank will notify the reason for termination to the Customer, unless the provision of reasons is prohibited or restricted by law.

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.

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 03 (three) 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.

- 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.

Khi chấm dứt Dịch Vụ Mobile Banking, Ngân Hàng sẽ thông báo lý do chấm dứt đến Khách Hàng, trừ trường hợp việc cung cấp lý do là bị cấm hoặc hạn chế theo quy định pháp luật.

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. 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 03 (ba) 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



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

The Bank may advertise the Bank's products and services in any way, including through the Mobile Banking Service, where such advertisements comply with relevant laws and regulations in particular the law of Personal data protection

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 such service is accessed by you, and to this extent, such access by you

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 cứ cách nào, kể cả thông qua Dịch Vụ Mobile Banking, nơi mà những quảng cáo này phù hợp với các quy định pháp luật có liên quan đặc biệt là luật bảo vệ dữ liệu cá nhân.

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 truy cập các dịch vụ đó, và trong trường hợp này, các truy cập như vậy của



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:

- 15.1 Vary the way the Mobile Banking service operates; or
- 15.2 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.

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:

- 15.1 Thay đổi cách thức hoạt động của Dịch Vụ Mobile Banking; hoặc
- 15.2 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 Khoản 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.



Cost includes 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 alert means an electronic banking service provided by SMS or Inbox Notification or email by which we send you SMS or push notification or email messages to alert you to certain types of transactions or to provide financial information, as offered by us and selected by you.

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

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 Hộp thư thông báo hoặc thư điện tử, theo đó Ngân Hàng gửi cho Khách Hàng các tin nhắn SMS hoặc tin nhắn thông báo đẩy 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 tin 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



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, usernames and passwords, PIN/password and information or 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.

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.



B. Standard Chartered Bank (Vietnam) Limited-Online Banking Terms and Conditions

Please read these terms and conditions carefully.

These terms and conditions set out the rights and obligations of you, the customer, and us, the Bank, in connection with your use of the Service. All the terms and conditions of this agreement are legally binding, so please read them carefully.

This agreement:

- replaces all earlier terms and conditions relating to the Service (if any) except where we advise you otherwise;
- is in addition to the terms and conditions that apply to the individual accounts you may be accessing through the Service. If there is a conflict between the terms and conditions of this agreement and any other relevant terms and conditions, the terms and conditions of this agreement will prevail; and
- relates to (a) individual accounts in your sole name and (b) joint accounts but only if these may be operated by a Joint-OR (Eligible Accounts).

B. Ngân Hàng TNHH MTV Standard Chartered (Việt Nam)- Điều Khoản và Điều Kiện của Dịch Vụ Online Banking

Xin quý khách đọc kĩ những điều khoản và điều kiện dưới đây.

Những điều khoản và điều kiện này quy định quyền và nghĩa vụ của quý khách, khách hàng và chúng tôi, Ngân hàng, liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử của quý khách. Tất cả những điều khoản và điều kiện của hợp đồng này sẽ ràng buộc về mặt pháp lý, do đó đề nghị quý khách vui lòng đọc kĩ.

Hợp đồng này:

- Thay thế tất cả các điều khoản và điều kiện trước đây có liên quan đến Dịch vụ Ngân hàng điện tử (nếu có) ngoại trừ khi chúng tôi có thông báo khác tới quý khách;
- Được bổ sung thêm vào các điều khoản và điều kiện áp dụng cho tài khoản cá nhân mà quý khách đang truy cập thông qua Dịch vụ. Nếu có sự khác biệt giữa các điều khoản và điều kiện của hợp đồng này với bất kì các điều khoản và điều kiện có liên quan khác, các điều khoản và điều kiện của hợp đồng này sẽ chiếm ưu thế; và
- Chỉ liên quan đến (a) những tài khoản cá nhân mà trong đó quý khách là sở hữu duy nhất và (b) tài khoản đồng sở hữu nhưng chỉ đối với những tài khoản hoạt động theo Joint-OR (Tài khoản Hợp lệ).



In the last section of this agreement, you will find definitions of some of the words and phrases used in these terms and conditions.

You acknowledge that we have given to you our full explanation of risks that may happen to you when you use the Service and by the signing of this agreement, you fully understand and are responsible for such risks if any.

1. THE ACCOUNTS ON WHICH YOU MAY USE THE SERVICES

1.1 By agreeing to be bound by the terms of this agreement, you agree that the Service will be available on all Eligible Accounts with us, whether open now or opened in the future. The Service cannot be used on some types of accounts, and we will advise you from time to time as to which accounts are eligible.

1.2 In order to use the Service, you must be registered by us to use the Service. You are also required to have an e-signature registered with us.

2. YOUR RESPONSIBILITIES FOR SECURITY

2.1 To ensure that you alone are able to access and give instructions on your accounts using the Service, you must adopt and at all times maintain the following security procedures.

Quý khách sẽ tìm thấy tại phần cuối cùng của Hợp đồng này định nghĩa của một số từ và thuật ngữ được sử dụng trong các điều khoản và điều kiện này.

Quý khách công nhận rằng chúng tôi đã giải thích đầy đủ cho quý khách về những rủi ro có thể phát sinh khi quý khách sử dụng Dịch vụ và bằng việc ký kết hợp đồng này, quý khách cam kết đã hiểu đầy đủ và chịu trách nhiệm về những rủi ro này nếu có.

1. NHỮNG TÀI KHOẢN MÀ QUÝ KHÁCH CÓ THỂ SỬ DỤNG CHO DỊCH VỤ

1.1 Bằng việc đồng ý với những điều khoản của hợp đồng này, dịch vụ sẽ được phục vụ trên tất cả Tài khoản hợp lệ mở tại ngân hàng của quý khách, cho dù quý khách mở tài khoản bây giờ hay trong tương lai. Dịch vụ không thể sử dụng được trên một số loại tài khoản và chúng tôi sẽ tư vấn cho quý khách loại tài khoản nào là hợp lệ tùy từng thời điểm.

1.2 Quý khách cần phải đăng kí với chúng tôi để sử dụng Dịch vụ. Bên cạnh đó, quý khách cũng cần phải đăng ký chữ ký điện tử với chúng tôi.

2. TRÁCH NHIỆM CỦA QUÝ KHÁCH VỀ VẤN ĐỀ AN NINH

2.1 Để đảm bảo chỉ một mình quý khách có thể truy cập và đưa ra các chỉ dẫn trên các tài khoản dụng để nhận dạng quý khách bất cứ khi nào quý khách truy cập Dịch vụ.



2.2 To enable you to use the Service, we will give you a user identification code and an initial password and you may then choose your own Password for the Service. These are your Security Codes and both will be used to identify you whenever you access the Service.

Safeguarding your Password and Security Codes

2.3 In connection with your Security Codes:

2.3.1 you should change your Password regularly and shall do so whenever the Service requires you to do so. You should not choose a Password you have used before;

2.3.2 whenever you choose a Password, you must take care not to choose a number that is likely to be guessed by anyone trying to access the Service pretending to be you. For example, you should avoid your own or a relative's birthday, or any part of your telephone number;

2.3.3 you must take all reasonable steps to ensure that you safeguard your Security Codes at all times, whenever possible. You must not disclose any details of your Password to anyone else, to a member of our staff, or to someone giving assistance on a technical helpdesk in connection with the Service;

2.2 Để giúp quý khách sử dụng Dịch vụ, chúng tôi sẽ gửi đến quý khách một mã số nhận dạng người sử dụng và mật mã ban đầu, và sau đó quý khách có thể chọn Mật mã riêng của mình cho việc sử dụng Dịch vụ. Đó là những Mã An ninh của quý khách và cả hai sẽ được sử dụng để nhận dạng quý khách bất cứ khi nào quý khách truy cập Dịch vụ.

Bảo vệ Mật mã và các Mã An ninh của Quý khách

2.3 Về các Mã An ninh của quý khách:

2.3.1 Quý khách nên đổi Mật mã thường xuyên và đặc biệt khi Dịch vụ yêu cầu quý khách thực hiện. Quý khách không nên chọn một Mật mã mà quý khách đã sử dụng trước đây;

2.3.2 Bất cứ khi nào quý khách chọn một Mật mã, quý khách lưu ý không chọn một con số mà những người có ý muốn giả danh để truy cập Dịch vụ có thể đoán được. Ví dụ: quý khách nên tránh sử dụng ngày sinh của quý khách hoặc ngày sinh của người thân, hoặc bất cứ phần nào của số điện thoại của quý khách;

2.3.3 Quý khách cần thực hiện tất cả các bước hợp lý để đảm bảo rằng quý khách đã bảo vệ Mã An ninh của mình mọi lúc, mọi nơi có thể. Quý khách không được để lộ bất cứ chi tiết nào của Mật mã của mình cho bất kỳ người nào khác, ngay cả cho nhân viên của chúng tôi, hay người đưa ra sự giúp đỡ về kỹ thuật liên quan đến Dịch vụ;



2.3.4 you must not record your Security Codes in a way that could make them recognisable by someone else as Security Codes; and

2.3.5 if you discover or suspect that your Password or any part of them are known to someone else, you must immediately change the Password yourself through the Service. If this is not possible, you must notify us immediately by telephoning us on +84.28.39110000 / +84.24.36960000 (or any other number we may advise you from time to time for this purpose). We will suspend use of the Service until new Security Codes have been set up.

Checking your Statements

2.4 If you become aware of any transaction on any of your accounts that has not been validly authorised by you, you must notify us immediately by telephoning us on +84.28.39110000 / +84.24.36960000 (or any other number we may advise you from time to time for this purpose). For this purpose, you are reminded that you must, as is required of you for all your accounts, check all bank Statements for any unauthorized transactions.

2.3.4 Quý khách không nên ghi chép các Mã An ninh của quý khách theo một cách mà người khác có thể dễ dàng nhận ra đó là Mã An ninh; và

2.3.5 Nếu quý khách phát hiện ra hay nghi ngờ Mật mã của mình hay một phần Mật mã đã bị người khác biết, quý khách phải lập tức tự mình đổi Mật mã thông qua Dịch vụ. Nếu điều này không khả thi, quý khách phải thông báo ngay lập tức với chúng tôi bằng cách gọi số +84.28.39110000 / +84.24.36960000 (hay bất kì số nào khác mà chúng tôi thông báo cho quý khách tùy từng thời điểm cho mục đích này). Chúng tôi sẽ tạm thời ngưng việc sử dụng Dịch vụ cho đến khi Mã An ninh mới được thiết lập.

Kiểm tra bản kê giao dịch của quý khách

2.4 Nếu quý khách nhận ra bất cứ giao dịch nào trên bất kì tài khoản nào của quý khách đã không được ủy quyền hợp lệ bởi quý khách, quý khách thông báo ngay lập tức với chúng tôi bằng cách gọi cho chúng tôi qua số +84.28.39110000 / +84.24.36960000 (hay bất kì số nào khác mà chúng tôi thông báo cho quý khách tùy từng thời điểm cho mục đích này). Cho mục đích này, quý khách cần ghi nhớ là quý khách phải, cho tất cả các tài khoản của quý khách, kiểm tra tất cả các Bản kê giao dịch ngân hàng xem có bất kì giao dịch không được ủy quyền nào không.



Other security safeguards

2.5 You must not allow anyone else to operate the Service on your behalf.

2.6 You must not leave Your System unattended while you are on-line to the Service. This applies whether Your System is a device you have sourced independently of us or a device provided by us to access the Service in one of our branches. However, the public nature of our branches makes it particularly important that if you access the Service from a device in one of our branches you do not leave that device unattended while on-line and you ensure that you have gone off-line before leaving the branch.

2.7 You must not access the Service from any device connected to a local area network (or LAN), such as an office environment, without first making sure that no one else is able to observe or copy your access or obtain access to the Service pretending to be you.

2.8 You must comply with any other requirements designed to protect the security of your use of the Service, which are notified by us to you in any other way.

3. YOUR AUTHORITY TO US TO CARRY OUT INSTRUCTIONS

Các biện pháp bảo mật khác

2.5 Quý khách không cho phép bất kì người nào khác sử dụng Dịch vụ nhân danh quý khách.

2.6 Quý khách không bỏ mặc việc kiểm soát Hệ thống của quý khách khi quý khách đang on-line sử dụng Dịch vụ. Điều này áp dụng cho dù Hệ thống của quý khách là một thiết bị mà quý khách truy cập độc lập với chúng tôi hay là một thiết bị mà chúng tôi cung cấp để quý khách truy cập Dịch vụ ở một trong các chi nhánh của chúng tôi. Tuy nhiên, tính chất công cộng của các chi nhánh của chúng tôi khiến việc quý khách không bỏ mặc việc kiểm soát thiết bị khi quý khách đang on-line sử dụng và quý khách đảm bảo rằng quý khách đã ra khỏi hệ thống trước khi quý khách rời khỏi chi nhánh trở nên đặc biệt quan trọng.

2.7 Quý khách không truy cập Dịch vụ từ bất cứ thiết bị nào kết nối với một hệ thống mạng máy tính cục bộ (hay mạng LAN), như môi trường văn phòng, nếu quý khách không bảo đảm rằng không có ai khác có thể theo dõi hay sao chép việc truy cập của quý khách hoặc giả dạng quý khách để truy cập Dịch vụ.

2.8 Quý khách phải tuân thủ bất kì yêu cầu nào khác được thiết lập để bảo vệ tính an toàn của việc sử dụng Dịch vụ, và những yêu cầu này sẽ được chúng tôi thông báo đến quý khách bằng cách này hoặc cách khác.

3. QUÝ KHÁCH ỦY QUYỀN CHO CHÚNG TÔI ĐỂ TIẾN HÀNH CÁC CHỈ DẪN



3.1 You agree that the use of the Security Codes agreed between us for the Service is adequate identification of you. We are entitled to act on instructions (using the Security Codes via the Service) without obtaining any further written or other confirmation from you, even if those instructions are not actually given or authorised by you.

Your liability for unauthorized instructions

3.2 You will not be liable for misuse of your Password by someone to give unauthorized instructions purporting to come from you provided that you prove to our satisfaction that you have:

3.2.1 ensured that all the security procedures described in sections 2.1 to 2.3.4, inclusive and 2.5 to 2.8 inclusive have been faithfully observed; and

3.2.2 notified us that your Password is or might be known to someone else in accordance with section 2.3.5.

3.3 You will be held liable for all losses and expenses due to unauthorized use if you have acted fraudulently or, with gross negligence, with intentional misconduct or if you are in wilful default of any of the security obligations described in sections 2.1 to 2.3.4

3.1 Quý khách đồng ý rằng việc sử dụng các Mã An ninh khi sử dụng Dịch vụ (được sự đồng thuận giữa hai bên) là để nhận dạng đầy đủ về quý khách. Chúng tôi được giao quyền để thực hiện các chỉ dẫn (dùng các Mã An ninh thông qua Dịch vụ) mà không cần có bất cứ sự xác nhận bằng văn bản hay xác nhận nào khác từ quý khách, thậm chí ngay cả khi những chỉ dẫn đó không thực sự được đưa ra hay ủy quyền bởi quý khách.

Trách nhiệm của quý khách cho những chỉ dẫn không được ủy quyền

3.2 Quý khách sẽ không chịu trách nhiệm cho việc người khác sử dụng Mật mã của quý khách để đưa ra những chỉ dẫn chưa được ủy quyền nhưng dường như được thực hiện bởi quý khách nếu quý khách chứng minh thỏa đáng cho chúng tôi rằng quý khách đã:

3.2.1 Bảo đảm rằng tất cả các thủ tục an ninh được miêu tả từ phần 2.1 đến 2.3.4 và từ phần 2.5 đến 2.8 đã được tuân thủ một cách trung thực; và

3.2.2 Thông báo với chúng tôi rằng Mật mã của quý khách đã bị hoặc có thể đã bị người khác biết theo phần 2.3.5.

3.3 Quý khách sẽ phải chịu trách nhiệm cho tất cả các tổn thất và chi phí do việc sử dụng không được ủy quyền nếu quý khách đã hành động gian dối hoặc, do tính vô ý cẩu thả, cố tình có hành động sai trái, hoặc nếu quý khách cố tình làm sai bất cứ nghĩa vụ bảo đảm an ninh nào được miêu tả từ phần 2.1



inclusive and 2.5 to 2.8 inclusive or the notification requirements of section 2.3.5.

3.4 You will not be responsible nor have any liability for any instruction that is not authorised by you but is given using your Security Codes if:

3.4.1 such instruction is given after you have notified us that you have discovered or suspect that your Password is known to someone else in accordance with section 2.3.5; or

3.4.2 your Password has become known to the person giving the unauthorized instruction as a result of our failure to comply with clause 7.1 or any negligence or wilful default on our part.

Acting on your instructions

3.5 You must not use the Service to create an unauthorized overdraft on any of your accounts and we are entitled to refuse to accept any instruction that would do so. If an unauthorized overdraft is created, we may take any action we think fit and charge any interest and charges to the account in question (in accordance with the terms and conditions of that account). You agree that:

đến 2.3.4 và từ phần 2.5 đến 2.8; hoặc các yêu cầu thông báo của phần 2.3.5.

3.4 Quý khách sẽ không chịu trách nhiệm hay có bất cứ nghĩa vụ nào cho bất kì chỉ dẫn nào không được quý khách ủy quyền nhưng được đưa ra bằng cách sử dụng Mã An ninh của quý khách nếu:

3.4.1. Chỉ dẫn này được đưa ra sau khi quý khách đã thông báo với chúng tôi rằng quý khách đã phát hiện ra hay nghi ngờ rằng Mật mã của quý khách đã bị người khác biết theo phần 2.3.5, hoặc

3.4.2 Mật mã của quý khách đã để lộ cho người đưa ra các chỉ dẫn không được ủy quyền là hậu quả của việc chúng tôi không tuân thủ điều 7.1 hoặc do bất cứ hành động cẩu thả hay lỗi sai cố ý từ phía chúng tôi.

Thực hiện theo chỉ dẫn của quý khách

3.5 Quý khách không được sử dụng Dịch vụ để tạo ra số tiền thấu chi (số tiền rút quá số tiền gửi trong một tài khoản ngân hàng) không được ủy quyền trên bất cứ tài khoản nào của quý khách và chúng tôi có quyền từ chối chấp nhận bất cứ chỉ dẫn nào có thể thực hiện điều đó. Nếu khoản thấu chi không được ủy quyền được tạo ra, chúng tôi có thể tiến hành bất cứ hành động nào mà chúng tôi nghĩ là phù hợp và tính lãi suất và phí trên tài khoản có liên quan (thể theo các điều khoản và điều kiện của tài khoản đó). Quý khách đồng ý rằng:



3.5.1 it is your responsibility to make sure that no unauthorized overdrafts are created; and

3.5.2 you will not rely on the operation of the Service to prevent an unauthorized overdraft being created. In particular, you must remember that your cheques and any payment instructions you have given via the Service might take time to clear and might not always be immediately reflected in the balance on your account.

3.6 When we receive a transaction instruction from you through the Service, we will be entitled to debit any payment plus any charges payable for the transaction from the account you have specified. Once you have given an instruction through the Service, you will not be able to reverse it. We will be under no obligation:

3.6.1 to reverse an instruction you have given; or

3.6.2 to accept an instruction that is conditional or reversible or which requires us to pay a third party sooner than we would be able to pay them following our normal banking practices. However, if you do ask us to reverse an instruction after you have given it, we may at our discretion try to do so to the extent that this is possible under the rules and practices of the banking system. You

3.5.1 Đó là trách nhiệm của quý khách để chắc chắn rằng không có khoản thấu chi không được ủy quyền nào được tạo ra; và

3.5.2 Quý khách sẽ không dựa vào vận hành của Dịch vụ để ngăn chặn việc thấu chi trái phép. Đặc biệt, quý khách cần nhớ rằng séc của quý khách và bất cứ chỉ dẫn thanh toán nào mà quý khách đã đưa ra thông qua Dịch vụ cần thời gian để thực hiện thanh toán và có thể không phải lúc nào cũng được phản ánh ngay lập tức trên số dư tài khoản của quý khách.

3.6 Khi chúng tôi nhận được một chỉ dẫn giao dịch từ quý khách thông qua Dịch vụ, chúng tôi sẽ có quyền ghi nợ bất cứ khoản thanh toán nào cộng với bất kì khoản phí phải trả nào cho giao dịch từ tài khoản mà quý khách đã chỉ rõ. Một khi quý khách đã đưa ra chỉ dẫn thông qua Dịch vụ, quý khách sẽ không thể hủy bỏ chỉ dẫn đó. Chúng tôi sẽ không có nghĩa vụ:

3.6.1 Hủy bỏ bất cứ chỉ dẫn nào mà quý khách đã đưa ra, hoặc

3.6.2 Chấp nhận chỉ dẫn có điều kiện hay có thể hủy bỏ hoặc chỉ dẫn yêu cầu chúng tôi thanh toán cho bên thứ ba sớm hơn thời điểm chúng tôi có khả năng thanh toán cho họ theo thông lệ hoạt động ngân hàng bình thường của chúng tôi. Tuy nhiên, nếu quý khách yêu cầu chúng tôi hủy bỏ một chỉ dẫn sau khi quý khách đã đưa ra chỉ dẫn đó, chúng tôi có thể, theo quyền quyết định của mình cố gắng làm như vậy trong phạm vi có thể theo các quy tắc và thông lệ của hệ thống ngân hàng. Quý khách đồng ý



agree that you will be responsible for any costs we incur as a result.

3.7 We may, when we have reasonable cause to:

3.7.1 Refuse to follow instructions given through the Service; or

3.7.2 Request for a written confirmation from you regarding a specific instruction. If we have grounds to determine that an instruction may not have been properly authorized by you, we will have the right to, after spending reasonable efforts to verify whether such instruction has been properly authorized or not, take steps to cancel any action taken based on such instruction. Except in the case of the Bank's fault, we will not be liable for any losses incurred by you as a result of such cancellation.

3.8 When you give an instruction via the Service, we will act on that instruction in accordance with the cut-off times notified to you through the Service. From time to time we may notify you of changes to these cut-off times. Instructions given at any other time may not be acted on until the next business day.

3.9 The Bank may specify limits on transaction types and values in respect of certain accounts or the Service and may refuse to act on an instruction if a transaction

rằng quý khách sẽ chịu trách nhiệm cho các chi phí mà chúng tôi gánh chịu do kết quả của việc đó.

3.7 Chúng tôi có thể, khi chúng tôi có lí do chính đáng:

3.7.1 Từ chối thực hiện một chỉ dẫn được đưa ra thông qua Dịch vụ; hoặc

3.7.2 Đòi hỏi xác nhận bằng văn bản từ quý khách về một chỉ dẫn cụ thể. Nếu chúng tôi có cơ sở để xác định rằng một chỉ dẫn có thể đã không được quý khách ủy quyền phù hợp, chúng tôi sẽ có quyền, sau khi đã có những nỗ lực hợp lí để kiểm tra liệu chỉ dẫn đó đã được ủy quyền phù hợp hay không, thực hiện các bước hủy bỏ bất kỳ hành động nào đã được thực hiện trên cơ sở chỉ dẫn đó. Trừ trường hợp có lỗi của Ngân hàng, chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm cho bất cứ tổn thất nào của quý khách là hậu quả của việc hủy bỏ đó.

3.8 Khi quý khách đưa ra chỉ dẫn thông qua Dịch vụ, chúng tôi sẽ thực hiện theo chỉ dẫn đó phù hợp với thời gian quy định được thông báo đến quý khách thông qua Dịch vụ. Tại từng thời điểm chúng tôi có thể thông báo cho quý khách những thay đổi về thời gian quy định này. Các chỉ dẫn được đưa ra ở bất kì thời điểm nào khác sẽ không được xử lý cho đến ngày làm việc kế tiếp.

3.9 Ngân hàng có thể định rõ những giới hạn trên các loại giao dịch và giá trị liên quan đến những tài khoản hay Dịch vụ nhất định và có thể từ chối thực hiện một chỉ dẫn nếu một giao dịch vượt quá một



exceeds a particular limit. Please refer to Frequently Asked Questions under 'Funds Transfer' option for details of limits governing the Service.

4. Fund transfer and payments by Online Banking services

You and each authorised person may use Online 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.
- **Interbank instant transfer 24/7 service** is to instruct us to transfer funds from an VND account to a specified account with another local bank (which joins Instant Transfer Service), beneficiary will instantly receive payment.
- **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 accountholders 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).
- **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.

giới hạn nhất định. Vui lòng xem phần Những Câu hỏi Thường Gặp dưới phần lựa chọn “Chuyển Tiền” để biết chi tiết những giới hạn chi phối Dịch vụ.

4. Chuyển khoản và thanh toán qua Dịch Vụ Online Banking

Khách Hàng và mỗi người được ủy quyền có thể sử dụng Online 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 tiền liên ngân hàng 24/7** để chỉ thị Ngân hàng chuyển khoản từ một tài khoản VNĐ sang một tài khoản cụ thể mở tại Ngân Hàng trong nước khác (có tham gia dịch vụ chuyển tiền nhanh) và người nhận có thể nhận tiền ngay.
- **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 thừa kế).
- **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.



- **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.

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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 displayed on Online Banking at the time the instruction is entered by you is for referencing purpose. You must reimburse us for any shortfall arising from the currency conversion.

- **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.

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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 Online Banking tại thời điểm nhập lệnh là dành cho mục đích tham khảo. Khách Hàng phải bồi hoàn cho Ngân Hàng về bất kỳ sự chênh lệch phát sinh từ chuyển đổi tiền tệ này



4.4. 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.

4.5. If you use any of our funds transfer services:

- You must register each recipient using Online Banking before you may make funds transfer to the recipient via Online Banking. You are solely responsible to ensure that all the information provided with respect to the online funds transfer is true and accurate.
- 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.
- The Bank, to the fullest extent permitted by law, reserves the right to regulate all transfer fees and will notify the Customer through at least one of the means of communication posted by the Customer sign such as email, message; or website announcement, counter notification, etc.

4.6. 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

4.4. 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.

4.5. 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 Online Banking trước khi Khách Hàng có thể chuyển khoản cho người thụ hưởng đó qua Dịch Vụ Online 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.
- Ngân Hàng, trong phạm vi tối đa được pháp luật cho phép, bảo lưu quyền điều chỉnh tất cả các loại phí chuyển khoản và sẽ thông báo đến Khách Hàng thông qua ít nhất một trong các phương tiện liên lạc mà Khách Hàng đã đăng ký như thư điện tử, tin nhắn; hoặc thông báo trên trang web, thông báo tại quầy, v.v

4.6. 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



basis between different fund transfer services. For details of the preset limits, please see our website.

4.7. 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 Online Banking who have made payments to the payee and the respective amounts paid by each of those users. You consent to us to 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.

4.8. 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 Online 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 Online Banking. We are not liable for any loss which may result if you fail to update the recipient's particulars before making an online telegraphic transfer; and

n 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.

4.7. 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 Online 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.

4.8. 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 Online Banking trước khi Khách Hàng hoặc người được ủy quyền có thể chuyển khoản cho người thụ hưởng đó qua Dịch Vụ Online 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 Online 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



- 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 Online 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.
- được Khách Hàng cập nhật trước khi thực hiện lệnh chuyển khoản qua Online Banking, và
- 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 Online 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.

4.9. 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 Online 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

4.9. 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 Online 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



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.

4.10. Customer's Commitments For Buying, Transferring And Carrying Foreign Currency Abroad

This commitment is for customers who purchase, transfer and carry foreign currency abroad.

Applicant represents and warrants the following:

- Provide sufficient information to the Bank in accordance with the provisions of the applicable laws and take full responsibility for the accuracy of the information provided to the Bank;
- Present papers, documents when buying, transferring or bringing foreign currency abroad for the purpose of one-way money transfer of the Applicant and paying and transferring money for other current transactions according to regulations of the Bank;
- To take full legal responsibility for the authenticity of the papers and documents presented to the Bank;
- Do not use a set of documents to buy, transfer or carry foreign currency in excess of the amount stated in relevant papers and documents, foreign currency levels purchased, transferred or brought abroad according to laws at one or more banks;

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.

4.10. Cam Kết Của Khách Hàng Mua, Chuyển, Mang Ngoại Tệ Ra Nước Ngoài

Cam kết này dành cho khách hàng mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài.

Người chuyển tiền cam đoan và đảm bảo các nội dung sau:

- Cung cấp đầy đủ các thông tin cho Ngân Hàng theo quy định của pháp luật áp dụng và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của các thông tin đã cung cấp cho Ngân Hàng;

Xuất trình các giấy tờ, chứng từ khi mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài phục vụ cho các mục đích chuyển tiền một chiều của Người chuyển tiền và thanh toán, chuyển tiền đối với các giao dịch vãng lai khác theo quy định của Ngân Hàng;

- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của các loại giấy tờ, chứng từ đã xuất trình cho Ngân Hàng;
- Không sử dụng một bộ hồ sơ chứng từ để mua, chuyển, mang ngoại tệ vượt quá số tiền ghi trên giấy tờ, chứng từ có liên quan, các mức ngoại tệ mua, chuyển, mang ra nước ngoài theo quy định của pháp luật tại một hoặc nhiều ngân hàng;



- Do not buy, transfer or bring foreign currency abroad for the purposes of money laundering, terrorist financing, financing the proliferation of weapons of mass destruction, fraud and other illegal acts;
- Commit to purchase, transfer and bring foreign currency in accordance with the thresholds for foreign currency purchase, transfer and bring abroad following the regulations of the State Bank of Vietnam and regulations of law;
- Use foreign currency cash bought at the Bank for the right purposes and in accordance with the provisions of law;

Comply with the regulations of the State Bank of Vietnam, regulations on buying and selling goods through the Mercantile Exchanges in foreign countries through the Mercantile Exchanges of Vietnam connected with the Mercantile Exchanges in foreign countries and relevant regulations when making payments, transferring money abroad for purchase and sale of goods through the Mercantile Exchanges in foreign countries.

5. IF YOU HOLD ANY JOINT ACCOUNTS

5.1 In connection with any account which you hold jointly (provided that this may be operated on a Joint-OR basis) with others, you agree that:

5.1.1 your joint account holders may operate the account using the Service on the terms set out in this agreement. This applies even if

- Không mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác;
- Cam kết việc mua, chuyển, mang ngoại tệ phù hợp với các mức mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài theo quy định của Ngân Hàng Nhà nước và quy định của pháp luật;

Sử dụng ngoại tệ tiền mặt mua tại Ngân hàng đúng mục đích và phù hợp với quy định của pháp luật.

Tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước, quy định về mua bán hàng hóa qua Sở Giao dịch hàng hóa ở nước ngoài thông qua các Sở Giao dịch hàng hóa tại Việt Nam có liên thông với Sở Giao dịch hàng hóa ở nước ngoài và quy định có liên quan khi thực hiện thanh toán, chuyển tiền ra nước ngoài để mua bán hàng hóa qua Sở Giao dịch hàng hóa ở nước ngoài.

5. NẾU QUÝ KHÁCH SỞ HỮU BẤT KÌ TÀI KHOẢN ĐỒNG SỞ HỮU NÀO

5.1 Liên quan đến bất cứ tài khoản nào mà quý khách đồng sở hữu (với điều kiện là nó hoạt động trên cơ sở Joint-OR) với những người khác, quý khách đồng ý rằng:

5.1.1 Các chủ sở hữu tài khoản chung của quý khách có thể dùng tài khoản có sử dụng Dịch vụ dựa trên các điều khoản quy định trong hợp đồng này. Điều



you are not yourself registered to use the Service (in accordance with section 1.2); and **5.1.2** any single party to a joint account may validly give instructions via the Service in connection with that joint account.

5.2 The provisions of section 5.1 above override any other existing arrangements in connection with your authority to operate joint accounts.

6. OPERATING TIMES, CHANGES AND DISRUPTIONS

6.1 We shall take reasonably practicable steps to have the Service be usually available for use. You accept, however, that routine maintenance requirements, excess demand on the systems and circumstances beyond our control may mean it is not always possible for the Service to be available during its normal operating hours.

6.2 We commit to offer 24/7 internet banking service with total time of system suspension will not exceed 228 hours for the whole year. The maximum time for recovering system after breakdown is 24 hours. If the downtime or recovery time is over the threshold, we will use reasonable endeavours to recover the systems as soon as possible and update the status to you regularly.

này áp dụng ngay cả khi quý khách không tự mình đăng kí sử dụng Dịch vụ (theo phần 1.2); và

5.1.2 Bất cứ chủ sở hữu tài khoản đồng sở hữu nào đều có thể đưa ra các chỉ dẫn một cách hợp lệ thông qua Dịch vụ liên quan đến tài khoản sở hữu đồng sở hữu đó.

5.2 Các điều khoản của phần 5.1 ở trên có hiệu lực cao hơn bất kỳ thỏa thuận hiện có nào khác về thẩm quyền của quý khách trong việc sử dụng các tài khoản đồng sở hữu.

6. THỜI GIAN HOẠT ĐỘNG, THAY ĐỔI VÀ BIẾN ĐỘNG

6.1 Chúng tôi sẽ thực hiện các bước hợp lý để làm cho Dịch vụ có thể sử dụng thường xuyên. Tuy nhiên, quý khách chấp nhận rằng các yêu cầu bảo trì thông thường, nhu cầu quá tải trên các hệ thống và các trường hợp vượt quá tầm kiểm soát của chúng tôi sẽ khiến cho Dịch vụ có thể chậm trễ phục vụ trong giờ hoạt động đã được quy định.

6.2 Chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ ngân hàng trực tuyến 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần với tổng thời gian hệ thống không hoạt động không vượt quá 228 giờ một 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.



6.3 In connection with the Service, we are entitled at any time to:

6.3.1 change the mode of operation; or

6.3.2 add to, remove or otherwise change, end or suspend any of the facilities available; or

6.3.3 end the Service.

If we decide to change or discontinue the Service, we will endeavor to notify you 30 (thirty) days in advance or within a shorter period of time as required by law or as required by competent authority.

7. SERVICE SOFTWARE AND HARDWARE

Software compatibility

7.1 Each time you access the Service, it may automatically provide Your System with the Service Software necessary to enable you to access and operate the Service. Alternatively, the Service Software may be supplied to you in some other way. It is your responsibility to ensure that the Service Software supplied to you is compatible with any computer or other device from which you access the Service and any software on that computer or other device. If it is not, you must compensate us for any loss we suffer as a result. We shall not be liable to you for any loss you suffer as a result of any incompatibility between the Service

6.3 Liên quan đến Dịch vụ, chúng tôi có quyền ở bất cứ thời điểm nào:

6.3.1 Thay đổi phương thức hoạt động; hoặc

6.3.2 Thêm vào, loại bỏ, hoặc thay đổi, ngừng hoạt động hay đình chỉ bất kì phương tiện sẵn có nào; hoặc

6.3.3 Ngừng hoạt động Dịch vụ.

Nếu chúng tôi quyết định thay đổi hoặc ngừng hoạt động Dịch vụ, chúng tôi sẽ cố gắng thông báo cho quý khách 30 (ba mươi) ngày trước đó hoặc trong khoảng thời gian ngắn hơn theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

7. PHẦN MỀM VÀ PHẦN CỨNG CHO DỊCH VỤ

Tính tương hợp phần mềm

7.1 Mỗi lần quý khách truy cập Dịch vụ, Hệ thống của quý khách có thể được tự động cung cấp Phần mềm Dịch vụ cần thiết cho phép quý khách truy cập và vận hành Dịch vụ. Hoặc Phần mềm Dịch vụ cũng có thể được cung cấp cho quý khách theo những cách khác. Trách nhiệm của quý khách là đảm bảo rằng Phần mềm Dịch vụ được cung cấp cho quý khách tương hợp với bất cứ máy tính hay thiết bị khác mà quý khách sử dụng để truy cập Dịch vụ và với bất cứ phần mềm nào trên máy tính hay thiết bị khác đó. Nếu Phần mềm Dịch vụ không tương hợp, quý khách phải đền bù cho chúng tôi bất kì thiệt hại nào mà chúng tôi phải chịu do kết quả của việc không tương hợp này. Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm đối với quý khách cho bất kì thiệt hại nào mà



Software and any computer or other device from which you access the Service.

Protecting against Viruses

7.2 You must take all reasonably practicable measures to ensure that any computer or other device from which you access the Service is free of any computer virus or similar device or software including, without limitation, devices commonly known as software bombs, Trojan horses and worms (together "Viruses") and is adequately maintained in every way. The Service can be accessed through the Internet or other communication channels as the case may be, public systems over which we have no control. You must therefore ensure that any computer or other device you use to access the Service is adequately protected against acquiring Viruses.

Using other people's devices

7.3 You must not access the Service using any computer or other device which you do not own unless you have first obtained the owner's permission to do so. If you break this rule, you must compensate us for any loss we suffer as a result.

quý khách phải chịu do tính không tương hợp giữa Phần mềm Dịch vụ và bất cứ máy tính hay thiết bị khác mà quý khách sử dụng để truy cập Dịch vụ.

Bảo vệ chống lại Virus

7.2 Quý khách phải thực hiện tất cả các biện pháp khả thi hợp lý để đảm bảo rằng bất kỳ máy tính hay thiết bị khác nào mà quý khách sử dụng để truy cập Dịch vụ không bị xâm nhập bởi virus máy tính hay các thiết bị hoặc phần mềm tương tự bao gồm, mà không có giới hạn, các thiết bị thường được biết đến như là bom phần mềm, ngựa Trojan và sâu (cùng gọi là "Vi rút") và được bảo dưỡng đầy đủ bằng mọi cách. Dịch vụ có thể được truy cập thông qua Internet hay các kênh thông tin liên lạc khác tùy từng trường hợp có thể, hệ thống công cộng mà chúng tôi không thể kiểm soát được. Quý khách do đó phải đảm bảo rằng bất kỳ máy tính hay thiết bị khác mà quý khách sử dụng để truy cập Dịch vụ được bảo vệ đầy đủ chống lại sự xâm nhập của Vi rút.

Sử dụng thiết bị của người khác

7.3 Quý khách không được truy cập Dịch vụ bằng việc sử dụng bất kỳ máy tính hay thiết bị khác không phải là của quý khách trừ khi quý khách trước hết được phép của chủ sở hữu máy tính hoặc thiết bị đó để truy cập Dịch vụ. Nếu quý khách phá vỡ nguyên tắc này, quý khách phải đền bù cho chúng tôi bất cứ thiệt hại nào mà chúng tôi gánh chịu do kết quả của việc trên.



Access through third-party services

7.4 We cannot be responsible for any services through which you access the Service that are not controlled by us, or for any loss you may suffer as a result of you using such a service. You must comply with all the terms and conditions of such a service and pay all the charges connected with it.

Ownership rights in connection with the Service Software and other information

7.5 By supplying you with the Service Software to access the Service, we are granting you a non-exclusive, non-transferable, temporary licence to use the Service Software for the purpose of accessing the Service, and for no other purpose. The Service Software and all other material and information supplied to you contain valuable information that belongs to us or others. You must not:

7.5.1 use them except in connection with accessing the Service;

7.5.2 take copies, sell, assign, commercially rent, sub-license, otherwise transfer them to any third party; or

7.5.3 try to decompile, reverse engineer, input or compile any of the Service Software.

Truy cập thông qua dịch vụ của bên thứ ba

7.4 Chúng tôi không chịu trách nhiệm cho bất kỳ dịch vụ nào không được kiểm soát bởi chúng tôi mà nhờ đó quý khách truy cập Dịch vụ, hay cho bất kỳ thiệt hại nào mà quý khách có thể phải gánh chịu do kết quả của việc quý khách sử dụng dịch vụ này. Quý khách phải tuân thủ tất cả các điều khoản và điều kiện của dịch vụ này và sẽ phải trả những khoản phí liên quan đến dịch vụ đó.

Quyền sở hữu liên quan đến Phần mềm Dịch vụ và các thông tin khác

7.5 Bằng việc cung cấp cho quý khách Phần mềm Dịch vụ để truy cập Dịch vụ, quý khách không được độc quyền, không thể chuyển nhượng và tạm thời sử dụng Phần mềm Dịch vụ cho mục đích truy cập Dịch vụ, và không dành cho các mục đích khác. Phần mềm Dịch vụ và tất cả các tài liệu và thông tin khác được cung cấp cho quý khách bao gồm các thông tin có giá trị thuộc về chúng tôi hoặc người khác. Quý khách không được:

7.5.1 Dùng Phần mềm Dịch vụ, tất cả các tài liệu và thông tin khác liên quan đến việc truy cập Dịch vụ;

7.5.2 Sao chụp, bán, chuyển giao, cho thuê thương mại, cho phép sử dụng, chuyển nhượng theo cách khác với Phần mềm Dịch vụ và tất cả các tài liệu, thông tin khác cho bất kỳ bên thứ ba nào; hoặc

7.5.3 Cố gắng dịch ngược (dịch tập tin ứng dụng ra mã nguồn), đảo ngược cấu trúc kỹ thuật, nhập dữ liệu hay biên soạn bất cứ Phần mềm Dịch vụ nào.



7.6 If you access the Service from a country outside The Socialist Republic of Vietnam (Vietnam), you are responsible for complying with the local laws of that country, including (but not limited to) obtaining any licence needed for the import / export of the Service Software to that country.

8. THE EXTENT OF OUR LIABILITY FOR YOUR LOSS OR DAMAGE

8.1 We will take reasonably practicable steps to ensure that our systems in connection with the Service are installed with adequate security designs and to control and manage the risks in operating the systems, taking into account any law, rules, regulations, guidelines, circulars, codes of conduct and prevailing market practices which may be applicable to us from time to time.

8.2 Except as set forth in Article 8.3 below, we shall not be liable for any loss or damage incurred to you as a result of providing the Services to you, including any direct, indirect, and consequential damages, even if we have been informed of such losses. Examples of situations where we will NOT be liable to you for any loss or damage to you through the use of the Services include (but are not limited to):

8.2.1 acting on an instruction which has been validly authenticated as coming from you but

7.6 Nếu quý khách truy cập Dịch vụ từ một quốc gia bên ngoài nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam (Việt Nam), quý khách phải chịu trách nhiệm tuân thủ pháp luật sở tại của quốc gia đó, bao gồm (nhưng không hạn chế) việc đạt được bất kì giấy phép cần thiết nào cho việc xuất/nhập khẩu Phần mềm Dịch vụ vào quốc gia đó.

8. PHẠM VI TRÁCH NHIỆM CỦA CHÚNG TÔI ĐỐI VỚI TỔN THẤT HAY THIẾT HẠI CỦA QUÝ KHÁCH

8.1 Chúng tôi sẽ thực hiện các bước khả thi hợp lý để đảm bảo rằng các hệ thống của chúng tôi liên quan đến Dịch vụ được lắp đặt với các thiết kế bảo mật an ninh đầy đủ, dễ kiểm soát và quản lý các rủi ro trong việc vận hành hệ thống, có tính đến việc xem xét bất kì luật, nguyên tắc, qui định, hướng dẫn, thông tư, chuẩn mực hành xử và các thông lệ thị trường hiện hành có thể áp dụng đối với chúng tôi tại từng thời điểm.

8.2 Ngoại trừ trường hợp nêu tại Điều 8.3 dưới đây, chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm cho bất cứ tổn thất hay thiệt hại nào xảy đến cho quý khách do kết quả của việc cung cấp Dịch vụ cho quý khách, bao gồm bất kỳ tổn thất trực tiếp, gián tiếp, có tính hệ quả đặc biệt, ngay cả khi chúng tôi đã được thông báo về các tổn thất đó. Ví dụ của trường hợp mà chúng tôi sẽ KHÔNG chịu trách nhiệm trước quý khách cho bất cứ tổn thất hay thiệt hại nào xảy ra cho quý khách thông qua việc sử dụng Dịch vụ bao gồm (nhưng không hạn chế):

8.2.1 Hành động theo một chỉ dẫn đã được xác thực hợp lệ là của quý khách nhưng trên thực tế được



which in fact was given by somebody else (but please see sections 3.2 and 3.3 which explain the exceptions to this rule);

8.2.2 any incompatibility between Your System and the Service;

8.2.3 Other cases beyond our control include: malfunction of machines, systems or communication (except for cases where this incident may have been prevented by management and handling measures that we have adopted such measures in accordance with article 8.1), a dispute in the service business or otherwise, resulting in the Service being wholly or partially incapable of providing or instructions given through the Service have not been implemented in a timely manner or have never been performed;

8.2.4 relying on any financial information provided as part, or by means, of the Service; and

8.2.5 any misuse of Your System by you or anyone else;

8.2.6 any access to information about your accounts which is obtained by a third party as a result of your using the Service (except where that access is obtained as a result of our negligence or our willful default)

8.3 In case we are liable for any loss or damage to you arising out of your use of the Service, we shall be liable for losses or

đưa ra bởi một người khác (nhưng xin vui lòng xem phần 3.2 và 3.3 sẽ có giải thích các ngoại lệ cho nguyên tắc này);

8.2.2 Bất kì tính không tương hợp giữa Hệ thống của quý khách và Dịch vụ;

8.2.3 Các trường hợp khác vượt quá sự kiểm soát của chúng tôi bao gồm, sự cố máy móc, hệ thống hay thông tin liên lạc (ngoại trừ trường hợp sự cố này có lẽ đã được ngăn chặn bởi những biện pháp quản lý và giải quyết rủi ro mà chúng tôi đã thông qua các biện pháp đó phù hợp với điều 8.1), tranh chấp trong ngành kinh doanh dịch vụ hay các trường hợp khác, dẫn đến việc Dịch vụ hoàn toàn hay một phần không có khả năng cung cấp hoặc các chỉ dẫn được đưa ra thông qua Dịch vụ đã không được thực hiện kịp thời hay chưa hề được thực hiện;

8.2.4 Quý khách phụ thuộc vào bất cứ thông tin tài chính nào được cung cấp như là một phần của/bằng phương tiện Dịch vụ;

8.2.5 Bất cứ việc sử dụng sai Hệ thống của quý khách bởi chính quý khách hay một người khác; và

8.2.6 Bất cứ sự truy cập thông tin về các tài khoản của quý khách mà bên thứ ba đạt được do việc quý khách sử dụng Dịch vụ (ngoại trừ trường hợp việc truy cập đạt được là kết quả của sự cầu thả của chúng tôi hay là lỗi cố ý của chúng tôi).

8.3 Trong trường hợp chúng tôi chịu trách nhiệm cho bất kì tổn thất hay thiệt hại nào xảy đến cho quý khách phát sinh từ việc quý khách sử dụng Dịch vụ,



damages which are direct loss, damage and occurred due to the Bank's fault.

Please note that the Service has no facility for you to let us know that it is especially important to you that a transaction is carried out by a particular time. If you need to be completely certain that an instruction has reached us and that it will be carried out by a particular time, you must speak to our staff on +84.28.39110000 / +84.24.36960000 (or any other number we may advise you from time to time for this purpose).

8.4 You shall indemnify us, our employees and our nominees or agents promptly and on a full indemnity basis from or against all actions, omissions, negligence, proceedings, claims, demands, damages, losses (including direct, indirect or consequential losses), costs and expenses including all duties, taxes, or other levies and legal costs as between solicitor and client (on a full indemnity basis) and other liabilities which we may incur or suffer from or by reason of your use of the Service.

9. IF YOU BREAK A TERM OF THIS AGREEMENT

You must compensate us for any loss we suffer as a result of you breaking any term of this agreement.

chúng tôi sẽ chỉ chịu trách nhiệm cho những tổn thất hay thiệt hại trực tiếp và bị gây ra do lỗi của Ngân Hàng.

Xin lưu ý là Dịch vụ không có phương tiện để quý khách cho chúng tôi biết rằng việc một giao dịch được tiến hành tại một thời điểm nhất định đặc biệt quan trọng đối với quý khách. Nếu quý khách cần được chắc chắn hoàn toàn rằng một chỉ dẫn đã được truyền đến chúng tôi và chỉ dẫn đó sẽ được thực hiện tại một thời điểm nhất định, quý khách phải nói chuyện với nhân viên của chúng tôi tại số +84.28.39110000 / +84.24.36960000 (hay bất kì số nào khác mà chúng tôi thông báo cho quý khách tùy từng thời điểm cho mục đích này).

8.4 Quý khách phải bồi thường cho chúng tôi, nhân viên và người được bổ nhiệm hay đại lý của chúng tôi và trên cơ sở bồi thường đầy đủ đối với tất cả hành động, bỏ sót không hành động, cẩu thả, kiện tụng, yêu cầu đòi tiền, thiệt hại, tổn thất (bao gồm tổn thất trực tiếp, gián tiếp hay có tính hệ quả), với chi phí và phí tổn bao gồm tất cả các trách nhiệm, thuế hoặc nghĩa vụ khác và các chi phí pháp lý giữa luật sư và khách hàng (trên cơ sở bồi thường đầy đủ) và những trách nhiệm tài chính khác mà chúng tôi có thể chịu hoặc bị thiệt hại do việc sử dụng Dịch vụ của quý khách.

9. NẾU QUÝ KHÁCH VI PHẠM ĐIỀU KHOẢN CỦA HỢP ĐỒNG

Quý khách phải đền bù cho chúng tôi bất kì tổn thất nào mà chúng tôi phải chịu do kết quả của việc quý khách vi phạm bất kì điều khoản nào của hợp đồng này.



10. ENDING YOUR USE OF THE SERVICE

10.1 You may cancel your use of the Service at any time by giving us written notice (or in any other way we notify you about from time to time).

10.2 If you have multiple accounts, you may not cancel the Service solely in respect of any one account, unless you are notified by us to the contrary in writing.

10.3 We may also terminate the Service by giving at least 03 working days notice, or an earlier deadline in accordance with the law or at the request of a competent authority, to the Customer. Goods through at least one of the Customer's registered means of communication (for example, postal address, email, Fax, text message) or other appropriate notices in the the following case:

- The Customer provides the Bank with inaccurate, incomplete, or misleading information; or make inaccurate or misleading warranties or warranties; or
- The Customer fails to pay due due amount in accordance with this contract or any other agreement with the Bank (this includes if the Customer does not maintain a sufficient balance in the account that has been assigned to make payment transactions); or

10. NGỪNG VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ CỦA QUÝ KHÁCH

10.1 Quý khách có thể hủy bỏ việc sử dụng Dịch vụ của quý khách tại bất cứ thời điểm nào bằng việc gửi cho chúng tôi thông báo bằng văn bản (hoặc theo bất kì cách nào khác mà chúng tôi thông báo đến quý khách tùy từng thời điểm).

10.2 Nếu quý khách có nhiều tài khoản, quý khách không thể hủy bỏ Dịch vụ chỉ liên quan đến bất kì một tài khoản nào, trừ khi chúng tôi có thông báo khác tới quý khách bằng văn bản.

10.3 Ngân Hàng cũng có thể chấm dứt Dịch Vụ bằng một thông báo trước ít nhất 03 ngày làm việc, hoặc một thời hạn sớm hơn phù hợp với quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý có thẩm quyền, đến Khách Hàng thông qua ít nhất một trong các phương tiện liên lạc mà Khách Hàng đã đăng ký (ví dụ: địa chỉ nhận thư bưu điện, thư điện tử, Fax, tin nhắn điện thoại) hoặc hình thức thông báo khác phù hợp trong các trường hợp sau đây:

- 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 hợp đồng này 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



- The Customer has violated any terms of this contract or any other agreement with the Bank; or
- Customer dies or losses civil act capacity; or
- Customer stops paying; or
- The Customer has acted fraudulently or dishonestly; or
- there are legal procedures for debt recovery or criminal proceedings are taken against Customer; or the Bank believes that an account is being operated in an unusual and improper manner; or
- any event which, from the Bank's point of view, would have a significant adverse impact on Customer's assets or financial situation; or to the Customer's ability and willingness to comply with the obligations under this contract or any other agreement between the Customer and the Bank; or
- The performance of the obligations of the Customer or this Contract Bank violates or is likely to violate a law or a requirement of any public authority, including any economic sanctions. and any trade made by any public authority in any country where the Bank is operating or any multinational organization or government entity, including but not
- Khách Hàng đã vi phạm bất cứ điều khoản nào trong hợp đồng này hoặc bất cứ thỏa thuận nào khác với Ngân Hàng; hoặc
- Khách Hàng chết hoặc mất năng lực hành vi dân sự; hoặc
- Khách Hàng ngừng thanh toán; 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
- 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 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 hợp đồng này 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 hợp đồng này vi 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



limited to, the Government Treasury England, the United Nations, the European Union or its member states, or contrary to any policies that the Bank applies as a result of an instruction or punishment imposed by a public authority; or

- at any time, by reason of Customer's place of residence, nationality, residency status, tax status, or any other relevant status, the provision or continuation of the provision in whole or in part part of the Service, will or may, in the Bank's opinion, violate Bank policy or any relevant laws or governmental requirements, or be no longer in accordance with economic practices. ordinary business of the Bank; or
- when the Client closes the account; or
- the law (including an instruction from any public agency) requires the Bank to suspend service; or
- any other event that is default (but expressly stated) under this contract or any other agreement with the Bank.
- Customer's joint account is no longer governed by any single instruction from Customer; or
- co-account holders with Customer no longer agree to allow Customer to

Chính Phủ Anh, Liên Hợp Quốc, Liên Minh Châu Âu hoặc các quốc gia 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, 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 hợp đồng này hoặc bất cứ thỏa thuận nào khác với Ngân Hàng.
- tài khoản chung của Khách Hàng 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 nữa.



operate a joint account through the Service.

The Bank's rights under this clause do not affect other rights under other banking transaction agreements, and are subject to the notice, requirement or timing set forth by law and cannot be excluded.

Upon termination of the Mobile Banking Service, the Bank will notify the reason for termination to the Customer, unless the provision of reasons is prohibited or restricted by law.

10.4 If your use of the Service comes to an end for any reason, this will not affect any instructions you have already given via the Service.

11. ABOUT OUR CHARGES

11.1 We are entitled:

11.1.1 to charge you fees and charges for the Service; and

11.1.2 to change those fees and charges from time to time by giving you at least 30 days prior notice. If we give you such a notice, you will not have to pay any proposed increase so long as you cancel your use of the Service during the 30-day notice period. However, your continued use of the Service after the 30-day notice period shall be conclusively deemed to be your acceptance of such changed fees and charges.

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.

Khi chấm dứt Dịch Vụ Mobile Banking, Ngân Hàng sẽ thông báo lý do chấm dứt đến Khách Hàng, trừ trường hợp việc cung cấp lý do là bị cấm hoặc hạn chế theo quy định pháp luật.

10.4 Nếu việc sử dụng Dịch vụ của quý khách bị ngừng lại vì bất kỳ lý do gì, điều này sẽ không ảnh hưởng đến bất kỳ chỉ dẫn nào mà quý khách đã đưa ra thông qua Dịch vụ.

11. VỀ CÁC CHI PHÍ MÀ QUÝ KHÁCH PHẢI TRẢ CHO CHÚNG TÔI

11.1 Chúng tôi có quyền:

11.1.1 Tính cho quý khách các phí và chi phí đối với Dịch vụ; và

11.1.2 Thay đổi các phí và chi phí này tùy từng thời điểm bằng cách thông báo trước cho quý khách ít nhất 30 ngày. Nếu chúng tôi gửi cho quý khách một thông báo như vậy, quý khách sẽ không phải trả bất cứ khoản phí và chi phí tăng thêm được đề xuất nào miễn là quý khách hủy bỏ việc sử dụng Dịch vụ của quý khách trong khoảng thời gian thông báo 30 ngày này. Tuy nhiên, việc quý khách tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau khoảng thời gian thông báo 30 ngày này



11.2 To avoid any doubt, please note that the references to fees and charges in section 12.1 only apply to our charges for providing the Service. They do not apply to any charges for particular banking or other services we might provide in response to your requests via the Service. We will be happy to provide you with details of our charges for particular banking or other services on request.

12. OUR RIGHT TO MAKE CHANGES TO THIS AGREEMENT

12.1 We have the right to change the terms of this agreement at any time by giving you notice either in writing, by placing prominent notices at our offices or branches or by sending you a message via the Service. Your own rights to use the Service will not be affected by the change until you have actually received the notice.

12.2 We will give you 30 days prior notice of any change before it takes effect, except when notice has to be shorter in order to protect the security of the Service or in other circumstances beyond our control. Once you have received notice of any change in the

được coi là sự chấp nhận cuối cùng của quý khách về các phí và chi phí đã được thay đổi đó.

11.2 Để tránh hiểu nhầm, xin lưu ý rằng những dẫn chiếu đến các phí và chi phí trong phần 12.1 chỉ áp dụng cho các chi phí của chúng tôi cho việc cung cấp Dịch vụ. Các chi phí này không áp dụng như là bất kỳ khoản phí nào cho những dịch vụ ngân hàng cụ thể hoặc những dịch vụ khác mà chúng tôi có thể cung cấp để đáp lại những yêu cầu của quý khách thông qua Dịch vụ. Chúng tôi sẵn sàng cung cấp cho quý khách chi tiết phí của chúng tôi cho những dịch vụ ngân hàng cụ thể hay những dịch vụ khác khi được yêu cầu.

12. QUYỀN CỦA NGÂN HÀNG THAY ĐỔI NỘI DUNG HỢP ĐỒNG

12.1 Chúng tôi có quyền thay đổi các điều khoản của hợp đồng này ở bất cứ thời điểm nào bằng việc thông báo cho quý khách bằng văn bản, hay dán các thông báo ở nơi dễ thấy tại các văn phòng hay các chi nhánh của chúng tôi hay bằng việc gửi cho quý khách một tin nhắn thông qua Dịch vụ. Quyền sử dụng Dịch vụ của chính quý khách sẽ không bị ảnh hưởng do có thay đổi cho đến khi quý khách thật sự nhận được thông báo.

12.2 Chúng tôi sẽ thông báo cho quý khách 30 ngày về bất kì thay đổi nào trước khi thay đổi có hiệu lực, ngoại trừ khi thời gian đưa ra thông báo phải được rút ngắn hơn để bảo vệ an ninh của Dịch vụ hay trong những hoàn cảnh khác vượt quá tầm kiểm soát của chúng tôi. Khi quý khách đã nhận được



terms of this agreement, we will treat your subsequent use of the Service as your acceptance of the change (but please remember, you have the right to end your use of the Service at any time).

13. THE VALIDITY OF THE TERMS OF THIS AGREEMENT

13.1 If any one or part of the terms of this agreement proves to be legally unsound or unenforceable in any way, this will not affect the validity of the remaining terms.

13.2 If one of the terms of this agreement is unenforceable against one of the customers signing this agreement, this will not in any way affect the enforceability of that term against the other signatories.

13.3 If we relax any of the terms of this agreement once, this may be on a temporary basis or as a special case only. Such relaxation will not affect our right to enforce that term strictly at any other time.

14. COMMUNICATIONS BETWEEN US

14.1 Except for situations where this agreement refers to your giving us notice by telephone, you should give us any other

thông báo về bất kỳ sự thay đổi trong các điều khoản của hợp đồng này, chúng tôi sẽ coi việc sử dụng Dịch vụ tiếp theo đó của quý khách cũng chính là sự chấp nhận thay đổi của quý khách (nhưng xin nhớ rằng quý khách có quyền ngưng việc sử dụng Dịch vụ của quý khách ở bất kỳ thời điểm nào).

13. HIỆU LỰC CỦA HỢP ĐỒNG

13.1 Nếu bất kỳ điều khoản hoặc một phần của điều khoản nào của hợp đồng này chứng minh là không hợp pháp hoặc không thể thi hành theo bất kỳ cách nào, điều này sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của những điều khoản còn lại.

13.2 Nếu một trong những điều khoản của hợp đồng này không thể thi hành được đối với một trong những khách hàng kí bản hợp đồng này, điều này cũng sẽ không ảnh hưởng đến khả năng thi hành của điều khoản đó đối với các bên kí kết khác.

13.3 Nếu chúng tôi nới lỏng bất cứ điều khoản nào của hợp đồng này một lần, điều này chỉ có thể dựa trên một cơ sở tạm thời hay là chỉ cho một trường hợp đặc biệt. Những nới lỏng như vậy sẽ không ảnh hưởng đến quyền của chúng tôi thi hành điều khoản đó một cách nghiêm khắc vào bất kỳ thời điểm nào khác.

14. THÔNG TIN LIÊN LẠC GIỮA QUÝ KHÁCH VÀ CHÚNG TÔI

14.1 Ngoại trừ các trường hợp mà hợp đồng này chỉ rõ quý khách phải thông báo cho chúng tôi qua điện thoại, quý khách phải gửi cho chúng tôi thông báo



formal notice in connection with the Service in writing (in hard copy form) to any of our branches in Vietnam where you maintain an account (or any other address we may notify to you from time to time for this purpose).

14.2 Any complaints in connection with the Service should be directed to: any of our branches in Vietnam where you maintain an account (or any other address we may notify to you from time to time for this purpose).

14.3 Electronic mail is not a completely reliable or secure method of communication and you must not use it for sending us:

14.3.1 notices in connection with the terms of this agreement; or

14.3.2 sensitive communications, such as payment instructions (payment instructions should be sent through the Service in accordance with the terms of the relevant account which you hold with us).

14.4 If we need to send you a notice, we will use the address you have given us most recently in connection with your bank accounts.

15. SERVICE QUALITY: RECORDING YOUR CALLS AND INSTRUCTIONS

chính thức về Dịch vụ bằng văn bản (theo hình thức là in ra giấy) đến bất kì chi nhánh nào của chúng tôi ở Việt Nam nơi mà quý khách đang duy trì một tài khoản (hoặc tới bất kì địa chỉ nào khác mà chúng tôi có thể thông báo cho quý khách tùy từng thời điểm cho mục đích này).

14.2 Bất kì khiếu nại nào về Dịch vụ phải được chuyển trực tiếp đến: bất cứ chi nhánh nào của chúng tôi ở Việt Nam nơi mà quý khách đang duy trì một tài khoản (hoặc tới bất kì địa chỉ nào khác mà chúng tôi có thể thông báo cho quý khách tùy từng thời điểm cho mục đích này).

14.3 Thư điện tử không phải là một cách thức liên lạc hoàn toàn tin cậy hay an toàn và quý khách không nên sử dụng cách thức này để gửi cho chúng tôi:

14.3.1 Những thông báo liên quan đến các điều khoản của hợp đồng này; hoặc

14.3.2 Những thông tin liên lạc nhạy cảm, như các chỉ dẫn về thanh toán (các chỉ dẫn về thanh toán nên được gửi thông qua Dịch vụ phù hợp với các điều khoản của các tài khoản liên quan mà quý khách sở hữu ở Ngân hàng chúng tôi).

14.4 Nếu chúng tôi cần gửi cho quý khách một thông báo, chúng tôi sẽ sử dụng địa chỉ mà quý khách đã đưa cho chúng tôi gần nhất trong các tài khoản ngân hàng của quý khách.

15. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ: GHI ÂM LẠI CÁC CUỘC ĐIỆN THOẠI VÀ CHỈ DẪN CỦA QUÝ KHÁCH



To protect both our customers and our staff, and to help resolve any disputes between you and us, you acknowledge that:

15.1 we will record all telephone conversations between us and customers of the Service;

15.2 we will keep a record of all instructions given by customers via the Service; and

15.3 we may listen to telephone calls made in respect of the Service in order to assess and improve the quality of the Service.

16. OUR ADVERTISING

From time to time we may advertise our own products and services, and those of other companies in the Standard Chartered Bank group, through the Service. If, in connection with other agreements with us, you have asked us not to send you any marketing material (or if you do so in the future), you agree that this restriction will not apply to these advertisements.

17. ASSIGNMENT AND TRANSFER

These Terms and Conditions shall be binding and ensure to the benefit of the Bank and Customer and the Bank's successors or assignees and shall continue to be binding on Customer notwithstanding:

Để bảo vệ cả khách hàng và nhân viên Ngân hàng, và để giúp giải quyết bất kỳ tranh chấp nào giữa quý khách và chúng tôi, quý khách công nhận rằng:

15.1 Chúng tôi sẽ ghi âm lại tất cả các cuộc nói chuyện điện thoại giữa chúng tôi và khách hàng về Dịch vụ;

15.2 Chúng tôi sẽ lưu giữ số liệu về tất cả các chỉ dẫn mà khách hàng đưa ra thông qua Dịch vụ; và

15.3 Chúng tôi có thể sẽ nghe các cuộc điện thoại liên quan đến Dịch vụ để đánh giá và cải thiện chất lượng Dịch vụ.

16. QUẢNG CÁO CỦA CHÚNG TÔI

Tùy từng thời điểm chúng tôi có thể quảng cáo các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi, và của các công ty khác thuộc tập đoàn Ngân hàng Standard Chartered, thông qua Dịch vụ. Nếu, liên quan đến các hợp đồng khác giữa chúng tôi và quý khách, quý khách đã đề nghị chúng tôi không gửi cho quý khách bất kì tài liệu tiếp thị nào (hay là nếu quý khách sẽ làm thế trong tương lai), quý khách đồng ý rằng sự giới hạn này sẽ không áp dụng cho các quảng cáo này.

17. CHUYỂN NHƯỢNG VÀ CHUYỂN GIAO

Các Điều Khoản và Điều Kiện này ràng buộc và bảo đảm quyền lợi của Ngân Hàng và Khách Hàng và các bên kế thừa và bên nhận chuyển nhượng của Ngân Hàng, và sẽ tiếp tục ràng buộc Khách Hàng cho dù có:



17.1 any change in name or constitution of the Bank; or

17.2 any consolidation or amalgamation of the Bank into or with any other entity. In the event of such consolidation or amalgamation, such entity shall be substituted for the Bank in relation to these Terms and Conditions and all Accounts and/or Service(s) made available by the Bank to Customer, and these Terms and Conditions shall continue in full force and effect as between Customer and such entity.

18. THE LAW GOVERNING THIS AGREEMENT

This agreement is governed by the laws of Vietnam. Both parties agree to submit to the jurisdiction of Vietnam courts in connection with any dispute. This does not affect our right to pursue our remedies in the courts of any other jurisdiction which is appropriate.

19. DATA PROTECTION AND PRIVACY POLICY

This Data Protection and Privacy Policy relates solely to personal information supplied by you on this Web Site. It is necessary for you to supply to us with personal information on this Web Site in connection with the provision of the services you have requested or are about to request at this Web Site. Failure to supply such

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

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

18. LUẬT ĐIỀU CHỈNH HỢP ĐỒNG

Hợp đồng này được điều chỉnh bởi luật Việt Nam. Cả hai bên đồng ý giải quyết tranh chấp tại các tòa án của Việt Nam. Điều này sẽ không ảnh hưởng đến quyền của chúng tôi để tiếp cận các biện pháp tại các tòa án ở bất kỳ quốc gia nào khác một cách thích hợp.

19. QUY ĐỊNH VỀ BẢO MẬT DỮ LIỆU VÀ THÔNG TIN CÁ NHÂN

Quy định về Bảo mật Dữ liệu và Thông tin cá nhân này liên quan đến những thông tin cá nhân mà quý khách trao đổi trên trang web này. Quý khách cần cung cấp cho Ngân hàng những thông tin cá nhân trên trang web này để chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ đến quý khách và để quý khách có thể thực hiện những giao dịch tại trang web. Nếu quý khách



information may result in the Bank being unable to provide these services.

19.1 Purpose of handling personal data and information

The Bank respects the privacy of your personal information. Upon using the Bank's services, you agree that the Bank may process your information for the following purposes:

- i. processing applications for products and services, effecting payments, transactions and completing instructions or requests;
- ii. providing products and services (including electronic banking services);
- iii. assessing suitability for products and services;
- iv. credit assessment, including conducting credit checks and setting credit limits;
- v. operational purposes;
- vi. statistical purposes;
- vii. establishment, continuation and management of banking relationships and accounts;
- viii. market research and survey for products, service improvement;
- ix. marketing, promotion campaigns, competition with rewards and lucky draws;

không cung cấp những thông tin này, Ngân hàng không thể cung cấp dịch vụ cho quý khách.

19.1 Mục đích xử lý dữ liệu và thông tin cá nhân

Ngân hàng tôn trọng tính bảo mật đối với những thông tin cá nhân của quý khách. Khi sử dụng dịch vụ của Ngân hàng, quý khách đồng ý rằng chúng tôi có thể xử lý thông tin cá nhân của quý khách vì những mục đích sau:

- i. xử lý các đơn yêu cầu cung cấp sản phẩm và dịch vụ, tiến hành các lệnh thanh toán, giao dịch và hoàn tất các chỉ thị hoặc yêu cầu;
- ii. hoạt động nghiệp vụ hàng ngày của các sản phẩm và dịch vụ cung cấp cho Khách Hàng;
- iii. thẩm định tính phù hợp khi cung cấp sản phẩm và dịch vụ;
- iv. thẩm định tín dụng, bao gồm thực hiện kiểm tra tín dụng và xác lập hạn mức tín dụng;
- v. các mục đích nghiệp vụ;
- vi. phân tích thống kê, bao gồm phân tích hành vi ứng xử và tiêu sử cá nhân;
- vii. xác lập, tiếp tục và quản lý quan hệ đối với khách hàng và tài khoản;
- viii. tiến hành nghiên cứu và khảo sát thị trường để cải tiến sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi;
- ix. vì mục đích marketing, chương trình khuyến mại, thi có thưởng và rút thăm may mắn;



- x. the prevention, detection, investigation and prosecution of crime in any jurisdiction (including, without limitation, money laundering, terrorism, fraud and other financial crime);
- xi. identity verification, government sanctions screening and due diligence checks
- xii. to comply with local or foreign law, regulations, directives, judgments or court orders, government sanctions or embargoes, reporting requirements under financial transactions legislation, and demands of any authority, regulator, tribunal, enforcement agency, or exchange body; to comply with policies (including the Standard Chartered Group's policies) and good practice standards where it is in our legitimate interest to do so;
- xiii. to seek professional advice, including, in connection with any legal proceedings (including any prospective legal proceedings), for obtaining legal advice or for establishing, exercising or defending legal rights;

This provision shall not affect any information that the Bank has provided to you. Furthermore, with respect to disclosure

- x. nhằm phục vụ việc ngăn chặn, nhận biết, điều tra và truy tố trách nhiệm hình sự tại bất kỳ lãnh thổ nào (bao gồm, nhưng không giới hạn đối với việc rửa tiền, khủng bố, lừa đảo hoặc các tội phạm tài chính khác);
- xi. xác minh danh tính, xử phạt cấp chính phủ, xác minh lý lịch và kiểm tra toàn diện;
- xii. tuân thủ: luật quốc gia hoặc pháp luật quốc tế, quy định, quy tắc nghề nghiệp, hướng dẫn, phán quyết hoặc lệnh của tòa án, thỏa thuận giữa bất kỳ thành viên nào của Tập Đoàn Standard Chartered với bất kỳ cơ quan nhà nước, cơ quan công quyền, hoặc cơ quan thi hành án; chính sách (bao gồm các chính sách của Tập Đoàn Standard Chartered), thông lệ ngành, trừng phạt hoặc cấm vận cấp chính phủ, yêu cầu về báo cáo theo pháp luật về trừng phạt kinh tế, và theo lệnh hoặc yêu cầu của bất kỳ cơ quan nhà nước, cơ quan công quyền, tòa án, trọng tài, cơ quan thi hành án hoặc cơ quan quản lý ngoại hối;
- xiii. tìm kiếm tư vấn chuyên nghiệp, bao gồm, liên quan đến bất kỳ thủ tục pháp lý (gồm cả các thủ tục pháp lý tiềm tàng), để được cung cấp tư vấn pháp lý hoặc để thiết lập, thực thi hoặc bảo vệ các quyền luật định;

Quy định này sẽ không liên quan hay ảnh hưởng đến bất kỳ thông tin nào mà Ngân hàng cung cấp cho quý khách. Ngoài ra, đối với việc tiết lộ thông tin cá



of your information to third parties and for purposes not relevant to service provision, you may, at any time, reject such disclosure by clearly stating on the service application form at registration time or sending a request to the Bank's branch or contacting the Bank at <https://www.sc.com/vn/contact-us/>.

19.2 Subjects that the Bank may disclose personal information, data

The information provided by you at this Web Site may be disclosed by the Bank to the following parties for the purposes set out in the foregoing paragraphs:

- any member of the Standard Chartered Group anywhere in the world, including any officer, employee, agent or director;
- professional advisers (including auditors), third party service providers, agents or independent contractors providing services to support Standard Chartered's business;
- any person to whom disclosure is allowed or required by local or foreign law, regulation or any other applicable instrument;
- any court, tribunal, regulator, enforcement agency, exchange body, tax authority, or any other authority (including any authority investigating an offence) or their agents;

nhân của quý khách cho bên thứ ba và cho những mục đích không liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, quý khách, tại bất kỳ thời điểm nào, có quyền từ chối bằng cách ghi rõ trên đơn đăng ký dịch vụ tại thời điểm đăng ký hoặc gửi yêu cầu đến chi nhánh của Ngân hàng hoặc liên hệ với Ngân hàng qua các kênh liên hệ tại <https://www.sc.com/vn/contact-us/>.

19.2 Đối tượng được Ngân hàng tiết lộ dữ liệu và thông tin cá nhân

Thông tin quý khách cung cấp tại trang web này có thể được gửi đến những đối tượng dưới đây với những mục đích đã trình bày ở trên:

- bất kỳ thành viên nào của Tập Đoàn Standard Chartered trên toàn thế giới, bao gồm bất kỳ nhân viên, người lao động, đại lý hoặc giám đốc của các thành viên này;
- chuyên gia tư vấn (bao gồm kiểm toán viên), bên thứ ba cung cấp dịch vụ, đại lý hoặc nhà thầu độc lập cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho hoạt động kinh doanh của Standard Chartered;
- bất kỳ người nào mà luật quốc gia hoặc pháp luật quốc tế, quy định hoặc các văn bản hiện hành khác cho phép hoặc yêu cầu phải tiết lộ thông tin cho họ;
- bất kỳ tòa án, trọng tài, cơ quan công quyền, cơ quan thi hành án, cơ quan quản lý ngoại hối, cơ quan thuế, hoặc các cơ quan nhà nước khác (bao gồm các cơ quan nhà nước điều tra hành vi



- any debt collection agency, credit bureau or credit reference agency, rating agency correspondents, insurer or insurance broker, direct or indirect provider of credit protection and fraud prevention agencies;
- any financial institution to conduct credit checks, anti-money laundering related checks, for fraud prevention and detection of crime purposes.

19.3 Personal Data Protection

The Bank guarantees that your personal information will be kept confidential with the highest security standards. The Bank is committed to our security platform fully meeting the international standards for personal data security and application data protection / personal law requirements. However, it is your responsibility to keep your transaction name and password confidential at all times of system access.

You have the right to find out about the Bank's regulations and activities related to personal data, as well as to be informed about personal information by the Bank and to check whether the Bank stores its data. customers or not. You also have the right to request the accuracy of payment

vi phạm hoặc tội phạm) hoặc các cán bộ của các cơ quan này;

- bất kỳ đại diện thu hồi nợ, trung tâm thông tin tín dụng hoặc tổ chức tham khảo tín dụng, cơ quan xếp hạng tín dụng, cơ quan truyền thông, công ty bảo hiểm hoặc công ty môi giới bảo hiểm, nhà cung cấp dịch vụ bảo hộ tín dụng trực tiếp hay gián tiếp nào, cơ quan phòng chống lừa đảo;
- bất kỳ tổ chức tín dụng nào để tiến hành kiểm tra tín dụng, kiểm tra liên quan đến việc chống rửa tiền cho mục đích phòng chống lừa đảo và xác minh tội phạm.

19.3 Bảo mật dữ liệu và thông tin cá nhân

Ngân hàng cam đoan rằng những thông tin cá nhân của quý khách sẽ được bảo mật với tiêu chuẩn an ninh tối cao. Ngân hàng cam kết nền tảng an ninh của chúng tôi đáp ứng đầy đủ những tiêu chuẩn quốc tế về an toàn dữ liệu cá nhân và những yêu cầu về bảo vệ dữ liệu ứng dụng/ luật cá nhân. Tuy nhiên, quý khách phải có trách nhiệm bảo mật tên giao dịch và mật khẩu của mình trong mọi lần truy cập hệ thống.

Quý khách có quyền tìm hiểu về những quy định của Ngân hàng và những hoạt động liên quan đến dữ liệu cá nhân, cũng như được thông báo về thông tin cá nhân bởi Ngân hàng và kiểm tra xem Ngân hàng có lưu giữ dữ liệu của quý khách hay không. Quý khách cũng có quyền đòi hỏi sự chính xác giao dịch thanh toán phí, truy cập thông tin cá nhân từ chúng



transactions, access to personal information from us. For personal credit, you also have the right to request periodic notice of repayments to the requested institution.

We may cancel a security code for account security reasons and will notify the Customer via at least one of the registered means of communication such as email, text message etc. on whether or not the security code has been canceled. In this notice, the Customer will be instructed to create a new security code instead. The replacement security code will be effective immediately after the Customer initializes successfully.

If you wish to perform or request for accuracy or removal of any personal data from us, or if you have any question regarding personal information, data safety policy, as well as applications data types being stored, please contact us following contact information below:

Standard Chartered Bank (Vietnam) Limited

Floor 3, Tower 1 and Tower 2, Room CP1.L01 and Room CP2.L01 of the Capital Place Building, No. 29 Lieu Giai, Ngoc Khanh Ward, Ba Dinh District, Hanoi, Vietnam.

Tel: (84.24) 3 9368 000

tôi. Đối với tín dụng cá nhân, quý khách cũng có quyền yêu cầu thông báo về việc trả nợ định kỳ cho các tổ chức đã được yêu cầu.

Ngân Hàng có thể hủy một Mã An ninh vì lý do bảo đảm an toàn tài khoản và sẽ thông báo đến Khách Hàng qua ít nhất một trong các phương tiện liên lạc mà Khách Hàng đã đăng ký như thư điện tử, tin nhắn điện thoại v.v về việc Mã An ninh đã hoặc sẽ bị hủy. Trong thông báo này, Khách Hàng sẽ được hướng dẫn để khởi tạo một Mã An ninh mới thay thế. Mã An ninh thay thế sẽ có hiệu lực ngay lập tức sau khi Khách Hàng khởi tạo thành công.

Nếu quý khách mong muốn thực hiện hoặc yêu cầu sự chính xác hoặc xóa bỏ bất kỳ dữ liệu cá nhân nào từ chúng tôi, hoặc nếu quý khách có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến những quy định an toàn dữ liệu và thông tin cá nhân và những ứng dụng cũng như các loại dữ liệu cá nhân được lưu giữ, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo địa chỉ sau:

**Ngân hàng Trách nhiệm hữu hạn một thành viên
Standard Chartered (Việt Nam)**

Tầng 3, Tháp 1 và Tháp 2, Phòng CP1.L01 và Phòng CP2.L01, Tòa nhà Capital Place, số 29 Liễu Giai, phường Ngọc Khánh, quận Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: (84.24) 3936 8000



20. DEFINITIONS: THE MEANING OF SOME WORDS AND PHRASES USED IN THIS AGREEMENT

Some words and expressions used in this agreement have particular meanings as follows:

Password means the Electronic Banking Personal Identification Number or secret number chosen by you (or if you do not elect to change it, the initial secret number given to you) that is used to confirm your identity whenever you use the Service.

Security Codes means the user identification code with the Password details agreed between you and us that are used to identify you whenever you use the Service.

Service means the services provided by us which enable you to obtain information from us and give instructions to us by computer, telephone, mobile telephone, personal digital assistant or other device linked to our system by any means.

Service Software means any software supplied to you whenever you access the Service and any other software we supply to you for the purpose of accessing the Service from time to time.

Statement means bank statement, contract or translation note, confirmation notice for

20. ĐỊNH NGHĨA: NGHĨA CỦA MỘT SỐ TỪ VÀ THUẬT NGỮ SỬ DỤNG TRONG HỢP ĐỒNG

Một số từ và thuật ngữ được sử dụng trong hợp đồng này có ý nghĩa cụ thể như sau:

Mật mã nghĩa là Số Nhận dạng Cá nhân liên quan đến Ngân hàng Điện tử hay là bất kì con số bí mật nào mà quý khách lựa chọn (hoặc trường hợp quý khách không lựa chọn thay đổi số bí mật, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý khách con số bí mật ban đầu) được dùng để nhận dạng của quý khách bất cứ khi nào quý khách sử dụng Dịch vụ.

Mã An ninh nghĩa là mã nhận dạng người sử dụng với các chi tiết về Mật mã đã được thoả thuận giữa quý khách và chúng tôi là sẽ được sử dụng để nhận dạng quý khách bất cứ khi nào quý khách sử dụng Dịch vụ.

Dịch vụ nghĩa là các dịch vụ mà chúng tôi cung cấp giúp quý khách có được thông tin từ chúng tôi và đưa cho chúng tôi các chỉ dẫn bằng máy tính, điện thoại bàn, điện thoại di động, các trợ giúp kĩ thuật số cá nhân hoặc các thiết bị khác được kết nối với hệ thống của chúng tôi bằng bất kì phương thức nào.

Phần mềm Dịch vụ có nghĩa là bất kì phần mềm nào được cung cấp cho quý khách bất cứ khi nào quý khách truy cập Dịch vụ và bất cứ phần mềm nào khác mà chúng tôi cung cấp cho quý khách vì mục đích truy cập Dịch vụ tùy từng thời điểm.

Bản kê giao dịch nghĩa là bản kê các số tiền xuất nhập ở tài khoản ngân hàng, ghi chú hợp đồng hay



investment services, or any of these or similar documentation, as applicable, depending on the Service.

We/us/our/Bank refer to Standard Chartered Bank ("Standard Chartered"), a company incorporated in England and Wales with limited liability by Royal Charter 1853, under reference ZC18 and whose Principal Office is situated in England at 1 Basinghall Avenue, London, EC2V 5DD, United Kingdom.

Standard Chartered refers to Standard Chartered Bank in Vietnam, which operates under licenses issued by the State Bank of Vietnam.

You/your means you, the customer, who is registered by us to use the Service.

Your System means the equipment and software contained on such equipment used by you to access the Service.

Copyright © Standard Chartered Bank (Vietnam) Limited. All rights reserved.

Effective date: **27 July 2023**

giải thích, thông báo xác nhận cho các Dịch vụ Đầu tư, hay bất kì các chứng từ tương tự, nếu có, phụ thuộc vào dịch vụ.

Chúng tôi/của chúng tôi/Ngân hàng là Ngân hàng Standard Chartered, một công ty được thành lập ở Anh và xứ Wales với trách nhiệm hữu hạn bởi Hiến pháp Hoàng gia 1850, dưới phần tham khảo ZC18 và có Văn phòng Chính tọa lạc tại Anh ở số 1 Basinghall Avenue, London, EC2V 5DD, United Kingdom.

Standard Chartered nghĩa là Ngân hàng Standard Chartered ở Việt Nam hoạt động theo giấy phép được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp.

Quý khách/của quý khách nghĩa là quý khách, khách hàng, người đăng kí sử dụng Dịch vụ với chúng tôi.

Hệ thống của quý khách nghĩa là thiết bị và phần mềm thuộc về thiết bị chủ mà quý khách sử dụng để truy cập Dịch vụ.

Bản quyền thuộc về Ngân hàng TNHH MTV Standard Chartered Bank (Việt Nam). Tất cả các quyền được bảo hộ.

Ngày hiệu lực: **27/07/2023**