

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG

(Hiệu lực từ ngày 01/08/2022)

- I. QUY ĐỊNH CHUNG
- II. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN TÀI KHOẢN
- III. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
- IV. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ TIN NHẮN SMS
- V. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ SMAIL
- VI. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ INTERNET BANKING/ MOBILE BANKING

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

(Effective from 01/08/2022)

- I. GENERAL PROVISION
- II. TERMS AND CONDITIONS OF ACCOUNT
- III. TERMS AND CONDITIONS OF DOMESTIC DEBIT CARD FOR INDIVIDUALS
- IV. TERMS AND CONDITIONS OF SMS
- V. TERMS AND CONDITIONS OF SMAIL
- VI. TERMS AND CONDITIONS OF INTERNET BANKING/ MOBILE BANKING

I. QUY ĐỊNH CHUNG

Các điều khoản và điều kiện sau đây được áp dụng chung cho tất cả các Tài khoản, Sản phẩm và Dịch vụ do Ngân hàng TNHH Một Thành Viên Shinhan Việt Nam cung cấp (“**Điều khoản và Điều kiện Chung**”). Ngoài ra, còn có các điều khoản và điều kiện được áp dụng riêng cho từng loại Tài khoản, Sản phẩm và Dịch vụ cụ thể (“**Điều khoản và Điều kiện Riêng**”).

Nếu có sự khác biệt giữa các Điều khoản và Điều kiện Chung với Điều khoản và Điều kiện Riêng thì các Điều khoản và Điều kiện Riêng sẽ được ưu tiên áp dụng trong phạm vi Tài khoản, Sản phẩm và Dịch vụ cụ thể có liên quan.

1. Định Nghĩa

- 1.1 “**Dịch vụ**” là tất cả hoặc bất kỳ một dịch vụ nào do Ngân hàng cung cấp.
- 1.2 “**Khách hàng**” là chủ Tài khoản và/hoặc người sử dụng Sản phẩm và/hoặc Dịch vụ của Ngân hàng.

I. GENERAL PROVISIONS

The following Terms and Conditions are generally applied to all Accounts, Products and Services provided by Shinhan Bank Vietnam Limited (“**General Terms and Conditions**”). In addition, there are separate Terms and Conditions for specific Account, Product and Service (“**Specified Terms and Conditions**”).

In the event of any inconsistency between the General Terms and Conditions and the Specified Terms and Conditions, the Specified Terms and Conditions shall prevail for related Account, Product and Service.

1. Definition

- 1.1 “**Service**” means all or any service (s) provided by the Bank.
- 1.2 “**Customer**” means the Account Holder and/or any person who uses any Product and/or Service of the Bank.

- 1.3 **“Ngày làm việc”** là ngày Ngân hàng mở cửa giao dịch tại Việt Nam, và đối với các giao dịch ngoại tệ, là ngày mở cửa giao dịch của cả Ngân hàng và trung tâm giao dịch liên quan do Ngân hàng chỉ định trong các giao dịch ngoại tệ đó.
- 1.4 **“Ngân hàng”** nghĩa là Ngân hàng TNHH Một Thành Viên Shinhan Việt Nam và/hoặc bất cứ Chi nhánh, Phòng giao dịch nào của Ngân hàng TNHH Một Thành Viên Shinhan Việt Nam.
- 1.5 **“Người đại diện theo pháp luật”** bao gồm: cha mẹ đối với con chưa thành niên, người giám hộ đối với người được giám hộ, người được Tòa án chỉ định đối với người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người đại diện theo pháp luật của pháp nhân theo quy định điều lệ hoặc quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 1.6 **“Người được ủy quyền”** là cá nhân hoặc pháp nhân được chỉ định và chữ ký của cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp và con dấu của pháp nhân được đăng ký với Ngân hàng

- 1.3 **“Business Day”** means any day on which the Bank is open for business in Vietnam; for foreign currency transactions, means the day that both the Bank and related transaction center determined by the Bank for those relevant transaction(s) are open.
- 1.4 **“Bank”** means Shinhan Bank Vietnam Limited. and /or any Branches/ Transaction Offices of Shinhan Bank Vietnam Limited..
- 1.5 **“Legal representatives”** mean parents of a minor; a guardian of a ward, a person appointed by competent courts to a person with limited legal capacity, legal representative(s) of a legal entity by its charter or decision of a competent authority.
- 1.6 **“Authorised Person”** means any assigned person(s) or legal entity and the authorized signatory(ies) of person(s) or Lawful representative and stamp of legal

bằng giấy ủy quyền hợp lệ theo mẫu Ngân hàng hoặc văn bản tương đương (có thể được Ngân hàng sửa đổi, bổ sung tùy từng thời điểm) để thay mặt Khách hàng đưa ra các chỉ thị và/hoặc thực hiện các giao dịch với Ngân hàng.

- 1.7 **“Sản phẩm”** là tất cả hoặc bất kỳ một sản phẩm nào do Ngân hàng cung cấp.
- 1.8 **“Sự kiện bất khả kháng”** là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, bão hoặc sự kiện tự nhiên khác; đình công hoặc tranh chấp lao động khác nhưng không xuất phát từ lỗi của mỗi bên; chiến tranh, khởi nghĩa, khủng bố hoặc bạo loạn; thay đổi pháp luật hoặc bất kỳ lệnh nào của bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nào; sự cố của hệ thống kỹ thuật, hệ thống phụ trợ hoặc bất kỳ hệ thống có liên quan nào khác của Ngân hàng hoặc của bên cung cấp dịch vụ của Ngân hàng hoặc của bất kỳ bên thứ ba có

entity which are registered in forms of the Bank or any equivalent documents (may be varied, modified, added at any time by the Bank) on behalf of the Customer to make instructions and/or transactions with the Bank.

- 1.7 **“Product”** means all or any product(s) provided by the Bank.
- 1.8 **“Force Majeure Event”** means any event(s) which is unpredictable and unpreventable despite of performing all applicable methods and abilities, including of fires, floods, earthquake, hurricanes, or any natural disasters; strikes or other labor disputes incurred through no fault of any parties; wars, revolution, terrorism or rebellions; changes of law or any orders of competent authorities; accidents of the technical system, supporting system or any related system of the Bank, the Bank’s service provider or any related third parties; other force majeure events by

liên quan nào; các sự kiện bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật. Không bên nào phải chịu trách nhiệm với bất cứ sự chậm trễ hay vi phạm nào trong việc thực hiện bất cứ nội dung nào của các Điều khoản và Điều kiện Chung này trong trường hợp những chậm trễ hay vi phạm đó gây ra bởi Sự kiện bất khả kháng.

1.9 **“Tài khoản”** là mỗi và tất cả các tài khoản do Khách hàng mở và duy trì tại Ngân hàng.

1.10 **“Định danh khách hàng trực tuyến (eKYC)”** là dịch vụ xác định danh tính của khách hàng mà không gặp mặt trực tiếp khách hàng. Việc xác định danh tính khách hàng được thực hiện thông qua việc ứng dụng công nghệ nhận dạng ký tự quang học (OCR) và công nghệ nhận diện khuôn mặt.

1.11 **Hạn mức giao dịch tài khoản:** là số tiền tối đa mà khách hàng được thực hiện các giao dịch ghi nợ tài khoản (không bao gồm các giao dịch chuyển tiền vào tài khoản, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, tài khoản tiền gửi tích lũy của chính khách

regulation of the applicable Law. Neither party will not be responsible for any delay or violation in carrying out any contents of these General Terms and Conditions in case the delay and/or violation are made by the force majeure event.

1.9 **“Account”** means any and all account (s) which the customer open and maintain with the Bank from time to time.

1.10 **Electronic Know Your Customer (eKYC):** is an online customer identification service that require non face-to-face meetings. Customer identification is executed by Optical character recognition technology and facial recognition technology.

1.11 **Account transaction limit:** is the total transaction amount debited from the Online Demand Deposit Account (exclude the debit amount of transaction with the same CIF for opening Time deposit account,

hàng) trong một khoảng thời gian nhất định (theo ngày, theo tháng). Hạn mức giao dịch tài khoản theo ngày được tính từ 00:00:00 đến 23:59:59 hàng ngày. Hạn mức giao dịch tài khoản theo tháng được tính từ ngày đầu tiên đến ngày cuối cùng của tháng

1.12 **Nhận dạng ký tự quang học (OCR):** là công nghệ trích xuất dữ liệu tự động từ hình ảnh văn bản trên giấy tờ tùy thân của Khách hàng sang dạng ký tự (text), tiếng Việt có dấu bởi chương trình máy tính cung cấp bởi các đối tác của Ngân hàng.

1.13 **Nhận diện khuôn mặt:** là công nghệ nhận diện và xác định sự trùng khớp khuôn mặt trên ảnh tự chụp (ảnh selfie) và ảnh chân dung trên giấy tờ tùy thân của khách hàng bởi chương trình máy tính cung cấp bởi các đối tác của Ngân hàng.

2. Quy Định Chung

2.1 Khách hàng đồng ý cung cấp cho Ngân hàng tất cả các thông tin và tài liệu mà Ngân hàng yêu cầu phù hợp với quy

Installment deposit account) in the particular duration. Daily account transaction limit is calculated from 00:00:00 to 23:59:59 on daily basis. Monthly account transaction limit is calculated from the 1st day to the last day of the month.

1.12 **Optical Character Recognition (OCR):** is the technology recognizing and auto-extracting precise data from image on customer identification documents to text format (Vietnamese with accent marks) based on computer program which is provided by Shinhan vendors.

1.13 **Facial recognition:** is the technology recognizing and matching the face on selfie and portrait on customer identification document based on computer program which is provided by Shinhan vendors.

2. General Provisions

2.1 The customer agrees to provide all information and documentation as the Bank may reasonably request

định của pháp luật và quy định của Ngân hàng tại từng thời điểm. Khách hàng cam đoan và đảm bảo với Ngân hàng rằng tất cả các thông tin, tài liệu, hồ sơ do Khách hàng cung cấp cho Ngân hàng để đề nghị mở Tài khoản và/hoặc đề nghị cung cấp, sử dụng bất cứ Sản phẩm và/hoặc Dịch vụ nào tại Ngân hàng là hoàn toàn chính xác, trung thực. Ngân hàng có quyền căn cứ vào tính chính xác của thông tin, tài liệu do Khách hàng cung cấp để thực hiện mở Tài khoản, cung cấp Sản phẩm, Dịch vụ cho Khách hàng và Ngân hàng không có nghĩa vụ xác minh những thông tin và tài liệu đó.

- 2.2 Khách hàng cam kết sẽ thông báo kịp thời cho Ngân hàng (bằng văn bản hoặc theo mẫu của Ngân hàng) đối với bất kỳ thay đổi nào về tên, địa chỉ, chủ tài khoản, số điện thoại, địa chỉ email và các thông tin khác đã đăng ký với Ngân hàng cũng như việc chấm dứt, thay đổi Người đại diện theo pháp luật hoặc người được ủy quyền hợp pháp, cũng như khi có nghi ngờ và/hoặc phát hiện bất cứ thông tin nào dùng để

from time to time complying with regulation of the applicable Law and the Bank at any time. The customer represents and warrants to the Bank that all of information, documents, applications provided to the Bank for opening Account(s) and/or using any Product(s) and/or Service(s) of the Bank are accurate and truthful. The Bank is entitled to base on the accuracy of the provided information, documents to open Accounts, provide Products and/or Services to the Customer and the Bank shall be under no obligation to verify that information and document.

- 2.2 The customer undertakes to update in written any changes of the name, address, account holder, mobile phone number, email address and other information registered with the Bank or any termination, modification of the Legal Representative or the Authorized Person, or any suspicion and/or detection of that any information

thực hiện giao dịch với Ngân hàng đang bị tiết lộ, bị đánh cắp và không đảm bảo tính bảo mật. Ngân hàng không chịu trách nhiệm về bất kỳ hậu quả nào có thể xảy ra do việc Khách hàng không thông báo hoặc thông báo ít nhất 3 (ba) Ngày làm việc trước ngày có thay đổi hoặc không thông báo ngay khi có nghi ngờ và/hoặc phát hiện thông tin đang bị tiết lộ, bị đánh cắp hoặc thông báo không bằng văn bản hoặc không theo mẫu của Ngân hàng đối với những thay đổi đó.

- 2.3 Khách hàng đồng ý tuân thủ tất cả mọi quy định, hướng dẫn và thủ tục của Ngân hàng tại từng thời điểm liên quan đến việc điều hành hoặc sử dụng bất kỳ Tài khoản hoặc Sản phẩm hoặc Dịch vụ nào phù hợp với các Điều khoản và Điều kiện Chung, bao gồm bất kỳ các thủ tục kiểm tra thông tin nhận diện, thủ tục kiểm chứng/xác minh hoặc các thủ tục bảo mật khác mà Ngân hàng có thể sử dụng để thiết lập tính xác thực của các chỉ thị hoặc trước khi thực hiện bất kỳ Dịch vụ nào hoặc một phần của Dịch vụ.

which is used to do transaction with the Bank, is disclosed, stolen and not ensured the privacy policy. The Bank will not be liable for any consequences which may be incurred because the Customer does not update or notify the Bank at least 3 Business Days prior to the amended date or not notify as soon as there is any suspension and/or detection of any disclosed, stolen information or not in written or not using the Bank's form for those changes.

- 2.3 The Customer agrees to comply with all regulations, instructions and procedures of the Bank at any time which are related to operate and use any Account or Product or Service in accordance with the General Terms and Conditions, including of any procedures of information verification, clarification/ identity check and other security procedures that the Bank may use to establish the authenticity of instructions or prior to implement any Service or a part of the Service.

- 2.4 Khách hàng đồng ý tự đánh giá về việc Khách hàng có hay không bất kỳ nghĩa vụ hoặc trách nhiệm nào về mặt pháp lý, quy định quản lý hoặc thuế liên quan đến Hợp đồng hoặc bất kỳ Tài khoản/ Sản phẩm/ Dịch vụ nào, và luôn tuân thủ các nghĩa vụ hoặc trách nhiệm pháp lý, quy định quản lý và thuế nói trên. Khách hàng xác nhận rằng Ngân hàng không đưa ra ý kiến tư vấn về pháp lý, thuế, tài chính hoặc kế toán liên quan đến bất kỳ Tài khoản/Sản phẩm/Dịch vụ nào, hoặc về tính phù hợp hoặc khả năng sinh lợi của bất kỳ giao dịch nào liên quan đến bất kỳ Tài khoản/Sản phẩm/Dịch vụ nào.
- 2.5 Khách hàng đồng ý sử dụng mọi biện pháp phòng ngừa bổ sung hợp lý để ngăn chặn việc truy cập Tài khoản hoặc việc sử dụng Sản phẩm/Dịch vụ một cách phi pháp hoặc trái phép.

- 2.4 The Customer agrees to make their own assessment as to whether they are subject to any legal, regulatory or tax obligations or duties in respect of the Agreement or any Account or Product or Service and at all times comply with such legal, regulatory and tax obligations and duties. The Customer acknowledges that the Bank is not providing any legal, tax, financial or accounting advice in respect of any Account or Product or Service, or any advice regarding the suitability or profitability of any transaction associated with any Account or Product or Service;
- 2.5 The Customer agrees to apply any additional precautions to avoid improper Account inquiry or using unlawful or unauthorized Product/ Service.

- 2.6 Khách hàng đồng ý rằng Ngân hàng có thể hủy thẻ của khách hàng nếu khách hàng không đến nhận lại thẻ trong vòng 15 ngày kể từ ngày thẻ bị giữ tại ATM.
- 2.7 Khách hàng đồng ý không xác lập cũng như không cho phép tồn tại bất kỳ biện pháp bảo đảm nào đối với hoặc bằng bất kỳ Tài khoản nào nếu không có chấp thuận trước bằng văn bản của Ngân hàng.
- 2.8 Khách hàng đồng ý sẽ thực hiện mọi biện pháp cần thiết để đảm bảo rằng mỗi Người được ủy quyền vào bất kỳ thời điểm nào đều được chỉ định kịp thời và ủy quyền hợp lệ để đưa ra các chỉ thị. Khách hàng đồng ý để Ngân hàng chấp nhận và thực hiện các chỉ thị hợp lý, hợp lệ hoặc Ngân hàng tin rằng được đưa ra bởi người có thẩm quyền.
- 2.9 Khách hàng cũng xác nhận rằng Ngân hàng có quyền sử dụng bất kỳ thông tin liên hệ nào mà khách hàng đã đăng ký

- 2.6 The customer agrees that the Bank may destroy the customer's card in case the customer does not receive the card within 15 days from the date that such card is kept by ATM.
- 2.7 The Customer agrees not to constitute or have outstanding any Security on or over any Account without the prior written consent of the Bank.
- 2.8 The Customer agrees to implement any necessary remedies to ensure that the Authorised Person(s) at any time shall be appointed and authorized properly to give instructions. The Customer agrees that the Bank shall accept and execute instructions that are legal, reasonable or the Bank believes that are given by authorized person.
- 2.9 The Customer confirms that the Bank is entitled to use any information provided by the Customer to contact in necessary circumstances.

với Ngân hàng để liên hệ với Khách hàng trong trường hợp cần thiết.

- 2.10 Trong trường hợp do lỗi của Khách hàng, Khách hàng đồng ý chịu trách nhiệm và bồi thường cho Ngân hàng đối với tất cả các khiếu nại, yêu cầu, hành động, tố tụng, tổn thất, thiệt hại, chi phí (bởi tổn thất do chuyển đổi ngoại hối, thuế và các khoản thu khác, lãi, phí dịch vụ, và chi phí pháp lý và các chi phí khác trên cơ sở bồi thường toàn bộ) mà Ngân hàng phải trả theo thực tế phát sinh từ hoặc có liên quan tới việc Ngân hàng cung cấp Tài khoản và/hoặc Sản phẩm và/hoặc Dịch vụ hoặc chấp thuận thực hiện các chỉ thị cho Khách hàng theo đúng quy định tại Điều khoản và Điều kiện Chung.
- 2.11 Ngân hàng hoạt động theo pháp luật hiện hành của Việt Nam và Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm về trường hợp không có sẵn tiền, không nhận được tiền hoặc bất kỳ tổn thất, thiệt hại nào mà Khách hàng phải gánh chịu do các hạn

- 2.10 In case of the Customer's fault, the Customer agrees to take responsibility and compensate to the Bank for all of complaints, requirements, actions, procedure, losses, damages, expenses (by the losses of foreign exchange, tax and other collected amount, interest, service fees, and legal expenses and other expenses of a full indemnity basis) in which the Bank shall pay in accordance with actual occurrences from or connected with the provision of Account and/or Product and/or Service by the Bank or the approval for implementing Customer's instructions in accordance with the General Terms and Conditions.
- 2.11 The Bank operates based on the applicable Law in Vietnam and the Bank will not take responsibility for not available money, not receiving the money or any damages, losses in which the Customer may suffer

chế về quy định chuyển đổi tiền tệ hoặc chuyển tiền trừ trường hợp do lỗi trực tiếp của Ngân hàng.

2.12 Ngân hàng cam kết đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng dịch vụ mà tổ chức đã công bố trong hợp đồng cung cấp dịch vụ, hoặc tờ rơi thông báo về điều kiện sử dụng dịch vụ.

2.13 Mỗi bên, Ngân hàng hoặc Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm về các hậu quả xảy ra do sự vi phạm những nội dung tại Điều khoản và Điều kiện Chung hoặc các Điều khoản và Điều kiện Riêng và bên có lỗi sẽ bồi thường theo thực tế phát sinh cho bên còn lại nếu gây ra thiệt hại.

2.14 Ngân hàng có quyền từ chối mở tài khoản, từ chối/chấm dứt cung cấp dịch vụ hoặc từ chối bất kỳ giao dịch hoặc chỉ thị nào khác, nếu Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận giữa Ngân hàng với Khách hàng hoặc các quy định của Ngân hàng được thông báo tại các Chi Nhánh, Phòng Giao Dịch

due to the limit and restriction on foreign exchange or fund transfer unless the Bank's direct fault;

2.12 The Bank warrants the quality of the Service provided to the Customer in accordance with the published Contract of providing Service, or the leaflet in which contains the Terms of Use.

2.13 Each Party, the Bank or the Customer will be responsible for the occurred consequences due to violating contents of the General Terms and Conditions or Specified Terms and Conditions and the party at fault will compensate in accordance with the actual occurrence to the other party if there is any damage.

2.14 The Bank is entitled to refuse to open Account, refuse/ terminate to provide Service or refuse any transaction or any other instructions, if the Customer does not comply with the agreement between the Bank and the Customer or the regulations of the Bank

và/hoặc trên trang web của Ngân hàng liên quan đến Tài khoản/Dịch vụ/Sản phẩm đó và/hoặc giao dịch đó vi phạm pháp luật Việt Nam.

2.15 Ngân hàng có quyền sửa đổi, bổ sung, hoặc hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ nội dung quy định tại Điều khoản và Điều kiện Chung này, liên quan đến bất kỳ Tài khoản hoặc Sản phẩm hoặc Dịch vụ nào do Ngân hàng cung cấp. Trừ khi được qui định khác đi, mọi sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ nói trên sẽ có hiệu lực sau 5 (năm) ngày làm việc kể từ ngày Ngân hàng thông báo cho Khách hàng bằng một trong các phương tiện mà Khách hàng đăng ký với Ngân hàng hoặc được công bố tại các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân hàng hoặc trên trang web của Ngân hàng. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng Tài khoản hoặc Sản phẩm hoặc Dịch vụ đó sau 5 ngày làm việc kể từ ngày Ngân hàng thông báo/công bố về việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ nói trên được xem là Khách hàng đã nhận biết, chấp nhận và đồng ý với các sửa đổi, bổ sung, hủy

which are published at any branches, transaction office and/or on the Bank's website regarding to the Account/ Service/ Product and/or such transaction violating the Vietnamese law.

2.15 The Bank shall be entitled to amend, supplement or remove any part or the entire content of these General Terms and Conditions, related to any Account or Product or Service provided by the Bank. Unless otherwise provided, those amendment, supplement, removal shall be effective after 5 (five) business days from the noticed date to the Customer via one of channels registered to the Bank by the Customer or published at any Branches/ Transaction Office of the Bank or on the Bank's website. The use of Account or Product or Service after 5 business days from the date of notification/ publishing of those amendment, supplement, removal shall constitute the knowledge and acceptance by the

bỏ đó. Trong trường hợp không đồng ý với bất kỳ sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ nào, Khách hàng phải đến bất kỳ Chi Nhánh, Phòng Giao Dịch nào của Ngân hàng để thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng Tài khoản hoặc Sản phẩm hoặc Dịch vụ có liên quan.

2.16 Khách hàng được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của mình trừ trường hợp cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu. Khách hàng đồng ý và xác nhận rằng Ngân hàng được phép tiết lộ bất kỳ thông tin nào liên quan đến Khách hàng cho bất kỳ hoặc tất cả những chủ thể sau:

- (a) Trụ sở, văn phòng, chi nhánh, ngân hàng mẹ, công ty con, công ty thành viên, công ty liên kết của Ngân hàng hoặc bất kỳ công ty nào trong Tập đoàn Tài chính Shinhan ("**Thành Viên Tập Đoàn**"), nhân viên hoặc đại lý nào của Ngân hàng;

Customer to be bound by such amendment, supplement, removal. In case the Customer does not agree with any amendment, supplement, removal, the Customer must visit any Branches/ Transaction Offices of the Bank to process the termination procedure of related Account or Product or Service.

2.16 The Customer information shall be secured, confidential unless the requirement of a competent authority. The Customer agrees and acknowledges that the Bank shall be authorised to disclose any information in connection with the Customer to any or all of the following persons:

- (a) The Bank's head office, offices, branches, mother bank, subsidiaries, associated or affiliated entities or any of Shinhan Finance Group ("**Group Members**"), employee or agent of the Bank;

- (b) Bất kỳ kiểm toán viên hoặc cố vấn chuyên môn nào của Ngân hàng hoặc của bất kỳ Thành Viên Tập Đoàn nào có nghĩa vụ bảo mật đối với Ngân hàng hoặc bất kỳ Thành Viên Tập Đoàn nào;
- (c) Bất kỳ đại lý hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ bên thứ ba nào của Ngân hàng hoặc của bất kỳ Thành Viên Tập Đoàn nào có nghĩa vụ bảo mật đối với Ngân hàng hoặc bất kỳ Thành Viên Tập Đoàn nào;
- (d) Bất kì cơ quan có thẩm quyền liên quan nào hoặc chủ thể khác có thẩm quyền về mặt pháp lý hoặc luật định mà Ngân hàng có toàn quyền cho là cần thiết hoặc phải thực hiện tại từng thời điểm;
- (e) Bất kỳ chủ thể nào khi Ngân hàng được yêu cầu phải tiết lộ thông tin theo giấy triệu tập của tòa án hoặc thủ tục tố tụng khác được đưa ra bởi tòa án của bất kỳ quốc gia nào;

- (b) Any auditors or professional advisers of the Bank or any Group Member under a duty of confidentiality to the Bank or any Group Member;
- (c) Any agents or third party providing service to the Bank or any Group Member who are under a duty of confidentiality to the Bank or any Group Member;
- (d) Any relevant authority or other person with lawful or regulatory authority as the Bank shall in its absolute discretion deem necessary or desirable from time to time;
- (e) Any person when required to do so pursuant to subpoena or other court process issued out of any applicable jurisdiction;

(f) Bất kỳ chủ thể nào khi Ngân hàng được yêu cầu phải tiết lộ thông tin theo pháp luật của bất kỳ quốc gia nào (bao gồm tổ chức thông tin tín dụng); và

(g) Bất kỳ cơ quan có thẩm quyền trong nước hoặc nước ngoài nào mà Ngân hàng hoặc bất kỳ Thành Viên Tập Đoàn có thoả thuận hay thu xếp, theo đó, yêu cầu tiết lộ thông tin Khách hàng hoặc thông tin Tài khoản, cho dù việc tiết lộ này được thực hiện bởi Ngân hàng hoặc thông qua Thành Viên Tập Đoàn.

2.17 Khách hàng đồng ý rằng ngay khi Khách hàng ký tên trên bất cứ đơn yêu cầu nào cho bất kỳ Tài khoản/ Sản phẩm/ Dịch vụ nào được cung cấp bởi Ngân hàng thì các Điều khoản và Điều kiện Chung này sẽ là một phần không tách rời của của Tài khoản/ Sản phẩm/ Dịch vụ đó và sẽ tạo thành một phần của thoả thuận giữa Khách hàng và Ngân hàng về Tài khoản/ Sản phẩm/ Dịch vụ đó.

(f) Any person when otherwise required to do so in accordance with the laws of any applicable jurisdictions (including credit information organization); and

(g) Any local or foreign authority with whom the Bank or any Group Member has an agreement or arrangement which requires Customer or Account information to be disclosed, whether the disclosure is made by the Bank or through another Group Member.

2.17 The Customer agrees accordingly when the Customer signs on any application for any Account/ Product/ Service provided by the Bank, the General Terms and Conditions shall be an integral part of such Account/ Product/ Service and constitute a part of Agreement between the Customer and the Bank of Account/ Product/ Service.

2.18 Chỉ thị của Khách hàng

- (a) Bất kỳ yêu cầu hoặc chỉ thị nào của Khách hàng cho Ngân hàng phải được đưa ra bằng văn bản. Tuy nhiên, Ngân hàng có thể (nhưng không có nghĩa vụ) đồng ý hoặc thực hiện theo bất kỳ chỉ thị hoặc yêu cầu nào qua điện thoại, email, tin nhắn hoặc bất kỳ phương tiện điện tử nào khác (“**Phương thức Không Khuyến khích**”) mà Ngân hàng tin rằng được đưa ra hoặc được thực hiện hoặc được cho phép bởi Khách hàng;
- (b) Khi Khách hàng đưa ra chỉ thị thông qua một Phương thức Không Khuyến khích, Khách hàng xác nhận và đồng ý rằng:
 - (i) Khách hàng hiểu rằng đây không phải là một phương thức an toàn để gửi các chỉ thị, và Khách hàng sử dụng Phương thức Không Khuyến khích vì lí do thuận tiện và vì lợi ích của Khách hàng;

2.18 Instructions of the Customer

- (a) Any requirement or instruction of the Customer to the Bank must be given in written. However, the Bank may (but not obliged) agree or implement any instructions or requirements via phone, email, SMS or other electronic means (“**Non-preferred Channel**”) which the Bank believes to be given or implemented or allowed by the Customer.
- (b) When the Customer gives an instruction via Non-preferred Channel, the Customer agrees and acknowledges that:
 - (i) The customer acknowledges that this is not a secured means of sending instructions, and the Customer is using the Non-preferred Channel for their own convenience and other efficiency benefits;

- (ii) Khách hàng chấp nhận bất kỳ rủi ro nào khi đưa ra và gửi chỉ thị đó thông qua một Phương thức Không Khuyến khích, bao gồm rủi ro về việc chỉ thị đó có thể không hoàn chỉnh hoặc không chính xác, có thể được đưa ra với ý đồ gian lận hay do nhầm lẫn, hoặc bị thay đổi hoặc theo hình thức khác không được Khách hàng cho phép hoặc Ngân hàng không nhận được toàn bộ mà chỉ nhận được một phần;
- (iii) Ngân hàng không có nghĩa vụ thực hiện theo hoặc căn cứ vào bất kỳ chỉ thị nào như vậy; nhưng nếu Ngân hàng quyết định (theo quyền quyết định của mình) hành động theo chỉ thị đó thì Ngân hàng có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) thực hiện việc kiểm tra xác minh hoặc các biện pháp bảo mật cần thiết khác (không xét đến bản chất của giao dịch hoặc thỏa thuận hoặc số tiền có liên quan); và

- (ii) The Customer accepts any risks in initiating and sending such instructions via a Non-preferred Channel, including the risk that an Instruction may be incomplete or inaccurate, fraudulently or mistakenly given or altered or not otherwise authorised by the Customer or not received in whole but in part by the Bank.
- (iii) The Bank is not obliged to act on or rely upon any such instruction; but should the Bank elect (at its discretion) to act on such Instruction, it may (but is not obliged to) carry out verification checks or other security measures as required (regardless of the nature of the transaction or arrangement or the amount of money involved); and

- (iv) Trường hợp Ngân hàng quyết định hành động theo chỉ thị đó, Ngân hàng có quyền xem chỉ thị đó được Khách hàng cho phép hoàn toàn và có tính chất ràng buộc đối với Khách hàng (dù có thực hiện kiểm tra xác minh hoặc biện pháp bảo mật khác hay không) như thể chỉ thị đó được đưa ra dưới hình thức văn bản có chữ ký hợp lệ.
- (v) Ngân hàng có thể ghi âm lại bất kỳ cuộc gọi điện thoại nào giữa các bên nhằm kiểm soát chất lượng, kiểm tra an ninh và tuân thủ pháp luật, quy định, và có thể trình các bản ghi âm thông tin trao đổi này làm bằng chứng trong các tranh chấp hoặc thủ tục tố tụng được tiến hành liên quan đến việc cung cấp và sử dụng Tài khoản/Sản phẩm/Dịch vụ của Ngân hàng.

- (iv) Where the Bank elects to act on such Instruction, the Bank is entitled to treat such instruction as being fully authorised by and binding on the Customer (whether or not verification checks or other security measures are carried out) as if it were given in a duly signed written Instruction.
- (v) The Bank may record any telephone calls between parties for quality control, security audit and legal and regulatory compliance purposes and may produce records of these communications as evidence in proceedings brought in connection with the provision and use of Account/ Product/ Service of the Bank.

2.19 Điều khoản và Điều kiện Chung được lập bằng tiếng Anh và tiếng Việt có giá trị như nhau. Trong trường hợp có mâu thuẫn, bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.

2.20 Điều khoản và Điều kiện Chung này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết tranh chấp liên quan đến Điều khoản và Điều kiện Chung này là Tòa án có thẩm quyền của Việt Nam. Trường hợp tranh chấp liên quan đến Điều khoản và Điều kiện Chung này nằm trong tranh chấp liên quan đến Điều khoản và Điều kiện Riêng của Tài khoản/Sản phẩm/Dịch vụ hoặc thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng về Tài khoản/Sản phẩm/Dịch vụ mà Điều khoản và Điều kiện Riêng hoặc thỏa thuận đó đã quy định về cơ quan giải quyết tranh chấp thì cơ quan có thẩm quyền giải quyết tranh chấp sẽ được áp dụng theo Điều khoản và Điều kiện Riêng hoặc thỏa thuận riêng đó.

2.21 Thông báo

2.19 The General Terms and Conditions are made in English and Vietnamese, all of which shall be of equal validity. In the event of any inconsistency, the Vietnamese version shall prevail.

2.20 The General Terms and Conditions shall be governed by the applicable Law in Vietnam. The competent authority resolving the dispute in connection with the General Terms and Conditions is the competent court in Vietnam. In case that the dispute related to these Terms and Conditions in connection with Specified Terms and Conditions of Account/ Product/ Service or the Agreement between the Bank and the Customer of Account/ Product/ Service in which those Specified Terms and Condition or that Agreement mentioned that authority, the dispute shall be resolved by that authority.

2.21 Notice

Bất kỳ thông báo, thư từ hoặc trao đổi liên lạc nào khác từ Shinhan đến Khách hàng có thể được thực hiện thông qua việc gửi/ liên hệ đến địa chỉ, số điện thoại hoặc email ghi trong Đơn đăng ký thông tin, mở tài khoản và dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân/ Đơn mở tài khoản và đăng ký dịch vụ dành cho tổ chức hoặc trong thông báo của Khách hàng gửi Shinhan bằng văn bản và/ hoặc Phương thức không khuyến khích, và sẽ được xem là Khách hàng đã nhận được căn cứ vào:

- a. ngày giao văn bản, ngày giao thư hoặc ngày cố gắng giao thư trong trường hợp thông báo được giao tận tay, gửi chuyển phát nhanh hoặc gửi bằng thư;
- b. vào ngày gửi đi trong trường hợp gửi bằng email, tin nhắn, liên hệ bằng điện thoại hoặc các phương tiện điện tử khác;

Any notice, correspondence or other communication from Shinhan to the Customer may be given by sending/ communicating to the address, telephone or email set out in **Application for registration of information, opening accounts and banking services for individual/ Application for entity account opening and account related services** or in Customer's notice to Shinhan in written and/ or via any Non-preferred channels, and will be deemed duly received by the Customer based on:

- a. the date or the attempted date of document/ letter delivery in case that documents are delivered to the Customer, or sent by post or by express delivery;
- b. the sending date in case of being sent by email, SMS, communicating via phone or other electronic means;

- c. vào ngày công bố, trong trường hợp công bố trên trang web Shinhan tại địa chỉ www.shinhan.com.vn hoặc trong trường hợp niêm yết tại bất kỳ Chi nhánh/ Phòng giao dịch nào của Shinhan;

Shinhan sẽ không có nghĩa vụ phải đảm bảo việc Khách hàng có hay không nhận được thông báo/ thư từ/ trao đổi liên lạc trên thực tế.

- c. from the date of announcement in case of publishing on Shinhan's website at www.shinhan.com.vn or if promulgated at any Branches or Transaction offices of Shinhan;

Shinhan shall not be obliged to ensure whether the Customer has actually received such notice/ correspondence/ communication or not.

II. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN TÀI KHOẢN

Trước khi yêu cầu mở và sử dụng Tài khoản, Khách hàng vui lòng đọc kỹ các điều khoản và điều kiện dưới đây liên quan đến việc mở và sử dụng Tài khoản (“**Điều khoản và Điều kiện**”).

Điều khoản và Điều kiện này là một phần không tách rời của Điều khoản và Điều kiện Chung áp dụng đối với toàn bộ Dịch vụ, Sản phẩm của Ngân hàng TNHH MTV Shinhan Việt Nam và cùng với Đơn mở tài khoản và đăng ký dịch vụ dành cho tổ chức/Đơn đăng ký thông tin, mở tài khoản và dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân tạo thành một Hợp đồng mở và sử dụng Tài khoản giữa Ngân hàng và Khách hàng (sau đây gọi chung là “**Hợp đồng Tài khoản**”). Bằng việc ký kết Đơn mở tài khoản và đăng ký dịch vụ dành cho tổ chức/Đơn đăng ký thông tin, mở tài khoản và dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân, Khách hàng đã thể hiện việc đồng ý áp dụng và cam kết tuân thủ Điều khoản và Điều kiện này.

Trừ những trường hợp đặc biệt được nêu rõ, nếu có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Điều khoản và Điều kiện này với **Điều khoản và Điều Kiện**

II. TERMS AND CONDITIONS OF ACCOUNT

Before requiring to open and use Account, the Customer shall learn carefully these below Terms and Conditions regarding to Account Opening and Using (“**Terms and Conditions**”).

These Terms and Conditions is an integral part of General Terms and Conditions applying for the entire Service, Product of Shinhan Bank Vietnam together with the application form for Account Opening and Banking Services Registration for Corporate/ Individuals, shall constitute an Agreement on Account Opening and Using between the Bank and the Customer (hereinafter called “**The Account Agreement**”). By the execution of the application form for Account Opening and Banking Services Registration for Corporate/ Individuals, the Customer agrees to apply and warrants to comply with these Terms and Conditions.

Unless specified otherwise, if there is any inconsistency between these Terms and Conditions and **General Terms and**

Chung và/hoặc các Điều khoản và Điều kiện khác áp dụng cho Tài khoản, Điều khoản và Điều kiện này sẽ được ưu tiên áp dụng.

1. Định nghĩa

- 1.1 **Chủ tài khoản** là người sở hữu tài khoản đối với Khách hàng là cá nhân hoặc là tổ chức mở tài khoản với Khách hàng là tổ chức.
- 1.2 **Chủ tài khoản đồng sở hữu** nghĩa là (các) chủ tài khoản của Tài khoản đồng sở hữu.
- 1.3 **Khách hàng** là chủ tài khoản được mở tại Ngân hàng.
- 1.4 **Sổ tài khoản** là cuốn sổ do Ngân hàng phát hành thể hiện các thông tin giao dịch của tài khoản. Đối với tiền gửi tiết kiệm, Sổ tài khoản chính là thẻ tiết kiệm.
- 1.5 **Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi tiết kiệm** là chứng nhận nhằm xác nhận quyền sở hữu tiền gửi tiết kiệm/ tiền gửi có kỳ hạn của người gửi tiền tại Ngân hàng. Đối với tiền gửi tiết kiệm, Chứng nhận Tiền gửi tiết kiệm chính là thẻ tiết kiệm.
- 1.6 **Tài khoản** là mỗi và tất cả các tài khoản do Khách hàng mở và duy trì tại Ngân hàng.

Conditions and/or other Terms and Conditions applying for Account, these Terms and Conditions shall prevail.

1. Definition

- 1.1 **Account Holder** means Individuals owning the Account or Corporate opening the Account.
- 1.2 **Joint Account Holder** means the owner(s) of Joint Account.
- 1.3 **The Customer** means the Account Holder.
- 1.4 **Passbook** means the book issued by the Bank which shows the transaction information. For saving deposit, it is the Passbook of saving deposit.
- 1.5 **Certificate of Time Deposit/ Time Saving** is the certificate of ownership of saving deposit/ time deposit made by the depositor held at the Bank. For saving deposit, it is the Passbook of saving deposit.
- 1.6 **Account** means any Account which the customer open and maintain with the Bank from time to time.

- 1.7 **Tài khoản đồng sở hữu** nghĩa là một tài khoản có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản.
- 1.8 **Tài khoản vị thành niên** là tài khoản được mở cho các cá nhân Việt Nam hoặc cá nhân nước ngoài dưới 18 tuổi.
- 1.9 **Tài khoản thanh toán mở trực tuyến (Online Demand Deposit):** là tài khoản được mở cho người Việt Nam cư trú từ đủ 18 tuổi trở lên, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ, thông qua ứng dụng Mobile Banking của Ngân hàng dưới hình thức định danh trực tuyến (eKYC).

2. Đăng ký mở tài khoản

- 2.1 Khách hàng khi mở Tài khoản cần cung cấp đầy đủ chứng từ theo quy định của Ngân hàng được công bố tại các Chi Nhánh, Phòng Giao Dịch và trên trang web của Ngân hàng và Đơn mở tài khoản và đăng ký dịch vụ dành cho tổ chức/Đơn đăng ký thông tin, mở tài khoản và dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân phải đính kèm các bằng chứng hợp pháp về nhân thân và tình trạng cư trú của cá nhân hoặc tổ chức đó.

- 1.7 **Joint Account** means the Account holdby at least two Account Holders.
- 1.8 **Minor Account** means the Account opened for Vietnamese or Foreign Individuals under 18 years old.
- 1.9 **Online Demand Deposit** means the product applying for Resident Vietnamese, aged 18 or older, having full capacity of civil acts and registering bank account for eKYC.

2. Account Opening Registration

- 2.1 In order to open Account, the Customer shall provide all documentations complying with the regulation of the Bank, which is published at any Branches, Transaction Offices and on the Bank's website, and the application form for Account Opening and Banking Services Registration for Corporate/ Individuals, attached together with the lawful

- 2.2 Khách hàng có trách nhiệm cung cấp tất cả các giấy phép cần thiết của các cơ quan chức năng Việt Nam để có thể mở, duy trì và hoạt động Tài Khoản theo Điều khoản và Điều kiện này cũng như các quy định của pháp luật Việt Nam.
- 2.3 Chủ tài khoản sẽ đăng ký chữ ký mẫu, chữ ký ủy quyền (nếu có), mẫu con dấu (nếu có) trong trường hợp khách hàng là tổ chức khi mở tài khoản.
- 2.4 Ngân hàng có thể, theo toàn quyền quyết định của mình, đồng ý cung cấp cho Khách hàng một hoặc nhiều Tài khoản. Tài khoản có thể bằng Đồng Việt Nam hoặc ngoại tệ. Việc sử dụng tài khoản Đồng Việt Nam của Chủ tài khoản là đối tượng không cư trú hoặc việc sử dụng tài khoản ngoại tệ của Chủ tài khoản là đối tượng cư trú sẽ phải tuân theo các quy định liên quan về quản lý ngoại hối.
- 2.5 Khách hàng cam kết:

evidences of the Customer's identity and resident status.

- 2.2 The Customer is responsible for providing all necessary licences by a competent authority in Vietnam to open, maintain and operate the Account in accordance with these Terms and Conditions and other applicable laws in Vietnam.
- 2.3 The Account Holder shall register the Specimen Signature, the Authorised Signature (if any), legal stamp (if any) for Corporate upon opening Account.
- 2.4 The Bank may, as its sole discretion, agree to provide the Customer with one or more Accounts. The Account may be opened in Vietnam Dong or foreign currencies. The use of Vietnam Dong Account by non-resident Account Holder or the use of foreign currency Account by resident Account Holder shall be subject to the applicable foreign exchange control regulations.
- 2.5 The Customers commit:

- a. Sử dụng tài khoản cho các mục đích hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- b. Không gian lận, lừa đảo, làm giả giấy tờ, tài liệu hoặc vi phạm pháp luật liên quan đến việc mở và sử dụng tài khoản.
- c. Tuân thủ các quy định về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định pháp luật và chính sách của Ngân hàng.

3. Sổ tài khoản, Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi tiết kiệm/ Tiền gửi Tích Lũy (Chứng nhận Tiền Gửi)

- 3.1 Sổ tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi Có kỳ hạn/ Tiền gửi Tiết kiệm/ Tiền gửi Tích lũy được phát hành khi mở tài khoản tại các Chi nhánh, Phòng giao dịch của Ngân hàng và Chủ tài khoản phải ký trên Sổ tài khoản trước sự chứng kiến của nhân viên Ngân hàng. Riêng đối với tài khoản thanh toán của Khách hàng cá nhân, Khách hàng chỉ được cấp Sổ tài khoản và chỉ khi có Khách hàng có yêu cầu.

- a. To use the account for lawful purposes in accordance with the laws of Vietnam.
- b. Not to have fraud, forging papers and documents or violates law relating to Account opening and using.
- c. To comply with the laws and the Bank's policy on anti-money laundering, terrorist financing.

3. Passbook, Certificate of Time Deposit/ Time Saving/ Installment Deposit (Deposit Certificate)

- 3.1 A Passbook or Certificate of Time Deposit/ Time Saving/ Installment Deposit shall be issued upon opening Account at the Bank's Branches, Transaction Offices and the Account Holder must sign on the Passbook or Certificate of Time Deposit/ Time Saving in the witness of the Bank staff. For demand account of individuals, Customer is issued Passbook and just upon the Customer's demand.

3.2 Đối với Khách hàng cá nhân

- (a) Khi mở Tài khoản Tiền gửi tiết kiệm, Giấy Chứng nhận tiền gửi sẽ luôn được phát hành.
- (b) Khi mở Tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi Tích lũy, khách hàng sẽ được nhận Chứng nhận tiền gửi dưới dạng điện tử qua SMS and Email.

Giấy Chứng nhận tiền gửi sẽ chỉ được phát hành khi có yêu cầu của khách hàng.

- 3.3 Trong trường hợp mất/ nhàu nát/ rách Sổ tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi tiết kiệm, Khách hàng phải thông báo cho Ngân hàng trong vòng 5 (năm) ngày kể từ ngày mất / nhàu nát/ rách sổ/ Sổ Tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi tiết kiệm. Ngân hàng sẽ thu phí phát hành lại Sổ tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi tiết kiệm theo mức phí quy định tại Biểu phí của Ngân hàng. Đối với trường hợp Khách hàng cá nhân mất Sổ tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi tiết kiệm, Khách hàng có thể đăng ký giao dịch

3.2 For individual customers:

- (a) For opening Time Saving Account, Deposit Certificate is compulsory to issue.
- (b) For opening Time Deposit/ Installment Deposit Account, customers shall receive digital deposit certificate via SMS and Email.

Deposit Certificate is only issued upon customer's demand.

- 3.3 In case of rumpled, torn or lost Passbook or Certificate of Time Deposit/ Time Saving, the Customer must notify the Bank within 5 (five) days from the date of Passbook or Certificate of Time Deposit/ Time Saving loss, torn or lost. The bank shall collect Passbook or Certificate of Time Deposit/ Time Saving Reissuance fee in accordance with the Bank tariff. For individuals, the Customer may register to make transaction without Passbook or Certificate of

không sổ khi có yêu cầu bằng văn bản trừ trường hợp tiền gửi tiết kiệm.

3.4 Khi thực hiện bất kỳ giao dịch rút tiền hoặc tắt toán nào tại quầy, Khách hàng phải xuất trình Sổ Tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi Tiết kiệm/ Tiền gửi Tích Lũy (đối với trường hợp có phát hành Sổ tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền Gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi Tiết kiệm/ Tiền gửi Tích Lũy). Mọi giao dịch trên Tài khoản sẽ được cập nhật trên sổ mỗi khi sổ được xuất trình tại Ngân hàng.

3.5 Sổ tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi tiết kiệm chỉ có tính chất tham khảo chứ không thực sự thể hiện số dư tài khoản thực tế tại mọi thời điểm.

3.6 Thông tin trên Sổ tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi tiết kiệm thể hiện chi tiết các giao dịch và dư có hoặc dư nợ của một tài khoản được coi là chính xác vào thời điểm nhất định và có giá trị ràng buộc đối với Khách

Time Deposit/ Time Saving upon a written request except of saving of deposit.

3.4 For any cash withdrawal or account closure at counter, the customers must present the Passbook or Certificate of Time Deposit/ Time Saving/ Installment Deposit (for Account with Passbook or Certificate of Time Deposit/ Time Saving / Installment Deposit). All transactions of the Account shall be updated if the Passbook or Certificate of Time Deposit/ Time Saving is submitted to the Bank.

3.5 The Passbook or Certificate of Time Deposit/ Time Savings is only used for reference which is not necessary to represent the actual balance of the Account at any time.

3.6 The information shown in the Passbook or Certificate of Time Deposit/ Time Saving is represented on the details of debit/ credit balance of the Account, which shall be deemed to be accurate at the certain time

hàng, trừ khi Ngân hàng nhận được công văn yêu cầu chỉnh sửa thông tin các giao dịch trong vòng 14 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch (trừ các giao dịch liên quan đến thẻ).

3.7 Sổ tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi tiết kiệm không thể chuyển nhượng được và không được phép sử dụng làm tài sản đảm bảo khi không có sự đồng ý của Ngân hàng.

3.8 Sổ Tài khoản/ Chứng nhận Tiền gửi sẽ hết hiệu lực kể từ thời điểm:

- (a) Được ghi nhận bị mất vào hệ thống của Ngân hàng khi khách hàng báo bị mất;
- (b) Được ghi nhận đã đóng thành công khi khách hàng đóng Tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi tiết kiệm/ Tiền gửi Tích lũy được ghi trên Sổ Tài khoản/ Chứng nhận Tiền gửi đó.

3.9 Kể từ thời điểm hết hiệu lực, Sổ tài khoản/ Chứng nhận Tiền Gửi sẽ không còn giá trị sử dụng. Mọi việc sử dụng trái với

and be binding on the Customer, unless the Bank receives a written notification from the Customer to amend the transaction information within 14 days from the transaction date (except Card Transactions).

3.7 The Passbook or Certificate of Time Deposit/ Time Saving is not allowed to be transferred or pledged as collateral without the consent of the Bank.

3.8 Passbook/ Deposit Certificate will be invalid since:

- (a) Registered as lost to the bank system by customer
- (b) Registered as closed successfully when customers close Time Deposit Account/ Time Saving Account/ Installment Deposit Account on the Passbook/ Deposit Certificate.

3.9 From the time of invalidation, Passbook is not valid anymore. All of usage which is not complied with this

quy định này dù dưới bất kỳ hình thức nào và cho bất kỳ mục đích nào đều được xem là trái phép và bất hợp lệ.

4. Số bí mật

- 4.1 Chủ tài khoản có thể đăng ký Số bí mật (mã PIN) khi mở tài khoản. Trường hợp khách hàng đăng ký số bí mật thì số bí mật này là yêu cầu cho mọi giao dịch của Khách hàng liên quan tới tài khoản.
- 4.2 Chủ tài khoản chịu trách nhiệm quản lý mã PIN. Trường hợp mất mã PIN hoặc nghi ngờ bị tiết lộ, Chủ tài khoản phải thông báo ngay cho Ngân hàng và làm đơn xin đổi mã PIN. Chủ tài khoản phải có mặt tại quầy giao dịch của Ngân hàng để thay đổi mã PIN.

5. Nộp tiền/ Rút tiền

- 5.1 Nộp tiền vào/ Rút tiền ra từ một tài khoản có thể bằng tiền mặt, chuyển khoản hoặc các phương thức chuyển tiền hợp pháp khác.

article for any means and any purpose, will be illegal and improper.

4. Password

- 4.1 The Account Holder may register Account Password (PIN code) upon opening Account. If registered, the Password is required for all account transactions.
- 4.2 The Account Holder takes his/her own responsibility for password management. In case of Password Loss or becoming aware of or suspecting that Password is disclosed, the Account Holder shall notify the Bank immediately and request to change the Password in written. The Account Holder must visit the Bank counter to change the Password.

5. Deposit/ Withdrawal Transaction

- 5.1 Debit/ Credit Transaction of the Account is made by cash, transfer or other lawful fund transfers.

- 5.2 Giao dịch bằng ngoại tệ phải tuân thủ các quy định pháp luật về quản lý ngoại hối, Luật các tổ chức tín dụng và các quy định pháp luật hiện hành khác có liên quan.
- 5.3 Phiếu nộp tiền không được coi là bằng chứng hợp lệ trừ khi có dấu xác nhận bằng máy của Ngân hàng và/hoặc dấu của Chi Nhánh, Phòng Giao Dịch Ngân hàng nơi thực hiện việc nộp tiền kèm theo chữ ký của nhân viên Ngân hàng có thẩm quyền. Nếu số tiền ghi trên phiếu nộp tiền khác với số tiền theo kiểm đếm tiền mặt của Ngân hàng thì số tiền theo kiểm đếm tiền mặt của Ngân hàng sẽ là con số cuối cùng và có tính quyết định.
- 5.4 Sổ tài khoản (đối với tài khoản cấp Sổ tài khoản), Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi tiết kiệm (đối với tài khoản cấp Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi tiết kiệm) số bí mật (nếu có), chữ ký và con dấu (nếu có) và/ hoặc chứng minh nhân dân/ thẻ căn cước đã đăng ký với Ngân hàng là các điều kiện để thực hiện một giao dịch tại quầy Ngân hàng;

- 5.2 Foreign Currency Transaction must comply with regulations of the applicable foreign exchange management, Credit Institution Law and other applicable laws.
- 5.3 Cash Deposit slips shall not be deemed to be eligible evidence without the legal stamp of the Bank and/or any Branches/ Transaction Offices, where the Cash deposit transaction is made accompanied by the signature of the authorized Bank staff. If the amount indicated on the deposit slip differs from the Bank's cash count, the Bank's cash count shall be final and conclusive.
- 5.4 The Passbook (for the Passbook Account), Certificate of Time Deposit/ Time Saving (for the Account with Certificate of Time Deposit/ Time Saving), Password (if any), the Specimen Signature and legal stamp (if any) and/ or Identification Card registered to the Bank are required to make transaction at the Bank

Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm giữ bí mật các điều kiện nói trên. Khi tất cả các điều kiện trên được cung cấp đầy đủ và được Ngân hàng xác định là phù hợp với thông tin, tài liệu đăng ký tại Ngân hàng thì Ngân hàng xử lý giao dịch theo chỉ thị của Khách hàng.

5.5 Ngân hàng không có trách nhiệm bồi thường cho Khách hàng về bất kỳ tổn thất nào của Khách hàng do việc Ngân hàng thực hiện các chỉ thị giao dịch/thanh toán/rút tiền giả mạo hoặc gian lận sau khi Ngân hàng đã kiểm tra, xác thực theo đúng quy trình và bằng tất cả khả năng có thể, trừ trường hợp do lỗi của Ngân hàng hoặc trường hợp trước khi thực hiện các chỉ thị này, Ngân hàng đã nhận được thông báo bằng văn bản từ Khách hàng về việc một trong các điều kiện giao dịch kể trên bị thất lạc hoặc bị tiết lộ cho người không có thẩm quyền.

5.6 Nếu tài khoản của Khách hàng được ghi có/ ghi nợ căn cứ vào giấy báo có/lệnh chuyển tiền hoặc bất kỳ một phương

counter; the Customer takes the entire responsibility for keeping the confidence of above conditions. If all above conditions are provided fully and appropriate as registered to the Bank, the transaction shall be implemented in accordance with the instruction of the Customer.

5.5 The Bank shall not be liable to indemnify the Customer for any loss or damages suffered by the Customer as a result of any fraudulent or forged Transaction/ Payment/ Withdrawal after being checked, verified and with all possible ability by the Bank, except for the Bank's fault or in circumstances where the Bank has received a written notification from the Customer that one of above transaction conditions is disclosed or lost to an unauthorized person.

5.6 If the Customer's Account is credited/ debited in reliance on Credit Advice/ Fund Transfer order or any

tiện thanh toán nào, mà sau đó phương tiện này bị từ chối hoặc được xác nhận là ghi có/ghi nợ sai vào tài khoản của Khách hàng, Ngân hàng được quyền ghi nợ tài khoản Khách hàng với số tiền tương ứng cộng lãi hoặc ghi có số tiền tương ứng trừ bất kỳ khoản phí liên quan hoặc ghi bút toán hủy và/hoặc điều chỉnh lệnh chuyển tiền nói trên và thông báo cho Khách hàng bằng văn bản hoặc qua thư điện tử hoặc điện thoại có ghi âm.

5.7 Liên quan đến tiền gửi bằng tiền mặt vào bất kỳ Tài khoản nào:

- (a) Khoản tiền gửi đó sẽ tùy thuộc vào hạn mức mà Ngân hàng có thể quy định. Ngân hàng có quyền từ chối bất kỳ khoản tiền gửi bằng tiền mặt nào nếu, theo nhận định của Ngân hàng, nguồn gốc của khoản tiền mặt đó không đáp ứng được các quy định của pháp luật và/hoặc quy định của Ngân hàng;
- (b) Nếu Ngân hàng đồng ý chấp nhận tiền gửi bằng tiền mặt bằng loại tiền tệ khác với loại tiền tệ của Tài khoản,

other payment methods, then this one is refused or confirmed to be credited/ debited wrongly to the Account of the Customer, the Bank is entitled to debit the relevant amount including any interest or credit the relevant amount excluding any charges to the Account of the Customer or cancel and/or modify the above fund transfer and notify the Customer in writing or via email or record phone.

5.7 In accordance with the cash deposit into any Account:

- (a) Such deposit will be subject to the limits as the Bank may specify. The Bank shall be entitled to refuse any cash deposit amount if, in its sole discretion, the origin of any such cash is not satisfied the applicable laws and/ or the regulations of the Bank;
- (b) If the Bank accepts cash deposit in a currency other than the Account's currency, Customer

Khách hàng đồng ý rằng Ngân hàng có thể chuyển đổi khoản tiền gửi nhận được từ Khách hàng thành loại tiền tệ của Tài khoản theo tỷ giá được Ngân hàng công bố tại thời điểm áp dụng và được Ngân hàng thông báo cho Khách hàng tại thời điểm gửi tiền.

5.8 Liên quan đến các số tiền mà Ngân hàng nhận được qua Tài khoản của Khách hàng:

- (a) Trừ khi Ngân hàng có thông báo khác cho Khách hàng, bất kỳ số tiền nào như vậy sẽ được dành sẵn để Khách hàng sử dụng phù hợp với chính sách và thông lệ nhận tiền thông thường của Ngân hàng;
- (b) Nếu bất kỳ số tiền nào bằng một loại tiền tệ mà Khách hàng không có Tài khoản nào bằng loại tiền tệ đó thì Ngân hàng có thể, theo toàn quyền quyết định của Ngân hàng, chuyển đổi số tiền nhận được thành loại tiền tệ mà Khách hàng có Tài khoản bằng loại tiền tệ đó theo tỷ giá được Ngân hàng công bố tại thời điểm

agrees that the Bank may convert the deposit received from Customer into the Account's currency at the Applicable Rate and the Bank will notify Customer of such conversion at the time of placing the deposit.

5.8 In accordance with any amount which the Bank receives through the Account of the Customer:

- (a) unless otherwise notified by the Bank to the Customer, any such funds shall be made available for use by the Customer in accordance with the Bank's policy and practice for receipt of funds;
- (b) If any funds are in a currency in which the Customer does not have an Account, the Bank may, in its absolute discretion, convert the sum received into a currency in which the Customer has an Account at the Applicable Rate. Any

chuyển đổi. Bất kỳ chi phí phát sinh liên quan đến việc chuyển đổi loại tiền tệ sẽ do Khách hàng chịu;

- (c) Nếu Khách hàng chỉ thị Ngân hàng gửi tiền vào một Tài khoản cụ thể và số tiền mà Ngân hàng nhận được bằng loại tiền tệ khác với loại tiền tệ của Tài khoản nói trên thì Ngân hàng sẽ chuyển đổi khoản tiền nhận được thành loại tiền tệ của Tài khoản nói trên theo tỷ giá công khai của Ngân hàng tại thời điểm chuyển đổi.

5.9 Đối với tài khoản tiền gửi tiết kiệm và tài khoản tiền gửi có kỳ hạn/tài khoản tiền gửi tích lũy:

- (a) Giao dịch nhận và chi trả tài khoản tiền gửi tiết kiệm chỉ được thực hiện bằng tiền mặt.
- (b) Giao dịch nhận và chi trả tài khoản tiền gửi có kỳ hạn/tài khoản tiền gửi tích lũy chỉ được thực hiện thông qua tài khoản thanh toán của chính khách hàng.

costs or fees arising currency conversion shall be borne by Customer;

- (c) If the Customer instructs the Bank to deposit funds into a particular Account and the funds received by the Bank are in a currency which is different from that of such Account, the Bank shall convert the sum received into the currency of such Account at the Applicable Rate;

5.9 For Time Saving Account and Time Deposit/ Installment Account:

- (a) Depositing and Receiving Payment of Time Saving Account can be made in cash only.
- (b) Depositing and Receiving Payment of Time Deposit/ Installment Account can be made through Demand Deposit Account of the such customer only.

- 5.10 Nếu chỉ thị được nhận vào hoặc chỉ định một ngày thanh toán rơi vào ngày không phải là ngày làm việc hoặc vào giờ không phải giờ làm việc thì việc thanh toán sẽ được xử lý vào ngày làm việc tiếp theo, trừ khi có thỏa thuận khác giữa Ngân hàng và Khách hàng.
- 5.11 Khi nhận được chỉ thị, Ngân hàng được cho phép ghi nợ vào Tài khoản liên quan giá trị của khoản thanh toán và khấu trừ bất kỳ phí hoa hồng, phí, phí tổn và chi phí áp dụng nào.
- 5.12 Không được rút lại, hủy bỏ hoặc sửa đổi chỉ thị, một khi đã được đưa ra và được Ngân hàng chấp nhận, trừ trường hợp có thỏa thuận đặc biệt với Ngân hàng theo toàn quyền quyết định của Ngân hàng.
- 5.13 Trừ khi có chỉ định của Khách hàng trong bất kỳ chỉ thị nào và được chấp nhận bởi Ngân hàng, Ngân hàng có quyền xác định thứ tự ưu tiên của bất kỳ khoản thanh toán nào trong bất kỳ chỉ thị nào, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác đi.

- 5.10 If an Instruction is received on or specified a payment date falling on a non-Business Day, the payment will be processed on the next Business Day, unless otherwise agreed between the Bank and the Customer.
- 5.11 The Bank is, on receipt of an Instruction, authorised to debit the relevant Account for the payment amount and to deduct any applicable commission, fees, charges and expenses.
- 5.12 An Instruction, once issued and accepted by the Bank, cannot be withdrawn, cancelled or amended unless by special arrangement with the Bank at its sole discretion.
- 5.13 Unless specified by the Customer in any Instruction and accepted by the Bank, the Bank may determine the order of priority of any payment in any Instruction, unless otherwise as stipulated by the applicable law.

5.14 Khách hàng tuyên bố và cam kết với Ngân hàng rằng bất kỳ khoản thanh toán nào mà Ngân hàng xử lý theo bất kỳ chỉ thị nào sẽ không vi phạm bất kỳ pháp luật, lệnh trừng phạt nào hoặc yêu cầu của bất kỳ cơ quan có thẩm quyền hữu quan nào hoặc bất kỳ điều khoản nào của Hợp đồng Tài khoản, và Khách hàng sẽ không thực hiện hoặc cho phép thực hiện bất kỳ khoản thanh toán nào vì các mục đích bất hợp pháp hoặc gian lận.

5.14 The Customer declares and undertakes to the Bank that any payment processed by the Bank in accordance with any Instruction, will not breach any Law, Sanction or requirement of any competent authority or any term of the Agreement, and that the Customer will not make or allow to be made any payment for any illegal or fraudulent purpose.

6. Lãi trên tài khoản

6.1 Mỗi Tài khoản có thể có hoặc không sinh lãi. Lãi suất, nếu có, mà theo đó tiền lãi phát sinh trên số tiền được duy trì trong Tài khoản sẽ theo như thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng, hoặc trong trường hợp không có thỏa thuận như vậy, thì lãi suất sẽ được áp dụng theo mức lãi suất được Ngân hàng công bố tại các Chi Nhánh, Phòng Giao Dịch và trên trang web của Ngân hàng tại từng thời điểm hoặc theo thông báo của Ngân hàng cho Khách hàng.

6.2 Tiền lãi cho bất kỳ Tài khoản hoặc Dịch vụ nào sẽ chỉ phải trả trong phạm vi thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng và tùy thuộc vào hạn mức và giới hạn do Pháp luật hoặc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định tại từng thời điểm.

6. Interest on Account

6.1 Each Account may or may not generate interests. The interest rate, if any, at which interest shall accrue on the amount maintained in the Account as agreed between the Bank and the Customer or, where there is no such agreement, as published by the Bank at any Branches, Transaction Offices and on the Bank's website or notified by the Bank to the Customer from time to time.

6.2 Any interest of any Account or Service that are payable in respect of any Account or Service shall only be payable in line with agreement between the Bank and Customer and subject to limits and restrictions as are imposed by the Law or the State Bank of Vietnam from time to time.

6.3 Tài khoản có kỳ hạn có thể được tái tục hoặc không tái tục, tùy thuộc vào đề nghị của khách hàng.

(a) Trường hợp được tái tục, lãi suất áp dụng cho kỳ hạn tái tục sẽ được tính theo quy định của Ngân hàng tại thời điểm tái tục.

(b) Trường hợp không được tái tục, tài khoản có kỳ hạn sẽ bị đóng sau khi toàn bộ gốc và lãi trên Tài khoản có kỳ hạn được chuyển tự động vào tài khoản liên kết vào ngày đáo hạn.

7. Séc

7.1 Trường hợp Ngân hàng đã đồng ý cung cấp dịch vụ séc cho Khách hàng liên quan đến một tài khoản thì Ngân hàng sẽ phát hành sổ séc cho Khách hàng khi nhận được yêu cầu của Khách hàng.

7.2 Khi giao sổ séc theo yêu cầu cho khách hàng tại Ngân hàng, Khách hàng sẽ ký giấy biên nhận về việc nhận sổ séc.

6.3 Time Deposit Account shall be renewed or not upon the customer's request.

(a) In case of renewal Time Deposit Account, Interest on the Account shall be determined at the renewal time as stipulated by the Bank.

(b) In case of non-renewal Time Deposit Account, the Account shall be closed after total principle and interest on Time Deposit Account is automatically transferred to Linked Account on maturity date.

7. Cheque

7.1 Where the Bank has agreed to provide the Customer with cheque services in respect of an Account, the Bank shall provide cheques to the Customer upon request of the Customer.

7.2 When delivering the required chequebook to the Customer at the Bank, the Customer will sign a receipt.

- 7.3 Khi nhận sổ séc mới, Khách hàng phải kiểm tra các số seri trên séc cũng như số lượng tờ séc. Nếu có bất kỳ sai sót nào, Khách hàng phải báo ngay cho Ngân hàng khi nhận sổ séc.
- 7.4 Việc phát hành, nhờ thu, sử dụng, thanh toán và từ chối thanh toán séc được thực hiện theo đúng quy định thông thường của Ngân hàng.
- 7.5 Khách hàng đồng ý rằng ngay khi nhận được sổ séc sẽ đọc, hiểu và chịu ràng buộc bởi các điều kiện được in ở mặt sau của sổ séc và bởi các điều kiện khác có hiệu lực.
- 7.6 Ngân hàng có quyền yêu cầu Khách hàng tiến hành những thủ tục cần thiết hoặc theo yêu cầu tùy theo sự xem xét của Ngân hàng để đảm bảo rằng mọi giao dịch bằng séc đều tuân thủ luật pháp Việt Nam và/hoặc bất kỳ hệ thống thanh toán nào được thiết lập tại Việt Nam.
- 7.7 Ngân hàng không chịu trách nhiệm bồi thường cho Khách hàng về bất kỳ tổn thất nào mà Khách hàng phải chịu do việc

- 7.3 Upon receipt of a new chequebook, the Customer must verify the cheque serial numbers printed on the cheques as well as the number of cheques before use. Any irregularities must be immediately reported to the Bank.
- 7.4 The issuance, collection, use, payment and dishonoring of cheques is implemented in accordance with the regular regulation of the Bank.
- 7.5 The Customer agrees to read, acknowledge and to be bound by conditions printed on the backward cover of the chequebook and by other conditions in force.
- 7.6 The Bank shall be entitled to require the Customer to take procedure as may be necessary or desirable in the discretion of the Bank to ensure that all cheque transactions comply with the applicable law and/or any payment system established in Vietnam.
- 7.7 The Bank shall not be liable to indemnify the Customer for any loss or damages suffered by the

Ngân hàng thanh toán séc giả mạo hoặc gian lận, trừ trường hợp do lỗi của Ngân hàng hoặc trường hợp trước khi Ngân hàng thanh toán các séc này, Ngân hàng đã nhận được thông báo bằng văn bản phù hợp với các Điều khoản và Điều kiện này về việc séc đó đã bị thất lạc, bị hủy hoặc bị đánh cắp và phải đình chỉ việc thanh toán séc đó.

- 7.8 Séc sau khi được phát hành và được Ngân hàng chấp nhận thanh toán thì không thể rút lại, hủy ngang hoặc chỉnh sửa mà không có sự đồng ý của Ngân hàng.
- 7.9 Ngân hàng không thanh toán tiền mặt đối với các séc ký phát đòi tiền các ngân hàng khác và trên mặt séc ghi chỉ thị “chỉ thanh toán tiền mặt”.
- 7.10 Séc ký phát đòi tiền ngân hàng khác sẽ được gửi đi nhờ thu nếu trên bề mặt séc có ghi chỉ thị “chuyển khoản” và người thụ hưởng của séc có tài khoản tại Ngân hàng.

Customer as a result of any fraudulent or forged cheque being honoured by the Bank, except for the Bank's fault or the circumstances where the Bank has received written notice in accordance with these Terms and Conditions that the cheque had been lost, destroyed or stolen and it should be stopped prior to the Bank's honouring the cheque.

- 7.8 A cheque, once issued and accepted by the Bank, can not be withdrawn, cancelled or amended without the agreement of the Bank.
- 7.9 The Bank shall not cash a cheque that is drawn at other banks and the content of the cheque represents “Cash Only”.
- 7.10 A cheque drawn at other banks shall be sent for collection if the cheque represents the content of “Transfer” and the beneficiary has an Account of the Bank.

8. Quy định chung cho các tài khoản vị thành niên

8.1 Quyền và nghĩa vụ của người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản là trẻ vị thành niên:

- (a) Người đại diện theo pháp luật có quyền sử dụng (nhưng không được ủy quyền cho người khác sử dụng) tài khoản của trẻ vị thành niên mà mình làm đại diện;
- (b) Người đại diện theo pháp luật có trách nhiệm sử dụng tài khoản của trẻ vị thành niên mà mình làm đại diện vì lợi ích của chính họ;
- (c) Người đại diện theo pháp luật chịu trách nhiệm bồi thường các tổn thất trong trường hợp do bản thân hoặc trẻ vị thành niên mà mình làm đại diện gây ra cho Ngân hàng.

8.2 Số lượng tài khoản tiền gửi mỗi trẻ vị thành niên được mở:

Mỗi khách hàng có quyền mở một hay nhiều tài khoản tiền gửi tại Ngân hàng bằng VND hay ngoại tệ như được ấn định

8. General Conditions for Minor Account

8.1 Rights and obligations of the Legal Representative of the Minor Account Holder:

- (a) The Legal Representative has the right to use (but not authorize other people) Minor Account;
- (b) The Legal Representative is liable for using Minor Account for the minor's benefit;
- (c) The Legal Representative indemnifies the Bank against any loss the Bank suffers which incurs as a fault of the Legal Representative or the minor customer.

8.2 The quantity of Deposit Account for a Minor customer:

Each customer is entitled to open one or more Deposit Accounts at the Bank in VND or foreign

bởi các điều kiện và điều khoản của Ngân hàng theo từng thời kỳ.

8.3 Thay đổi Người đại diện theo pháp luật của trẻ vị thành niên:

- (a) Trong trường hợp có sự thay đổi về Người đại diện theo pháp luật cho trẻ vị thành niên, cả người mới và người cũ đều phải đến Ngân hàng cung cấp chứng từ cần thiết trước khi thực hiện giao dịch liên quan đến tài khoản vị thành niên;
- (b) Trường hợp người đang đại diện theo pháp luật cho trẻ vị thành niên chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích, bị tuyên bố mất tích hoặc bị mất năng lực hành vi dân sự, hạn chế năng lực hành vi dân sự sự thay đổi Người đại diện theo pháp luật sẽ căn cứ vào quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/ hoặc theo quy định của pháp luật hiện hành.

currency as stipulated in Terms and Conditions of the Bank from time to time.

8.3 The change of the Legal Representative of minor customer:

- (a) If there is any change of the Legal Representative of minor customer, the old and new one must visit the Bank and submit required documents before making any transaction in connected with Minor Account.
- (b) If the Legal Representative dies, is has been declared dead or goes missing, is has been declared missing or legally incapacitated, limited legal capacity the change of Legal Representative will be based on the decision of competent authorities and/ or regulations of the applicable law.

8.4 Quản lý giao dịch trẻ vị thành niên: dựa vào độ tuổi của chủ tài khoản:

- (a) **Dưới 15 tuổi:** Khách hàng vị thành niên dưới 15 tuổi, phải đăng ký mở tài khoản thông qua người đại diện pháp luật.
- (b) **Từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi:** Khách hàng vị thành niên từ đủ 15 tuổi đến dưới 18 tuổi được đăng ký mở tài khoản cho chính mình.

8.5 Đóng các tài khoản vị thành niên

Ngoại trừ các trường hợp được quy định ở **Mục 17** dưới đây, Ngân hàng có quyền đóng tài khoản dựa trên yêu cầu bằng văn bản của Người đại diện theo pháp luật.

9. Quy định chung về Tài khoản thanh toán trực tuyến (Online Demand Deposit)

9.1 Số lượng tài khoản thanh toán trực tuyến được mở

Tại một thời điểm, Khách hàng chỉ có thể đăng ký mở duy

8.4 Transaction Management of minor customer by the age of Account Holder:

- (a) **Under 15 years old:** minor customer under 15 years old must open account through the Legal Representative.
- (b) **From 15 to under full 18 years old:** minor customer from 15 years old to under 18 years old is allowed to open the Account by themselves.

8.5 Closure of Minor Account

Unless otherwise stipulated in below **Article 17** of this Part, the Bank shall be entitled to close the account upon the request in written by the Legal Representative.

9. General Conditions for Online Demand Deposit Account

9.1 The quantity of Online Demand Deposit Account:

nhất 01 Tài khoản thanh toán trực tuyến (Online Demand Deposit)

9.2 Hạn mức giao dịch tài khoản

(a) Đối với tài khoản thanh toán không được xác thực qua video call

- Hạn mức hàng tháng: tổng hạn mức các giao dịch ghi nợ tài khoản trong 1 tháng không vượt quá 100 triệu VND (không tính các giao dịch ghi nợ tài khoản để gửi tiền gửi có kỳ hạn, tài khoản, tài khoản tiền gửi tích lũy dưới tên của chính khách hàng).
- Hạn mức ngày và hạn mức giao dịch: được quy định bởi hạn mức của thiết bị bảo mật nhưng không vượt quá hạn mức hàng tháng.

(b) Đối với tài khoản thanh toán đã được xác thực qua video call

- Không áp dụng hạn mức hàng tháng nêu trên mà áp dụng tương tự như đối với tài khoản thanh toán

At any time, Customer only can register to open 1 Online Demand Deposit Account.

9.2 Account transaction limit

(a) Online Demand Deposit Account verified via Video Call:

- Monthly limit: maximum VND 100 mil of total debit amount, excluding the debit amount for time deposit account, installment deposit account with the same CIF).
- Daily limit and transaction limit: Regulation on security device registered by customer but not exceed monthly limit.

(b) Online Demand Deposit Account not verified via Video Call:

- Not apply above Monthly limit. Limit for this account is same as the limits of Demand Deposit account opened at Branch/TO.

được mở qua gặp mặt trực tiếp khách hàng tại các chi nhánh/phòng giao dịch của Ngân hàng.

10. Sai sót

Trong quá trình ghi có hoặc ghi nợ bất kỳ Tài khoản nào hoặc thực hiện bất kỳ lệnh nào liên quan tới Tài khoản, bất kể quy định nào khác đi trong Điều khoản và Điều kiện này, nếu Ngân hàng phát hiện ra sai sót và đã sửa chữa các sai sót này trong thời gian phù hợp với điều kiện của giao dịch, thì các sửa chữa này sẽ ràng buộc đối với Khách hàng. Ngân hàng có quyền yêu cầu hoàn lại và/hoặc ghi nợ vào bất kỳ Tài khoản nào cho bất kỳ khoản thanh toán vượt mức nào phát sinh từ các sai sót hoặc bỏ sót đó.

11. Thuế và tỷ giá ngoại tệ

11.1 Ngân hàng không chịu trách nhiệm đối với Khách hàng trong bất kỳ hoàn cảnh nào về sự sụt giảm giá trị của các khoản tiền ghi có trong Tài khoản do ảnh hưởng của thuế thu nhập hoặc bất kỳ loại thuế nào hoặc do biến động của tỷ giá ngoại tệ.

10. Failure

In the process of crediting or debiting any Account or executing any order in connection with Account, notwithstanding any other provisions of these Terms and Conditions, if the Bank finds any failure which is rectified by the Bank within a reasonable time under the circumstances of transaction, the Customer is bound by these rectifications. The Bank is entitled to demand the refund to and/or debit any Account for any overpayment arising from such failures or omissions.

11. Taxes and Foreign Currency Exchange

11.1 The Bank shall not be liable for any decrease of the credit amount to the Account affected by the Income Tax or any other taxes or any fluctuation in foreign currency exchange rates.

11.2 Khách hàng đồng ý rằng Ngân hàng sẽ áp dụng tỷ giá của Ngân hàng phù hợp với quy định của pháp luật và được công bố tại website hoặc các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân hàng tại thời điểm giao dịch để thực hiện việc chuyển đổi từ tiền tệ này sang tiền tệ khác theo lệnh của Khách hàng và Khách hàng đồng ý sẽ chịu mọi thiệt hại, chi phí và rủi ro phát sinh từ việc chuyển đổi nêu trên trừ trường hợp do lỗi trực tiếp từ Ngân hàng.

11.3 Khách hàng cam kết tuân thủ các quy định hiện hành của Ngân hàng Nhà nước Việt nam khi tham gia các giao dịch có liên quan tới ngoại hối với Ngân hàng.

12. Số dư tối thiểu

Số dư tối thiểu là số tiền tối thiểu mà Khách hàng phải duy trì trên tài khoản tại mọi thời điểm. Khách hàng không được sử dụng số dư tối thiểu này. Quy định cụ thể về số dư tối thiểu đối với từng loại tài khoản được thể hiện trong biểu phí từng thời kỳ được công bố tại các chi nhánh, phòng giao dịch và/ hoặc trên trang web tại địa chỉ www.shinhan.com.vn của Ngân hàng.

11.2 The Customer agrees with the Bank to apply the exchange rate, in accordance with regulations of the applicable law and published on the Bank's website or any Branches, Transaction Offices at the transaction time, to execute the foreign currency conversion by the Customer's order, and the Customer shall bear exchange risks, losses, commission, fees and charges which may thereby arise unless the Bank's fault.

11.3 The Customer undertakes to comply with the applicable regulations of the State Bank to any foreign currency exchange of the Bank.

12. Minimum balance

Minimum Balance is the minimum amount that the account holder must maintain at all times. The Customer can not use the minimum balance. The specific minimum balance for each type of account is in the Bank's tariff from time to time published at the Bank's Branches, Transaction Office and/or website at www.shinhan.com.vn.

13. Số dư trung bình tháng

13.1 Số dư trung bình tháng là số dư trung bình tối thiểu mà Khách hàng phải duy trì trên tài khoản mỗi tháng. Số dư trung bình tháng được tính theo công thức như sau:

$$\text{Số dư trung bình tháng} = \frac{\text{Tổng số dư cuối mỗi ngày trong tháng}}{\text{Số ngày thực tế trong tháng}}$$

Trong đó, số ngày thực tế trong tháng là tổng số ngày được tính từ ngày đầu tiên đến ngày cuối cùng của mỗi tháng

13.2 Phí Quản Lý Tài Khoản theo tháng cho việc không duy trì số dư trung bình tháng sẽ được áp dụng theo mức được Ngân hàng công bố tại các chi nhánh, phòng giao dịch hoặc trên trang web của Ngân hàng tại thời điểm áp dụng khi Ngân hàng đã thông báo bằng văn bản cho Khách hàng.

14. Thông tin giao dịch tài khoản

14.1 Ngân hàng sẽ bảo đảm bí mật thông tin giao dịch tài khoản của Khách hàng theo quy định của pháp luật trừ trường hợp

13. Monthly Average Balance

13.1 Monthly Average Balance is the minimum average balance that the account holder must maintain on the account each month. The monthly average balance is performed as follows:

$$\text{Monthly Average Balance} = \frac{\text{Total closing balance of all days in a month}}{\text{No. of days in a month}}$$

In which, the number of days in a month means from the first date to the end date of the previous month.

13.2 Monthly Account Management fee will be applied if the Customer fails to maintain the monthly average balance in accordance with the Bank's tariff published on the Bank's website and/ or any Branches, Transaction Offices at the noticed time from the Bank to the Customer.

14. Account Transaction Information

14.1 The Bank shall warrant the confidence of Account Transaction Information in accordance with the

cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu. Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Khách hàng thì Ngân hàng có trách nhiệm:

- (a) Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với Khách hàng về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của Khách hàng;
- (b) Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với Khách hàng và phải được Khách hàng đồng ý;
- (c) Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Khách hàng;
- (d) Tự mình hoặc có biện pháp để Khách hàng cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác;

applicable Law except for the cases required by competent authorities. In case of collecting, using, transferring information of the customer, the Bank is liable for:

- (a) Notifying the Customer expressly and publicly before implementing about the purpose of collecting, using information of the Customer;
- (b) Using the information with the purpose which was notified to the Customer and the Customer agrees;
- (c) Warranting the security, accuracy, sufficiency of collecting, using, transferring information of the Customer;
- (d) By itself or letting the Customer to update, modify information if there is any inaccurate information;
- (e) Transferring information of the Customer to third parties with the Customer's agreement,

(e) Chỉ được chuyển giao thông tin của Khách hàng cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của Khách hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

14.2 Chủ tài khoản có thể yêu cầu Ngân hàng định kỳ hoặc đột xuất cung cấp thông tin tài khoản. Khách hàng gửi yêu cầu bằng văn bản hoặc theo mẫu do Ngân hàng cung cấp nhưng phải bao gồm đầy đủ các điều kiện pháp lý đã đăng ký với Ngân hàng khi mở Tài khoản.

15. Lệ phí, phí và lãi suất

15.1 Ngân hàng sẽ ban hành biểu phí, lệ phí và lãi suất phù hợp với quy định của pháp luật áp dụng theo từng thời kỳ cho các dịch vụ cung cấp và được quyền ghi nợ Tài khoản của khách hàng tất cả các khoản phí, lãi, nợ đến hạn mà Khách hàng phải trả Ngân hàng.

15.2 Biểu phí dịch vụ được niêm yết công khai tại các chi nhánh, phòng giao dịch và công bố trên trang web của Ngân hàng, được cung cấp cho Khách hàng trước khi sử dụng và khi có sự thay đổi. Biểu phí có hiệu lực sau 07 (bảy) ngày kể từ

unless otherwise stipulated by other regulation of the applicable law.

14.2 The Account Holder may require the Bank periodically or suddenly to inquiry the Account. The Customer sends the written request in connection with full of lawful conditions which are registered to the Bank upon opening Account.

15. Fees, charges and interest

15.1 The Bank shall issue the fees, charges and interest tariffs, in accordance with the applicable law from time to time, of the Service and is entitled to deduct payable due fees, interest and debt from the Account of the Customer.

15.2 The Bank tariff is displayed publicly at any Branches, Transaction Offices and on the Bank's website, and provided to the Customer prior to use and if there is any changes. The Bank Tariff shall be

ngày thông báo công khai tại các chi nhánh, phòng giao dịch và trên trang web của Ngân hàng.

16. Tài khoản không hoạt động

- 16.1 Tài khoản tiền gửi thanh toán, không bao gồm tài khoản vốn/tài khoản góp vốn mua cổ phần/tài khoản của các ngân hàng (Nostro/ Vostro), tài khoản thanh toán (các) khoản vay và/hoặc thẻ tín dụng tại Ngân hàng sẽ được phân loại là tài khoản không hoạt động nếu các tài khoản đó không có giao dịch từ 1 (một) năm trở lên (ngoại trừ việc ghi nợ lệ phí và các khoản phí từ phía Ngân hàng) và số dư dưới 100.000 VND hoặc 05 USD hoặc các loại ngoại tệ khác tương đương.
- 16.2 Tài khoản không hoạt động thì Ngân hàng thu phí quản lý tài khoản không hoạt động hàng tháng. Mức phí này Ngân hàng có thể thay đổi theo từng thời kỳ và được công bố công khai tại các chi nhánh, phòng giao dịch và trên trang web của Ngân hàng.

effective after 7 (seven) days from the noticed date at any Branches, Transaction Offices and on the Bank's website.

16. Dormant Account

- 16.1 Demand Deposit Account, not including Capital/Capital Contribution/ Bank Account (Nostro/ Vostro), Loan and/ or Card Payment Account at the Bank shall be classified as Dormant Account if there is no transaction (except for debitting any fees and charges by the Bank) on such Account for a period of 1 (one) year and the minimum balance is below VND 100,000 or USD 5 or any equivalence for other foreign currency.
- 16.2 Dormant Account shall be charged monthly for Dormant Account Management fee. This fee shall be varied from time to time and published on the Bank's website and any Branches, Transactions Offices.

- 16.3 Tài khoản không hoạt động từ 18 tháng trở lên sẽ được tự động đóng khi số dư bằng 0.

Ngân hàng sẽ thông báo cho khách hàng trước 07 (bảy) ngày về việc đóng tài khoản không hoạt động. Trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày thông báo mà Ngân hàng không nhận được yêu cầu kích hoạt lại tài khoản từ khách hàng tại quầy, Ngân hàng sẽ thực hiện đóng tài khoản như đã thông báo.

17. Tạm khóa Tài Khoản

- 17.1 Ngân hàng sẽ tạm khóa tài khoản của khách hàng (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản khi:
- (a) Có văn bản yêu cầu của chủ tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản);
 - (b) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với Ngân hàng, trừ trường hợp quy định tại Mục 20.10;

- 16.3 Dormant Account from 18 months or above will be closed automatically when account balance is 0 (zero).

The bank shall notify the customer 7 (seven) days prior to the date of dormant account closure. Within 7 days since the bank sends the notice to the customer, if there is not any request to reactivate the account from the customer at the Bank counters, the Bank shall close the account.

17. Temporary locking of Account

- 17.1 The Bank shall temporarily lock the Account of the Customer (temporarily stop payment) in whole or in part any Account in the following cases:
- (a) Upon a written request of the Account Holder (or the Legal Representative);
 - (b) By prior written arrangement of the Customer and the Bank, unless otherwise stipulated in Article 20.10;

- (c) Ngân hàng phát hiện chủ tài khoản có dấu hiệu gian lận, lừa đảo, làm giả giấy tờ, tài liệu hoặc vi phạm pháp luật liên quan đến việc mở và sử dụng tài khoản;
- (d) Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Hợp Đồng Tài Khoản;
- (e) Ngân hàng xác định chủ tài khoản vi phạm các quy định về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố theo chính sách của Ngân hàng;
- (f) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam.

17.2 Việc chấm dứt tạm khóa tài khoản và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện như sau:

- (a) Theo yêu cầu của chủ tài khoản hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản trong trường hợp tạm khóa theo điểm a Mục 17.1;

- (c) The Bank detects that the Account Holder shows signs of fraud, fraud, forging papers and documents or violates law relating to Account Opening and Using;
- (d) The Account Holder breaches commitments or agreements at the Account Agreement;
- (e) The Bank determines that the Account Holder breaches the Bank's policy on anti-money laundering, terrorist financing;
- (f) Other cases as stipulated by the applicable Law in Vietnam.

17.2 The cessation of Locking of Account and handling the payment request during the locking period is executed as follows:

- (a) By the Customer's request or the Legal Representative in case of Article 17.1 Item a;

- (b) Theo văn bản thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Ngân hàng trong trường hợp tạm khóa theo điểm b Mục 17.1;
- (c) Sau khi được Ngân hàng đồng ý chấm dứt tạm khóa tài khoản trong trường hợp tạm khóa theo điểm c, d và e Mục 17.1;
- (d) Theo quy định của pháp luật Việt Nam trong trường hợp tạm khóa theo điểm f Mục 17.1.

18. Phong tỏa Tài Khoản

- 18.1 Ngân hàng sẽ phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản trong các trường hợp sau đây:
- (a) Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - (b) Ngân hàng phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với

- (b) By the written arrangement of the Customer and the Bank in case of Article 17.1 Item b;
- (c) After the Bank agrees to terminate the temporary Locking of Account in case of Article 17.1 Item c, d and e;
- (d) Other cases as stipulated by the applicable Law in Vietnam in case of Article 17.1 Item f.

18. Blockade of Account

- 18.1 The Bank may block in whole or in part any Account in following cases:
- (a) Upon a written request of competent authorities as regulations of the applicable law;
 - (b) An error or mistake in crediting to the Account is found or receipt by the Bank of a request for refund of money by the remitting bank in relation to the mistakenly credited amount. The

lệnh thanh toán của người chuyển tiền. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;

- (c) Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản đồng sở hữu giữa các chủ tài khoản đồng sở hữu;
- (d) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam.

18.2 Ngay sau khi phong tỏa tài khoản, Ngân hàng sẽ thông báo bằng văn bản hoặc hình thức khác theo đăng ký của Khách hàng cho chủ tài khoản hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản; số tiền bị phong tỏa trên tài khoản sẽ được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

18.3 Ngân hàng sẽ chấm dứt phong tỏa tài khoản khi có một trong các điều kiện sau:

blocked balance of the Account is not over the wrong/ mistaken amount;

- (c) A written notice made by any Joint Account Holders among the Joint Account Holders in relation to the Joint Account;
- (d) Other cases as stipulated by the applicable Law in Vietnam.

18.2 After blocking the Account, the Bank shall notify the Customer for the Account Holder or the Legal Representative of the blocked account in written or other registered channels; the blocked amount shall be secured and controlled strictly by the content of blockade. In case the Account is blocked partially, the rest shall be used as normally.

18.3 The blockade of Account shall cease to take effect in one of following cases:

- (a) Kết thúc thời hạn phong tỏa;
- (b) Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản;
- (c) Ngân hàng đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
- (d) Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản đồng sở hữu về việc tranh chấp về tài khoản đồng sở hữu giữa các chủ tài khoản đồng sở hữu đã được giải quyết;
- (e) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam.

19. Đóng Tài Khoản/Rút trước hạn một phần

- 19.1 Ngân hàng được quyền đóng tài khoản trong các trường hợp sau đây:
- (a) Có văn bản yêu cầu đóng tài khoản của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản. Trường hợp chủ tài khoản là

- (a) Expiry of the blockage period;
- (b) By written instructions of the competent authority on the cessation of the Account blockage;
- (c) Any error or mistake of remittance has been remedied to the satisfaction of the Bank;
- (d) A written notice made by all Joint Account Holders informing that the dispute has been solved;
- (e) Other cases as stipulated by the applicable Law in Vietnam.

19. Account Closure/Early withdrawal

- 19.1 The Bank is entitled to close the Account in following cases:
- (a) Upon a written request of the Account Holder and the Account Holder has already performed all obligations in connection with the Account.

người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản;

- (b) Chủ tài khoản cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích;
- (c) Tổ chức có tài khoản chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
- (d) Ngân hàng xác định Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Hợp Đồng Tài Khoản;
- (e) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam.

19.2 Các giấy tờ cần thiết để đóng một tài khoản là: yêu cầu bằng văn bản của khách hàng với các giấy tờ cần thiết để xác minh khách hàng hoặc chấp thuận của người quản lý có thẩm quyền của Ngân hàng.

In case the Account Holder is not enough 15 years old, restricted or lost civil act capacity, has difficulty in awareness and control act, the closure of Account shall be executed by the request of the Legal Representative.

- (b) The Account Holder dies, is declared to have been dead, and is missing;
- (c) The organization has the Account which is terminated as stipulated by the applicable Law;
- (d) The Bank determines the Account Holder violates the agreement or commitment as stipulated by the Account Contract;
- (e) Other cases as stipulated by the applicable Law in Vietnam.

19.2 Required documents for Account Closure are: a written request of the Customer together with necessary items to verify the Customer or the approval of the competent Manager of the Bank.

19.3 Sau khi đóng tài khoản, Ngân hàng sẽ thông báo cho chủ tài khoản, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản hoặc người thừa kế hợp pháp của chủ tài khoản trong trường hợp chủ tài khoản cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích. Đồng thời, Ngân hàng sẽ được toàn quyền quyết định về việc chấm dứt hay duy trì các Sản phẩm & Dịch vụ liên quan đến tài khoản đó.

19.4 Số dư còn lại sau khi đóng tài khoản được xử lý như sau:

- (a) Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản; người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản trong trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi; hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ tài khoản của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích;
- (b) Chi trả theo quyết định của tòa án;

19.3 After closing the Account, the Bank shall notify the Account Holder, the Legal Representative of the Account Holder, the legal heir(s) in case the Account Holder dies, is declared to have been dead or is missing. Accordingly, the Bank has entire decision to terminate or maintain Products & Services relating to the Account.

19.4 The remaining balance after closing the Account shall be handled as following details:

- (a) Payment on demand of the Account Holder; the Legal Representative in case the Account Holder is not enough 15 years old, restricted or lost civil act capacity, has difficulty in awareness and control act; or the legal heir(s) or in case the Account Holder dies, is declared to have been dead, or is missing.
- (b) Payment according to the Court's decision;

(c) Xử lý theo quy định của pháp luật đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản đã được thông báo mà không đến nhận hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với chủ tài khoản, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

19.5 Sau khi đóng tài khoản, khách hàng muốn sử dụng tài khoản phải làm thủ tục mở tài khoản theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.

19.6 Khách hàng được phép rút trước hạn một phần hoặc toàn bộ tiền gửi khi được sự chấp thuận của Ngân Hàng. Việc rút trước hạn toàn bộ hoặc một phần tiền gửi sẽ phải chịu phí và lãi suất theo quy định hiện hành của Ngân Hàng.

19.7 Khách hàng cá nhân đã mở Tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn/ Tài khoản Tiền gửi Tích Lũy tại quầy và/ hoặc qua Internet banking/ SOL Mobile Banking có thể đóng tài khoản tại

(c) Handle in accordance with regulations of the applicable law where the lawful beneficiary of the Account is notified but not visit the Bank to receive or by prior arrangement in written with the Account Holder in accordance to the applicable law.

19.5 After closing the Account, the Customer, who wishes to use the Account, must register to open the Account in connection with these Terms and Conditions.

19.6 Early withdrawal of a part or whole of deposit is permitted upon the Bank's approval. These such early withdrawal shall be applied fees and charges and interest rate as currently stipulated by the Bank

19.7 Individual customers opened Time Deposit Account/ Installment Deposit Account at the bank counter and/ or via Internet Banking/ SOL Mobile Banking can

quầy giao dịch hoặc qua Internet banking/ SOL Mobile Banking.

close account at the counter or via Internet Banking/
SOL Mobile Banking

20. Chỉ thị đáo hạn đối với tài khoản tiền gửi

Chỉ thị đáo hạn sẽ được đưa ra theo thỏa thuận giữa Khách hàng và Ngân hàng phù hợp với pháp luật hiện hành như sau:

20.1 Tài khoản tiền gửi tiết kiệm

- (a) **Tự động tái tục gốc và lãi (nếu có):** Tài khoản Tiền gửi Tiết kiệm sẽ tự động tái tục cả gốc và lãi (nếu có) với cùng kỳ hạn ban đầu theo lãi suất tại thời điểm tái tục.
- (b) **Không tái tục,** Gốc và Lãi (nếu có) sẽ được chi trả cho khách hàng bằng tiền mặt tại quầy giao dịch của Ngân hàng.

20.2 Tài khoản tiền gửi có kỳ hạn

- (a) **Tự động tái tục gốc và lãi (nếu có):** Tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn sẽ tự động tái tục cả gốc và lãi (nếu có) với cùng kỳ hạn ban đầu theo lãi suất tại thời điểm tái tục.

20. Maturity Instruction for Deposit Account

Maturity Instruction shall be provided based the agreement of the Account Holder and the Bank complying with the applicable law as below:

20.1 Time Saving Account

- (a) **Auto-renewal of Principle and Interest (if any):**
Time Saving Account shall be automatically renewed on principle and interest (if any) for the same tenor at the prevailing interest rate of renewal date.
- (b) **Non-renewal,** Total principle and interest (if any) will be paid to customer in cash at the counter of the bank.

20.2 Time Deposit Account

- (a) **Auto-renewal of Principle and Interest (if any):**
Time Deposit Account shall be automatically renewed on principle and interest (if any) for the

- (b) **Tự động tái tục gốc:** Tài khoản sẽ tự động tái tục gốc với cùng kỳ hạn ban đầu theo lãi suất tại thời điểm tái tục. Lãi (nếu có) sẽ được trả vào Tài khoản thanh toán của khách hàng.
- (c) **Không tái tục,** Tài khoản tiền gửi có kì hạn sẽ được đóng, đồng thời ghi có Gốc và Lãi (nếu có) vào Tài khoản thanh toán của khách hàng.
- (d) Đối với khách hàng cá nhân người nước ngoài, giao dịch tái tục bao gồm Tự động tái tục Gốc và Lãi hoặc Tự động tái tục Gốc sẽ không được thực hiện nếu ngày đáo hạn của kỳ hạn mới vượt quá ngày hết hạn thị thực/ thẻ cư trú của khách hàng. Khi đó, vào ngày

same tenor at the prevailing interest rate of renewal date.

- (b) **Auto-renewal of Principle only:** Time Deposit Account shall be automatically renewed on principle only for the same tenor at the prevailing interest rate of renewal date. The interest amount (if any) will be paid into Demand Deposit Account of the customer
- (c) **Non-renewal:** Time Deposit Account will be closed accordingly and total principle and interest (if any) of the account will automatically be transferred to Demand Deposit Account of the customer.
- (d) For Foreigner, Renewal Transaction including of Auto-renewal of Principle and Interest/ Principle only will not be permitted in case the renewal maturity date exceeds the expiry date of VISA/ Resident Card of customer. At that time, Time

đáo hạn, Tài khoản tiền gửi có kì hạn sẽ được đóng, đồng thời ghi có Gốc và Lãi (nếu có) vào Tài khoản thanh toán của khách hàng.

20.3 Tài khoản Tiền gửi tích lũy

- (a) **Tự động đóng:** Tài khoản tích lũy sẽ được đóng, đồng thời ghi có Gốc và Lãi (nếu có) vào Tài khoản thanh toán của khách hàng.
- (b) **Không tự động đóng:** Tài khoản tích lũy khi đáo hạn sẽ duy trì và hưởng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất áp dụng tại thời điểm đáo hạn từ ngày đáo hạn cho đến ngày rút tiền thực tế.

21. Tài Khoản đồng sở hữu

- 21.1 Các Chủ tài khoản đồng sở hữu có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với Tài khoản đồng sở hữu và phải chịu trách nhiệm về việc (i) Mở và sử dụng Tài khoản đồng sở hữu, (ii) các đề nghị thay đổi liên quan Tài khoản đồng sở hữu, (iii)

Deposit Account will automatically be closed and transferred to Demand Deposit Account of the customer

20.3 Installment Account

- (a) **Auto-Closure:** Installment Account will be closed accordingly and total principle and interest (if any) of the account will automatically be transferred to Demand Deposit Account of the customer.
- (b) **Not Auto-Closure:** earns the lowest of non-term interest rate applicable at the time of maturity from maturity date until the date of actual withdrawal.

21. Joint Account

- 21.1 The Joint Account Holders have equal rights and obligations toward their Joint Account. They are responsible for (i) Open and use the Joint Account, (ii) Request of changes related to the Joint Account,

việc ủy quyền cho người khác thay mình thực hiện các yêu cầu, các giao dịch trên Tài khoản đồng sở hữu.

21.2 Trừ khi có sự đồng ý khác bằng văn bản của tất cả các Chủ tài khoản đồng sở hữu và được Ngân hàng chấp nhận, bất kỳ chỉ thị nào liên quan đến Tài khoản đồng sở hữu đều phải được tất cả các Chủ tài khoản đồng sở hữu đưa ra.

21.3 Các Chủ tài khoản đồng sở hữu được ủy quyền cho nhau hoặc ủy quyền cho người khác thay mặt mình sử dụng tài khoản đồng sở hữu (Việc ủy quyền cho người khác không phải là một trong các chủ sở hữu không áp dụng cho Tài khoản đồng sở hữu là cá nhân). Việc ủy quyền, chấm dứt, thay đổi ủy quyền phải được lập thành văn bản theo mẫu biểu của Ngân hàng với đầy đủ chữ ký, con dấu (nếu có) của tất cả các chủ sở hữu tài khoản. Các Chủ tài khoản đồng sở hữu hiểu, đồng ý rằng Ngân hàng hoàn toàn có thể căn cứ vào các thông tin trước đó đã được cung cấp cho Ngân hàng cho đến khi các Chủ tài khoản đồng sở hữu đã

(iii) Authorizing other persons to execute requests, transactions on the Joint Account.

21.2 Unless otherwise as agreed in written by all Joint Account Holders and accepted by the Bank, any Instruction in respect of a Joint Account must be issued by all Joint Account Holders.

21.3 Joint Account Holders may authorize each other or others to use and dispose of their Joint Account (The authorization for other person is not applied for Joint Account of Individuals). The authorization, termination and modification of the authorization must be made in writing by using the Bank's form with all of Specimen Signature, legal stamp (if any) of Joint Account Holders. The Joint Account Holders agree and acknowledge that the Bank may rely on information previously provided to it until an authorisation document is submitted to the Bank by

cung cấp cho Ngân hàng văn bản ủy quyền này và Ngân hàng đã có cơ hội hợp lý để hành động trên cơ sở đó.

- 21.4 Khi một Chủ tài khoản đồng sở hữu là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích, bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc có khó khăn trong nhận thức và làm chủ hành vi; Chủ tài khoản đồng sở hữu là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng Tài khoản đồng sở hữu và các nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng Tài khoản đồng sở hữu được giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam. Khi xảy ra trường hợp này, quyền và nghĩa vụ của các Chủ tài khoản đồng sở hữu còn lại sẽ không bị ảnh hưởng.

- 21.5 Bất kỳ hoặc tất cả các nghĩa vụ của Chủ tài khoản đồng sở hữu phát sinh trong bất kỳ trường hợp nào trên Tài khoản đồng sở hữu đều có tính liên đới; mỗi Chủ tài khoản đồng

the Joint Account Holders and the Bank has reasonable opportunity to act thereon.

- 21.4 In case a Joint Account Holder who is an individual die, is declared to have been dead, is missing, is is restricted or lost civil act capacity, or has difficulty in awareness and control their act; Joint Account Holder is a dissolved, bankrupt or out of business organization, as stipulated by the applicable law, the rights to use the Joint Account and the obligations arising from the use of such Joint Account shall be settled in accordance with the applicable Law in Vietnam.

Where this situation arises, the rights and obligations of other Joint Account Holders shall not be affected.

- 21.5 Any and all obligations of Joint Account Holders however arise, under the Joint Account are joint; each Joint Account Holder is liable for all obligations under the Joint Account.

sở hữu phải có trách nhiệm về toàn bộ các nghĩa vụ theo Tài khoản đồng sở hữu.

21.6 Bất kể các quy định khác tại bản Điều khoản và Điều kiện này, nếu cách thức ký tên hoặc điều hành Tài khoản đồng sở hữu là “chữ ký cùng con dấu (nếu có) của một chủ tài khoản đồng sở hữu bất kỳ” theo như Khách hàng chọn lựa trong Đơn yêu cầu mở và sử dụng tài khoản đồng sở hữu, tất cả Chủ tài khoản đồng sở hữu xác nhận và đồng ý rằng sự lựa chọn này sẽ được xem là thỏa thuận hợp lệ về việc ủy quyền giữa các Chủ tài khoản đồng sở hữu, theo đó, mỗi một Chủ tài khoản đồng sở hữu sẽ có quyền cao nhất và được toàn quyền quyết định trong việc ghi nợ, ghi có, quản lý và điều hành Tài khoản đồng sở hữu theo bất kỳ cách thức nào (bao gồm nhưng không giới hạn việc đưa ra chỉ thị tạm khoá Tài khoản đồng sở hữu, rút tiền, đặt tiền gửi kỳ hạn hoặc tiền gửi tiết kiệm đối với một phần hoặc toàn bộ số dư của Tài khoản đồng sở hữu, sử dụng Tài khoản đồng sở hữu hoặc bất kỳ số dư nào của Tài khoản đồng sở

21.6 Notwithstanding other provisions of these Terms and Conditions, if the method of signing or operation of a Joint Account is “Specimen Signature with legal stamp (if any) of any Joint Account Holder” as selected by the Customer in Request To Open And Use Joint Account, all Account Holders acknowledge and agree that such selection shall constitute a valid authorisation arrangement between them, so each of the Joint Account Holder shall have sole and absolute rights and discretion to debit, credit and manage such Joint Account in any manner (including but not limited to giving instruction in relation to temporary locking the Joint Account, withdrawing, placing term deposit or saving deposit from all or any part of the Joint Account balance, utilizing the Joint Account or any

hữu để bảo lãnh cho bất kỳ giao dịch nào hoặc bất kỳ hành động nào khác) đối với Tài khoản đồng sở hữu nói trên như thể người đó là chủ tài khoản duy nhất đối với Tài khoản đồng sở hữu nói trên.

Trường hợp một Chủ tài khoản đồng sở hữu chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất hay hạn chế năng lực hành vi dân sự, hoặc có khó khăn trong việc nhận thức và làm chủ hành vi; một Chủ tài khoản đồng sở hữu là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật, (những) chủ tài khoản còn lại và (những) người thừa kế có trách nhiệm thông báo bằng văn bản ngay cho Ngân hàng khi biết được thông tin. Ngân hàng được miễn trừ mọi trách nhiệm trong trường hợp nhận được thông báo chậm trễ hoặc không nhận được thông báo trong trường hợp này, (các) đồng Chủ sở hữu tài khoản và (những) người thừa kế có liên quan tự chịu trách nhiệm giải quyết mọi hậu quả phát sinh.

balance thereof to guarantee any transaction or any other actions) as if such person were the sole owner of such Joint Account.

In case a Joint Account Holder dies, is declared to have been dead, is missing or is restricted or lost civil act capacity, or has difficulty in awareness and act control; one Joint Account Holder is a dissolved, bankrupt or out of business organization, as stipulated by the applicable law, other Joint Account Holders and successors are liable for notifying the Bank immediately in written accordingly. The Bank shall not be liable for late receiving the notification or not receiving the notification in such situation, Joint Account Holder(s) and other successors in connection with the Joint Account shall be liable for resolving all arising consequences.

21.7 Ngân hàng sẽ có quyền ghi nợ Tài khoản đồng sở hữu bất kỳ khoản phí, lệ phí và tiền phạt nào phải nộp cho các dịch vụ đã cung cấp, hoặc các chi phí phát sinh hay liên quan đến Tài khoản đồng sở hữu (dù được cung cấp hoặc phát sinh liên quan đến tất cả Chủ tài khoản đồng sở hữu hay không).

21.8 Cho dù phương thức điều hành tài khoản là "chữ ký cùng con dấu (nếu có) của tất cả các chủ tài khoản đồng sở hữu" hay "chữ ký cùng con dấu (nếu có) của một chủ tài khoản đồng sở hữu bất kỳ", các Chủ tài khoản đồng sở hữu đồng ý rằng Ngân hàng được toàn quyền gửi bất kì thông báo, thư từ và trao đổi liên lạc liên quan đến Tài khoản đồng sở hữu, các dịch vụ hoặc hợp đồng cho bất kì Chủ tài khoản đồng sở hữu nào và các thông báo, thư từ và trao đổi liên lạc đó sẽ xem như được gửi và nhận bởi các Chủ tài khoản đồng sở hữu và có giá trị ràng buộc tất cả các Chủ tài khoản đồng sở hữu theo Hợp đồng.

21.7 The Bank shall be entitled to debit the Joint Account with any charges, fees and penalties payable for the Service rendered, or costs incurred or in connection with Joint Account (whether or not rendered or incurred for all the Joint Account Holders).

21.8 Regardless of the signing method, which is "Specimen Signature with the legal stamp (if any) of all Joint Account Holders" or "Specimen Signature with the legal stamp (if any) of any Joint Account Holder", Joint Account Holders agree that the Bank is entitled to send any Notices, Correspondence and Communication in connection with the Joint Account, Service or Contract to any Joint Account Holder and such notification, letter and contact discussion shall be deemed to be sent and received by Joint Account Holder and bound upon all Joint Account Holders with the Agreement.

21.9 Các chủ tài khoản đồng sở hữu cam kết sẽ không sử dụng Tài khoản đồng sở hữu nhằm mục đích che giấu các giao dịch ngoại hối giữa các chủ tài khoản đồng sở hữu không phù hợp với quy định hiện hành. Các chủ tài khoản đồng sở hữu cam kết sẽ không sử dụng Tài khoản đồng sở hữu nhằm mục đích thực hiện các giao dịch cho vay lẫn nhau hoặc các giao dịch trốn thuế không phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

21.10 Phong tỏa tài khoản: ngoài các qui định về phong tỏa tài khoản tại Mục 16 trên đây, Tài khoản đồng sở hữu sẽ bị phong tỏa trong trường hợp có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản đồng sở hữu giữa các Chủ tài khoản. Ngân hàng có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản, hoặc chưa phong tỏa tài khoản đồng sở hữu khi chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Ngân

21.9 Joint Account Holders undertake not to use the Joint Account with purpose of hiding the foreign currency transaction between Joint Account Holders, which does not meet the applicable law. Joint Account Holders undertake not to utilize the Joint Account for lending each other or transactions to avoid taxes, which does not meet the applicable law.

21.10 Blockade of Account: except regulations of Blockade Account in Article 16, the Joint Account shall be blocked in case there is any written notice made by any Joint Account Holder of arising dispute between them. The Bank has its absolute discretion to refuse the request of Account Blockade, Closure, or not yet to block the Joint Account when the Account Holder has not fulfilled his/her payment obligations under an enforcement decision of the competent authorities or has not fully paid the

hàng. Phong tỏa trong trường hợp trên sẽ chấm dứt khi có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản đồng sở hữu về việc tranh chấp về tài khoản đồng sở hữu giữa các chủ tài khoản đồng sở hữu đã được giải quyết hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa.

- 21.11 Tùy thuộc vào lựa chọn của các chủ tài khoản đồng sở hữu, Sổ tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi tiết kiệm sẽ được phát hành. Các chủ tài khoản đồng sở hữu sẽ tự thỏa thuận về việc giữ Sổ tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi tiết kiệm.
- 21.12 Tài khoản đồng chủ sở hữu sau khi đã mở không được phép thay đổi (bổ sung thêm hay xóa bớt) bất kỳ Chủ tài khoản đồng sở hữu nào.
- 21.13 Các đồng chủ tài khoản cam kết tự chịu trách nhiệm và sẽ tự giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp (nếu có phát sinh) giữa các Chủ sở hữu liên quan đến việc mở và sử dụng Tài khoản đồng sở hữu.

payables to the Bank. The above blockade of Account shall be terminated if there is any written notice made by all Joint Account Holders informing that the dispute has been solved or request of terminating blockade account by competent authorities.

- 21.11 Passbook or Certificate of Time Deposit/ Time Saving shall be issued upon the demand of Joint Account Holders. Joint account holders shall manage the Passbook or Certificate of Time Deposit/ Time Saving by their own arrangement.
- 21.12 After opening Joint account, any change (adding or deleting) of Joint account holder is not allowed.
- 21.13 The Joint Account Holders undertake to take all responsibilities and shall handle by themselves any disputes, conflicts (if any) related to opening and using of the Joint Account.

21.14 Các đồng chủ tài khoản cam kết miễn trừ Ngân hàng khỏi các trách nhiệm, các tổn thất (nếu có phát sinh) đối với các thay đổi, các yêu cầu, các giao dịch đã được Ngân hàng thực hiện theo chỉ thị của một và/ hoặc các đồng chủ tài khoản và/ hoặc do người được ủy quyền của (các) đồng chủ tài khoản.

21.15 Đối với Tài khoản đồng sở hữu của Tổ chức, cho dù phương thức điều hành tài khoản là "chữ ký cùng con dấu (nếu có) của tất cả các chủ tài khoản đồng sở hữu" hay "chữ ký cùng con dấu (nếu có) của một chủ tài khoản đồng sở hữu bất kỳ", tất cả các yêu cầu cấp lại Sổ tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi tiết kiệm, thay đổi chữ ký/mẫu dấu/mật khẩu tài khoản, đóng tài khoản hay hủy bỏ đăng ký sự cố tài khoản đều luôn yêu cầu chữ ký và dấu (nếu có) của tất cả các Chủ tài khoản đồng sở hữu và chỉ được thực hiện tại chi nhánh nơi quản lý Tài khoản đồng sở hữu.

21.14 The Joint Account Holders undertake to release the Bank from any responsibilities, loss or damage (if any) caused by any changes, requests, transactions that are made by the Bank in accordance with instructions by one and/or many Joint Account Holders and/or their authorized person.

21.15 For Joint Account of organizations, regardless of management method "Signatures and seals (if any) of all Account Holders" or "Signatures and seals (if any) of any one Account Holder", all requests for reissuing Passbook or Certificate of Time Deposit/ Time Saving, changing signature/ seal/ account password, closing account or releasing accident codes always require signatures and seals (if any) of all Joint Account Holders and must be implemented in the Branch managing that Joint Account.

22. Tra soát, khiếu nại trong sử dụng Tài khoản

22.1 Trường hợp Tài khoản gặp sự cố, Chủ Tài khoản phải thông báo vụ việc cho Ngân hàng ngay lập tức thông qua số điện thoại tổng đài theo số 19001577/ 1900 565680 hoặc thông báo bằng văn bản đến các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân hàng.

Ngân hàng sẽ tạm khóa Tài khoản khi Chủ Tài khoản đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Tài khoản do việc sử dụng Tài khoản sau thời điểm tạm khóa Tài khoản.

Trường hợp Chủ Tài khoản có đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ Tài khoản phải gửi đề nghị bằng văn bản theo mẫu của Ngân hàng. Trường hợp Chủ Tài khoản yêu cầu tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại, Chủ Tài khoản phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của Ngân hàng trong vòng 1 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho

22. Tracing, claiming request in time of using the Account

22.1 If there is any accident to the Account, the Account Holder must notify the Bank immediately by calling Contact Center at 19001577/ 1900 565680 or in written notification to any Branches/ Transaction Offices of the Bank.

The Bank shall lock the Account upon the Account Holder's request due to any suspension of fraudulent or lost and take all responsibilities for any arising financial lost through the use of Account after locking the Account.

If there is any tracing, claiming request, the Account Holder must send the written request by using the Bank's form. In case calling Contact Center to request for tracing and claiming, the Account Holder must submit the written request by using the Bank's form within 1 (one) business day which is an official basis for the process. In case authorizing other people to

người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ Tài khoản thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.

- 22.2 Trường hợp Chủ Tài khoản có những lý do không chấp nhận bất kỳ giao dịch đã thực hiện, Chủ Tài khoản sẽ gửi yêu cầu điều tra soát đến Ngân hàng bằng văn bản theo mẫu của Ngân hàng trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. Quá thời hạn trên, nếu không có yêu cầu gì thì xem như Chủ Tài Khoản chấp nhận giao dịch đó.

request for tracing, claiming, the Account Holder shall implement in accordance with the applicable law of authorization.

- 22.2 In case the Account Holder has any reason not to accept any implemented transaction, the Account Holder shall send the written request by using the Bank's form within 60 (sixty) days from the transaction date. After that time, if there is not any request, it is considered that the Account Holder has accepted that transaction.

III. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Trước khi yêu cầu phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa dành cho khách hàng cá nhân, Khách hàng vui lòng đọc kỹ các điều khoản và điều kiện dưới đây liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa dành cho khách hàng cá nhân (“**Điều khoản và Điều kiện**”). Điều khoản và Điều kiện này là một phần không tách rời của Điều khoản và Điều kiện Chung áp dụng đối với toàn bộ dịch vụ, sản phẩm của Ngân hàng TNHH MTV Shinhan Việt Nam (“**Ngân hàng**”) và cùng với Đơn đăng ký thông tin, mở tài khoản và dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa dành cho khách hàng cá nhân giữa Ngân hàng và Khách hàng (sau đây gọi chung là “**Hợp đồng Thẻ ATM**”). Bằng việc ký kết Đơn đăng ký thông tin, mở tài khoản và dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân, Khách hàng đã thể hiện việc đồng ý áp dụng và cam kết tuân thủ Điều khoản và Điều kiện này. Trừ những trường hợp đặc biệt được nêu rõ, nếu có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Điều khoản và Điều kiện này với Điều khoản và Điều Kiện

III. TERMS AND CONDITIONS OF DOMESTIC DEBIT CARD FOR INDIVIDUALS

Before requiring to issuing and use Domestic Debit Card for Individuals, the Customer shall learn carefully these below Terms and Conditions regarding to Domestic Debit Card for Individuals (“**Terms and Conditions**”).

These Terms and Conditions is an integral part of General Terms and Conditions applying for the entire Service, Product of the Bank together with the application form for Account Opening and Banking Services Registration for Individuals, shall constitute an Agreement on Domestic Debit Card Issuance and Use between the Bank and the Customer (hereinafter called “**The ATM Card Agreement**”). By the execution of the application form for Account Opening and Banking Services Registration for Individuals, the Customer agrees to apply and warrants to comply with these Terms and Conditions.

Chung và/hoặc các Điều khoản và Điều kiện khác áp dụng cho Thẻ ghi nợ nội địa dành cho khách hàng cá nhân, Điều khoản và Điều kiện này sẽ được ưu tiên áp dụng.

1. Định nghĩa

- 1.1 **Thẻ** hay **Thẻ ATM** là các loại Thẻ ghi nợ nội địa dành cho khách hàng cá nhân do Ngân hàng phát hành cho Chủ thẻ.
- 1.2 **Chủ thẻ** là khách hàng cá nhân được Ngân hàng phát hành thẻ để sử dụng.
- 1.3 **Tài khoản thẻ** là tài khoản thanh toán (tài khoản VND hoặc tài khoản ngoại tệ) của Chủ thẻ mở tại Ngân hàng và được Ngân hàng cho phép sử dụng để phát hành thẻ và phục vụ cho các giao dịch chi tiêu của Chủ thẻ.

2. Quản lý thẻ

Unless specified otherwise, if there is any inconsistency between these Terms and Conditions and General Terms and Conditions and/or other Terms and Conditions applying for Domestic Debit Card, these Terms and Conditions shall prevail.

1. Definition

- 1.1 **Card** or **ATM Card** means all types of Domestic Debit Card for Individuals issued by the Bank to the Card Holder.
- 1.2 **Card Holder** means Individual Customer, whose Card is issued by the Bank to use.
- 1.3 **Card Payment Account** is Demand Deposit Account (VND or foreign currency) of Card Holder opened by the Bank and allowed to use for Card issuance and eligible transactions of the Card Holder.

2. Card Management

- 2.1 Khi phát hành Thẻ, Chủ thẻ phải ký tên của mình lên dải chữ kí trên Thẻ và không để người khác ví dụ như vợ/chồng hoặc thành viên gia đình ... sử dụng Thẻ.
- 2.2 Chủ thẻ không được cho mượn hoặc chuyển Thẻ cho bên thứ ba hay dùng Thẻ làm vật thế chấp, cầm cố và phải đề phòng mọi rủi ro trong việc sử dụng và quản lý Thẻ, bao gồm cả việc ngăn ngừa tiết lộ mật khẩu cho bên thứ ba.
- 2.3 Chủ thẻ có trách nhiệm đến nhận Thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát hành Thẻ. Nếu Chủ thẻ không nhận Thẻ trong thời hạn này, Ngân hàng sẽ hủy Thẻ và Chủ thẻ sẽ không được hoàn trả khoản phí phát hành Thẻ đã nộp.
- 2.4 Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ đã hết hạn hoặc Thẻ cũ sau khi Thẻ thay thế đã được phát hành và phải lập tức mang Thẻ trả lại cho ngân hàng.
- 2.5 Thời hạn hiệu lực của Thẻ sẽ được Ngân hàng quy định tại từng thời điểm. Ngày hết hạn (nếu có) được ghi trên mặt

- 2.1 Upon Card issuance, the Card Holder must sign on the panel of the Card and not permit other person such as spouse or family members to use the Card.
- 2.2 The Card Holder is not allowed to lend or transfer the Card to a third party or utilize it as a collateral, pledge, and shall take all precautions in Card use and management, including of preventing the disclosure of the Card password to a third party.
- 2.3 The Card Holder must receive the Card within 60 days from the issuance date. If the Card Holder does not receive the Card in this term, the Bank will cancel the Card and the Card Holder will not be refunded the paid issuance fee.
- 2.4 The Card Holder shall not use an expired Card or an old Card upon its replacement and immediately return to the Bank.
- 2.5 The expiry date of the Card shall be stipulated from time to time. The expiry date (if any) shall be printed

Thẻ và nếu Chủ thẻ không phản đối, ngân hàng sẽ độc lập xem xét việc gia hạn Thẻ.

2.6 Mọi trách nhiệm phát sinh từ việc vi phạm hay không thực hiện bất cứ điều nào nêu trên của Chủ thẻ đều do Chủ thẻ gánh chịu.

3. Hạn mức sử dụng của thẻ

Ngân hàng sẽ đưa ra các hạn mức giao dịch (cho một lần giao dịch/hàng ngày/hàng tháng) đối với giao dịch rút tiền mặt, mua hàng hóa hoặc dịch vụ của Chủ thẻ bằng Thẻ trong phạm vi số dư của tài khoản thanh toán tại thời điểm sử dụng.

4. Sử dụng thẻ

4.1 Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa và dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận Thẻ có liên kết trực tiếp hay gián tiếp với Ngân hàng, trên Internet và/hoặc thực hiện các giao dịch rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn và/hoặc các giao dịch theo quy định của Ngân

on the Card and if the Card Holder does not make any objection, the Bank shall consider to renew the Card independently.

2.6 The Card Holder shall take all responsibilities which may arise due to the violation or negligence of execution any above articles.

3. Card Limit

The Bank shall provide the Card Transaction Limit (for one transaction or a day or a month) on Cash Withdrawal Transaction, Purchase of Goods and Services of Card Holder within the available Account balance at the transaction time.

4. Card Use

4.1 The Card Holder may use the Card to purchase goods and services at merchants accepting the Card and having direct or indirect connection with the Bank, on Internet and/or performing transactions of cash Withdrawal, fund Transfer, bill payment and/or other

hàng tại Ngân hàng và/hoặc tại các máy rút tiền tự động ATM. Chủ thẻ sẽ chịu trách nhiệm toàn bộ đối với việc sử dụng Thẻ tại các điểm chấp nhận Thẻ không có liên kết trực tiếp hay gián tiếp với Ngân hàng.

- 4.2 Chủ thẻ phải xuất trình Thẻ cho đơn vị chấp nhận thẻ và kí vào hóa đơn bán hàng với chữ kí giống với chữ kí trên Thẻ. Quy trình được nêu ra trên đây có thể được bỏ qua nếu đơn vị chấp nhận thẻ có thể xác minh được Chủ thẻ trong các giao dịch gián tiếp như các giao dịch thương mại điện tử hoặc đặt hàng qua thư.
- 4.3 Ngân hàng được miễn trách nhiệm đối với việc từ chối chấp nhận Thẻ của đơn vị chấp nhận thẻ trong trường hợp không do lỗi của Ngân hàng, về chất lượng của hàng hóa dịch vụ cung cấp bởi đơn vị chấp nhận thẻ, hay các tranh chấp có thể phát sinh giữa Chủ thẻ và đơn vị chấp nhận thẻ. Việc miễn trách nhiệm này áp dụng cho tất cả các giao dịch mua hàng hóa và dịch vụ trực tiếp hay giao dịch mua hàng hóa và dịch vụ điện tử.

transactions as stipulated by the Bank's regulations at the Bank and/or ATM. The Card Holder shall be fully liable for Card use at merchants which have not direct or indirect connection with the Bank;

- 4.2 The Card Holder shall present the Card to a merchant and sign a voucher as the same signature on the Card. The above process may be ignored if the merchant can verify the Card Holder in indirect transactions as e-commerce transaction or purchase order via mail.
- 4.3 The Bank shall not accept any liability for refusal of the merchant which is not a result of the Bank's fault, for the quality of goods and services provided by the merchant, or any dispute may arise between the Card Holder and the merchant. The exemption of liabilities is applied for all direct or electronic purchase order for goods and services.

- | | |
|---|--|
| <p>4.4 Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến giao dịch ngoại hối hoặc cho các mục đích bất hợp pháp như đầu tư hay cờ bạc.</p> <p>4.5 Ngân hàng có thể đưa ra một hạn mức đối với việc sử dụng Thẻ hoặc số tiền được sử dụng tại một đơn vị chấp nhận thẻ nhất định sau khi xem xét đánh giá tín dụng của đơn vị chấp nhận thẻ đó, các luật liên quan hoặc các chỉ thị từ một tổ chức giám sát.</p> <p>4.6 Chủ thẻ có thể rút tiền mặt từ tài khoản thanh toán trong hạn mức quy định bởi Ngân hàng từ ATM hoặc bằng các phương thức khác mà Ngân hàng cung cấp.</p> <p>4.7 Chủ thẻ chỉ ngay lập tức nhận số tiền yêu cầu rút đối với giao dịch rút tiền mặt khi nhập đúng mật mã đã đăng kí tại Ngân hàng.</p> <p>4.8 Ngân hàng được miễn trách nhiệm trong trường hợp bất khả kháng như cháy, nổ, thiên tai, địch họa, đình công,</p> | <p>4.4 The Card holder is not allowed to use the Card for payment of any prohibited act by the applicable law in connection with foreign currency transaction or any unlawful purpose such as investment or gambling.</p> <p>4.5 The Bank may provide a limit for Card use or used amount at a certain merchant upon credit evaluation process applied to that merchant, related laws or any orders by a supervising department.</p> <p>4.6 The Card Holder may cash withdraw within limit stipulated by the Bank for ATM or by other methods provided by the Bank.</p> <p>4.7 The Card Holder only receives the withdrawal amount accordingly when entering exactly the registered passwords to the Bank.</p> <p>4.8 The bank shall not be responsible or liable in case of force majeure such as fires, explosion, natural</p> |
|---|--|

lệnh/quyết định của cơ quan có thẩm quyền, hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, điện bị trục trặc không do lỗi của Ngân hàng, lỗi do bên thứ ba cung ứng dịch vụ và bất kỳ sự kiện nào khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng hoặc trong trường hợp vì lý do an toàn và hạn chế rủi ro cho Chủ thẻ, Ngân hàng không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Hợp Đồng Thẻ ATM.

4.9 Bằng việc kích hoạt sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến dành cho thẻ ATM, Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thẻ trái pháp luật hoặc các giao dịch không phù hợp với các thỏa thuận, cam kết giữa Ngân hàng và Chủ thẻ cũng như chịu trách nhiệm về các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ do Chủ thẻ thực hiện trên các website thương mại điện tử và ví điện tử có liên kết với NAPAS.

4.10 Ngân hàng không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Chủ thẻ về những giao dịch thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát trong trường hợp gian lận, giả mạo phát sinh ngoài khả

disasters, floods, hurricanes, strikes or other labor disputes, orders/ decisions of competent authorities, settlement system, telecommunication system, electric failure incurring not through the Bank's fault or due to the third party's fault, in case of security and risk restriction for the Card Holder, the Bank fails or delays in implementing the ATM Card Agreement.

4.9 By activating NAPAS E-commerce service by Shinhan ATM card, Cardholders are fully responsible for illegal card transactions or inappropriate transactions with agreement, commitment between Bank and Cardholder as well as be responsible for requests relating to Card using that Cardholders make on e-commerce website or e-wallets that cooperated with NAPAS

4.10 Bank will not hold any responsibility with Cardholders for card transactions that are made, loss in case cheatings or frauds occurs beyond Bank's

năng kiểm soát của Ngân hàng cũng như việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ hoặc thông tin trên Thẻ trái phép, bao gồm nhưng không giới hạn: các giao dịch thẻ phát sinh từ các trang thanh toán trực tuyến lừa đảo và/hoặc giả mạo nhằm lấy cắp thông tin thẻ.

4.11 Ngân hàng có thể sẽ thực hiện tạm khóa/ hủy dịch vụ mà không cần thông báo trước cho khách hàng trong các trường hợp sau:

- (a) Khách hàng sử dụng dịch vụ vi phạm các quy định của Ngân hàng hoặc vi phạm các quy định của pháp luật có liên quan đến việc sử dụng dịch vụ thanh toán online;
- (b) Ngân hàng, theo toàn quyền của mình, cho rằng việc sử dụng dịch vụ thanh toán online có thể gây tổn thất cho khách hàng sử dụng dịch vụ hoặc Ngân hàng;

(c) Xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng.

control as well as Card of Cardholder or information on illegal Card, included but not limited to: card transactions occur from fraud e-commerce website and/or frauding to steal card information

4.11 Bank can temporarily block/cancel service without prior notice to customers in case:

- (a) Customer use Service violates Bank's regulations or violates laws regulations relating to NAPAS E-commerce service by Shinhan ATM card;
- (b) Bank, by fully owned rights, decides that using NAPAS E-commerce service by Shinhan ATM card can cause loss for customers using service or Bank;
- (c) In occurrence of Force Majeure

5. Giới hạn việc sử dụng thẻ

Nếu một trong số các trường hợp sau xảy ra đối với tài khoản thanh toán của Chủ thẻ, Ngân hàng có thể đưa ra một giới hạn đối với việc sử dụng Thẻ bất chấp số dư trong tài khoản thanh toán:

- Tài khoản bị thông báo có sự cố;
- Tài khoản bị giới hạn về mặt pháp lý;
- Tài khoản không đủ số dư;
- Các tài khoản khác do bị giới hạn bởi các tổ chức tài chính liên quan đến tài khoản thẻ thanh toán hoặc Ngân hàng.

6. Tạm khoá/ Hủy việc sử dụng thẻ

6.1 Ngân hàng có thể chủ động khóa hoặc hủy việc sử dụng Thẻ và thông báo cho Chủ thẻ bằng văn bản, qua điện thoại hay email, hoặc bằng tin nhắn SMS khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

5. Restriction on Card Use

Where any of the following circumstances is applied for the Card Payment Account of Card Holder, the Bank may restrict Card Use regardless of the available Card Payment Account balance:

- The Account with accident reports;
- The Account is legally restricted;
- The Account is not enough available balance;
- Other Accounts which are restricted by Financial Institutions in connection with the Card Payment Account or the Bank.

6. Temporary Locking/ Termination of Card Use

6.1 The bank may lock or terminate the Card in the following cases. In such case, the Bank shall notify the Card Holder in written, via phone or email, or SMS:

- (a) If the declared information in form Request to Register Customer Information, Open Account

- (a) Nếu các thông tin điền trên Đơn đăng ký thông tin, mở tài khoản và dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân bị phát hiện là không đúng sự thật;
- (b) Chủ thẻ vi phạm Hợp Đồng Thẻ ATM;
- (c) Trong trường hợp thanh toán trễ hoặc nợ quá hạn đối với Ngân hàng hay tổ chức tài chính khác;
- (d) Khi có các dấu hiệu của giao dịch bất thường hoặc giao dịch với thẻ giả mạo;
- (e) Theo quyết định/yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- (f) Theo quy định tại điều 2.3 của mục III. **Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi nợ nội địa dành cho khách hàng cá nhân** trên đây;
- (g) Thẻ không có bất kỳ giao dịch nào trong thời gian 01 (một) năm liên tục đối với Thẻ không có ngày hết hạn;

- and Banking Service for Individuals is found to be untruthful;
- (b) The Card Holder violates the ATM Card Agreement;
- (c) In case delinquency or overdue payment of the Bank or other Financial Institution;
- (d) In case any signs of abnormal transactions or fraudulent card transactions;
- (e) As decisions/ requests in written of competent authorities;
- (f) According to the Article 2.3 of the above **item III. Terms and Conditions of Domestic Debit Card of Individuals**;
- (g) There is not any transaction on the Card for a period of 01 (one) year for the Card without the expiry date;
- (h) Other cases as stipulated by the applicable law in Vietnam.

(h) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

6.2 Việc sử dụng Thẻ có thể bị khóa nếu có khả năng hoặc nguy cơ về thiệt hại đối với Chủ thẻ do hệ thống của Ngân hàng hoặc thông tin của Chủ thẻ bị truy cập bởi bên ngoài.

6.3 Chủ thẻ có thể nộp Đơn khóa/hủy Thẻ theo mẫu của Ngân hàng; và Ngân hàng có thể khóa hoặc hủy Thẻ của Chủ thẻ tùy theo yêu cầu của Chủ thẻ.

6.4 Nếu Thẻ bị khóa do các nguyên nhân nêu ra theo điều 6.1 và 6.3, Chủ thẻ phải trả lại Thẻ cho Ngân hàng trong vòng 3 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo. Trong trường hợp này, Ngân hàng có thể yêu cầu hoàn trả tất cả các khoản nợ lũy kế tính đến ngày đó.

7. Thông tin về các điều kiện giao dịch và các thay đổi

Việc miễn bất kì khoản phí nào cho Chủ thẻ cũng như các dịch vụ liên quan đến Thẻ có thể bị thay đổi hoặc tạm ngưng tùy theo

6.2 Card Use may be locked if there is any losses for the Card Holder due to the Bank's card system or the Customer Card information is accessed by others.

6.3 The Card Holder may submit the request in written forms of the Bank to lock/ terminate the Card; and the Bank may lock or terminate the Card according to the request of Card Holder.

6.4 If the Card is locked by the above reasons stipulated in the Article 6.1 and 6.3, the Card Holder shall return the Card to the Bank within 3 (three) business days from the noticed date. In such case, the Bank may require to refund all accumulated debt until that date.

7. Information of transaction conditions and amendments

The exemption of any fees for Card Holder or any service regarding to the Card may be modified or postponed

chính sách kinh doanh của Ngân hàng hoặc tình trạng của các đối tác liên kết, và Ngân hàng sẽ thông báo trước về chi tiết của các thay đổi như vậy trên trang web của Ngân hàng.

Tuy nhiên, điều này không áp dụng với các thay đổi đơn phương về dịch vụ do điều kiện của các đối tác liên kết, hoặc trong các trường hợp phá sản, thiên tai hoặc do sự kiện bất khả kháng.

8. Thanh toán khoản tiền giao dịch đối với thẻ ghi nợ nội địa/ thẻ ATM

Tài khoản thẻ sẽ được ghi nợ khoản tiền tương ứng với số tiền được rút, chuyển khoản hay các giao dịch mua hàng khác được thực hiện bằng việc sử dụng Thẻ. Chủ thẻ cần đảm bảo có đủ tiền trong tài khoản thẻ để thanh toán cho các giao dịch trên.

9. Tài khoản thanh toán và rút tiền tự động

9.1 Tài khoản thanh toán của Thẻ có thể là tài khoản bằng đồng nội tệ hoặc tài khoản ngoại tệ do Chủ thẻ lựa chọn

depending on business policy of the Bank or the status of the Bank's partners, and the Bank shall notify the Customer of such changes in advance on the Bank's website.

However, this one is not applied for unilateral changes of Services due to the Partners' conditions, or in case bank rupt, disaster or force majeure event.

8. Payment for Transaction Amount of Domestic Debit Card/ ATM Card

The Card Payment Account shall be debited the relevant amount which is withdrawn, transferred or used to purchase goods and services performed by using Card. The Card Holder shall warrant to have enough available amount to pay these above transactions.

9. Payment Account and Auto Withdrawal

9.1 The Card Payment Account shall be local VND account or foreign currency account selected by the

và theo tính chất của việc thanh toán (phải bằng nội tệ hay ngoại tệ) và việc thanh toán bằng tài khoản ngoại tệ sẽ được thực hiện tự động sau khi đã chuyển đổi theo tỷ giá do Ngân hàng công bố tại thời điểm thanh toán.

9.2 Ngân hàng có thể tự động trừ khoản thanh toán bằng Thẻ của Chủ thẻ vào Tài khoản thẻ mà không cần Sổ tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn/ Tiền gửi tiết kiệm hay hóa đơn.

9.3 Các Điều khoản và Điều kiện của Tài khoản tại Phần II của **Điều khoản và Điều Kiện chung** này cũng sẽ được áp dụng đối với Tài khoản Thẻ.

10. Những loại phí chính

10.1 Ngân hàng sẽ ghi nợ vào Tài khoản thẻ cho các chi phí phát sinh. Chủ thẻ phải trả phí và thuế VAT cho các loại phí được ấn định hoặc liên quan đến Thẻ như được quy định tại Biểu phí dịch vụ Tài chính cá nhân của Ngân hàng;

Card Holder and in accordance with the nature of payment (in VND or other foreign currency) and the payment in foreign currency shall be executed automatically upon the conversion of foreign exchange rate published by the Bank at the payment time.

9.2 The Bank may debit the amount automatically from the Card Payment Account of the Card Holder to without the Passbook or Certificate of Time Deposit/ Time Saving or invoice.

9.3 Terms and Conditions of Account in Part II of these **General Terms and Conditions** will also apply for the Card Payment Account.

10. Main fees and charges

10.1 The Bank shall debit the Card Payment Account for arising fees. The Card Holder must pay the fees and VAT tax regarding to the Card or stipulated by

Standard Fees and Charges of Personal Banking
Tariff;

10.2 Ngân hàng sẽ cho phép Chủ thẻ xác nhận các loại phí bằng cách đưa các tiêu chuẩn chi tiết liên quan đến hệ thống phí lên trang web của mình.

10.2 The Bank shall allow the Card Holder to confirm fees by publishing the Bank tariff on the Bank's website.

11. Khiếu nại liên quan đến trách nhiệm thanh toán giao dịch thẻ

11. Claim on responsibility of Card Transaction Payment

11.1 Trường hợp Chủ thẻ có những lý do không chấp nhận thanh toán giao dịch Thẻ đã thanh toán hoặc thực hiện, Chủ thẻ sẽ gửi yêu cầu điều tra đến Ngân hàng bằng văn bản theo mẫu của Ngân hàng cho từng loại Thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. Quá thời hạn trên, nếu không có yêu cầu gì thì xem như Chủ thẻ chấp nhận giao dịch thanh toán.

11.1 In case the Card Holder has any reason not to accept any acquired or implemented transaction, the Card Holder shall send the written request by using the Bank's form for each type of card within 60 (sixty) days from the transaction date. After that time, if there is not any request, it is considered that the Card Holder has accepted the payment transaction.

11.2 Ngân hàng sẽ tiến hành khóa Thẻ ngay khi nhận được thông báo từ Chủ thẻ. Ngân hàng có thể đình chỉ thanh

11.2 The Bank shall lock the Card immediately upon receiving any notification from the Customer. The

toán tạm thời cho đến khi việc điều tra hoàn tất và sẽ không tính phí hay lãi liên quan đến khoản thanh toán trong thời gian bị đình chỉ.

11.3 Trường hợp kết quả điều tra xác định được rằng Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm, Ngân hàng có quyền lập hóa đơn cho khoản thanh toán bị trì hoãn, lãi và những phí khác quy định tại Biểu phí của Ngân hàng xảy ra trong thời gian điều tra cho Chủ thẻ.

12. Báo cáo mất thẻ, bị trộm và đền bù

12.1 Trường hợp Thẻ bị mất hoặc bị trộm cắp, Chủ thẻ phải thông báo vụ việc cho Ngân hàng ngay lập tức thông qua số điện thoại tổng đài theo số **19001577/ 1900 565680** hoặc thông báo bằng văn bản đến các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân hàng.

Ngân hàng sẽ khóa Thẻ khi Chủ thẻ đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn

Bank may suspend the payment temporarily until completing the investigation and shall not charge any fees or interest in connection with that payment in during suspended period.

11.3 In case the result of that investigation defines that the Card Holder must take the responsibility, the Bank is entitled to make the invoice for the delayed payment transaction, interest and other fees in accordance with the Bank tariff incurred within the investigation period of the Customer.

12. Report of Lost/ Stolen Card and compensation

12.1 In case lost or stolen card, the Card Holder must notify the Bank immediately by calling Contact Center at **19001577/ 1900 565680** or in written notification to any Branches/ Transaction Offices of the Bank.

The Bank shall lock the Card upon the Card Holder's request due to any suspension of fraudulent or lost

thất tài chính phát sinh đối với Chủ thẻ do việc sử dụng thẻ sau thời điểm khóa Thẻ.

Trường hợp Chủ thẻ có đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ phải gửi đề nghị bằng văn bản theo mẫu của Ngân hàng. Trường hợp Chủ thẻ yêu cầu tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại, Chủ thẻ phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của Ngân hàng trong vòng 1 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.

- 12.2 Ngân hàng chỉ chịu trách nhiệm đối với khoản tiền phát sinh khi Thẻ bị chiếm đoạt để sử dụng sau thời điểm Chủ thẻ thông báo tình trạng Thẻ bị mất hoặc bị trộm Thẻ theo phương thức nêu tại Mục 12.1 đến Ngân hàng, và Chủ thẻ có yêu cầu Ngân hàng đền bù khoản tiền đó bằng văn bản ngoại trừ những trường hợp ở Mục 12.3. Tuy nhiên, trách

and take all responsibilities for any arising financial lost through the use of Card after locking the Card.

If there is any tracing, claiming request, the Card Holder must send the written request by using the Bank's form. In case calling Contact Center to request for tracing and claiming, the Card Holder must submit the written request by using the Bank's form within 1 (one) business day which is an official basis for the process. In case authorizing other people to request for tracing, claiming, the Card Holder shall implement in accordance with the applicable law of authorization.

- 12.2 The Bank is only liable for the arising amount after the Card is appropriated for using after the Card Holder reports the lost or stolen Card to the Bank by methods stipulated in the Article 12.1, and the Card Holder request the Bank for compensation on that amount in written, except cases in the Article 12.3.

nhệm đối với gian lận thẻ bởi bên thứ ba cho những giao dịch như rút tiền mặt và giao dịch điện tử, được thực hiện với Thẻ và mã PIN sử dụng như phương thức xác thực nhận dạng sẽ thực hiện theo mục 13 dưới đây.

12.3 Bất kể những nội dung nêu ở mục 12.2, Ngân hàng sẽ được miễn trách nhiệm nếu có việc sử dụng gian lận trong những trường hợp sau:

- (a) Nếu Chủ thẻ cố tình thực hiện những gian lận trong sử dụng Thẻ;
- (b) Nếu có gian lận xảy ra bởi vì Thẻ đã không được ký, thiếu sự quản lý, cho mượn Thẻ, chuyển nhượng, Thẻ được sử dụng làm tài sản thế chấp, cầm cố cho vay bất hợp pháp và những vi phạm sử dụng khác;
- (c) Nếu gian lận Thẻ xảy ra vì những nguyên nhân được đề cập Mục 12.2 ở trên bởi những thành viên trong gia đình của Chủ thẻ hoặc những người ở chung với Chủ thẻ;

However, the responsibility of the third party for such fraud card transaction as cash withdrawal and online channel performed by the Card and PIN Code shall be executed in the below Article 13.

12.3 Notwithstanding any content mentioned in the Article 12.2, the Bank shall be not liable for any following cases:

- (a) If the Card Holder intentionally carry out fraudulent transaction by using Card;
- (b) If any fraud incurs as a result of not signing on Card, lacking of management, lending the Card, transferring, the Card is used as collateral, pledge for illegal loan and other violations;
- (c) If any fraud is incurred as a result of mentioned reasons in the Article 12.2 by family members of the Card Holder or any person living with the Card Holder.

(d) Nếu Chủ thẻ từ chối hợp tác khi Ngân hàng yêu cầu một cách hợp lý trong quá trình điều tra những thiệt hại gây ra bởi sử dụng thẻ gian lận mà không có lý do chính đáng;

(e) Nếu Thẻ được sử dụng đối với những trường hợp không thích hợp, như dùng Thẻ làm tài sản để thế chấp hoặc cầm cố.

13. Trách nhiệm của Chủ thẻ liên quan đến mã số pin

13.1 Chủ thẻ phải thay đổi mã số PIN ngay sau khi nhận Thẻ từ Ngân hàng. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật mã số PIN, không được tiết lộ mã số PIN cho bất cứ ai trong bất kỳ tình huống nào hoặc vì bất kỳ lý do nào.

13.2 Các giao dịch tại máy ATM, Ngân hàng trực tuyến và tổng đài tự động sẽ được thực hiện sau khi xác nhận mật khẩu được nhập khớp với mật khẩu đã đăng ký tại Ngân hàng.

(d) If the Card Holder refuses to coordinate, when the Bank requires reasonably during the investigation period for finding out the loss incurred by fraud card without any proper reason;

(e) If the Card is used for improper cases such as asset collateral or pledge.

13. Card Holder's responsibility of PIN Code

13.1 The Card Holder must change the PIN Code (Password) after receiving the Card from the Bank. The Card Holder shall be liable for keeping PIN Code (Password) confidential, not allowed to disclose the PIN Code (Password) to any one in any situation or because of any reason.

13.2 ATM, Online Banking and ARS Transaction shall be executed after confirming PIN Code (Password) as the same one registered to the Bank. The Bank is not

Ngân hàng được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại xảy ra liên quan đến việc mã số PIN bị tiết lộ do Chủ thẻ, do bị trộm, mất, hoặc giả mạo mà Chủ thẻ chưa kịp thông báo cho Ngân hàng, trừ trường hợp do lỗi của Ngân hàng.

liable for the losses in connection with the cases that PIN Code (Password) is disclosed by the Card Holder, the Card is stolen, lost, or fraudulent, or counterfeit in which the Card Holder has not notified the Bank yet accordingly, except for the Bank's fault.

IV. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ TIN NHẮN SMS

Trước khi sử dụng dịch vụ SMS, Khách hàng vui lòng đọc kỹ Điều khoản và Điều kiện riêng sau đây. Điều khoản và Điều kiện riêng này là một phần không tách rời của Điều khoản và Điều kiện Chung áp dụng đối với toàn bộ dịch vụ, sản phẩm của Ngân hàng TNHH Shinhan Việt Nam.

1. Định nghĩa

Dịch vụ SMS là dịch vụ mà Ngân hàng thông qua hệ thống của mình tự động gửi tin nhắn liên quan đến giao dịch tài khoản, thông tin tài chính và sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng đến số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký khi đề nghị sử dụng Dịch vụ SMS của Ngân hàng.

2. Phạm vi dịch vụ

Phạm vi Dịch vụ SMS mà Ngân hàng cung cấp bao gồm:

- Thông báo thay đổi số dư tự động (ngoại trừ thay đổi số dư có giá trị thấp hơn VND50.000);
- Thông báo các thông tin tài chính liên quan đến khoản vay;

IV. TERMS AND CONDITIONS OF SMS SERVICE

Before using SMS service, the Customer shall learn carefully these below Terms and Conditions. These Terms and Conditions is an integral part of General Terms and Conditions applying for the entire Service, Product of Shinhan Bank Vietnam.

1. Definition

SMS Service refers to the service in which the Bank, through its designated system, shall automatically send the message(s) relating to financial information, the Bank's product and service information to the mobile phone number(s) nominated to use the Bank's SMS service by the Customer.

2. Scope of the service

The scope of SMS services which the Bank provides:

- Deposit/ Withdrawal Transaction Notice (except balance notice having value below VND50,000);
- Notifying financial information relating to a loan;

- Thông báo các thông tin liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng.

3. Quyền và trách nhiệm của khách hàng

3.1 Khách hàng có quyền:

- (a) Sử dụng Dịch vụ SMS đã đăng ký với Ngân hàng và/hoặc sử dụng thêm các tiện ích khác được nâng cấp, phát triển của Dịch vụ SMS;
- (b) Đăng ký/thay đổi/chấm dứt sử dụng Dịch vụ SMS bất cứ lúc nào sau khi đã thông báo chính thức bằng văn bản cho Ngân hàng;
- (c) Khiếu nại, gửi yêu cầu tra soát khi phát hiện sai sót hoặc nghi ngờ sai sót trong quá trình sử dụng Dịch vụ SMS.

3.2 Khách hàng có trách nhiệm:

- (a) Tuân thủ tất cả các quy định của Ngân hàng hoặc của pháp luật về việc sử dụng Dịch vụ SMS;
- (b) Cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu cần thiết theo yêu

- Notifying information relating to product and service of the Bank;

3. Customers' rights and obligations

3.1 Customer's rights:

- (a) Customer uses the Service that was registered with the Bank and/or use additional services when the Bank performs to upgrade and develop them;
- (b) Registration/Change/Termination of using services whenever the official notification in writing has been submitted to the Bank;
- (c) Complaint, tracing about service with any mistakes/suspected error during the time of using SMS Service.

3.2 Customer's obligations:

- (a) Comply with rules of bank or law for using the SMS Service.
- (b) Provide all the requirement documents,

cầu của Ngân hàng khi đăng ký và trong quá trình sử dụng Dịch vụ SMS;

- (c) Bảo đảm tính chính xác, đầy đủ, trung thực của các thông tin liên quan đến Dịch vụ SMS đã cung cấp cho Ngân hàng và ngay lập tức cập nhật cho Ngân hàng khi có bất cứ sự thay đổi nào đối với các thông tin này;
- (d) Chấp nhận rằng các tin nhắn được thông báo qua Dịch vụ SMS từ Ngân hàng chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng ở thời điểm thông báo do có thể còn các giao dịch chưa được xử lý hay điều chỉnh;
- (e) Thanh toán đầy đủ, đúng hạn các khoản phí liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ SMS.

4. Quyền và trách nhiệm của Ngân hàng

- 4.1 Được phép bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích đi kèm khi nâng cấp, phát triển Dịch vụ tin nhắn SMS nhằm phục vụ

information for The Bank when register and use SMS service.

- (c) Have the responsibility for the accuracy, honest and full information related to SMS Service which provided to the Bank and update immediately if there is any change.
- (d) Accept that those messages through SMS service from the Bank are not final updated information at the time of announcement due to unsettled or unmodified transactions by the Bank.
- (e) Have to make payment sufficiently and on time for all fees related to the SMS Service.

4. The Bank's rights and obligations

- 4.1 Add and provide more add-on service after upgrading, developing services to serve Customer's

lợi ích của Khách hàng mà không cần Khách hàng chấp thuận hay đăng ký bổ sung cho các tiện ích đó;

4.2 Đảm bảo hệ thống chương trình SMS vận hành ổn định, an toàn;

4.3 Tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử;

4.4 Tiếp nhận, giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến Dịch vụ SMS;

4.5 Ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch vụ SMS cho Khách hàng khi Khách hàng vi phạm các quy định của Ngân hàng về việc sử dụng Dịch vụ SMS, bao gồm cả Điều khoản và Điều kiện này.

5. Chấm dứt và từ chối thực hiện

5.1 Khách hàng có thể chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ SMS vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách gửi cho Ngân hàng yêu cầu ngừng cung cấp Dịch vụ SMS bằng văn bản. Ngay cả khi Dịch vụ SMS đã được tạm ngưng hoặc chấm dứt, Khách hàng vẫn chịu ràng buộc bởi các Điều khoản

benefits without asking the Customer to additionally register the service;

4.2 Assure the safety and stability of SMS service system;

4.3 Comply with all law regulations related to electronics transactions;

4.4 Receive, solve all complaint and tracing requests related to the SMS service.

4.5 Stop or terminate the provision of SMS Service to Customer when Customer violates the Bank's regulations on the use of SMS Services, including this Terms and Conditions.

5. Termination and suspension of service

5.1 Customer can terminate SMS service at any time by sending to the Bank a written request. Even when SMS Service is terminated or suspended, the Customer is still bound by these Terms and Conditions with the rights and obligations of the

và Điều kiện này trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của Khách hàng phát sinh trong thời gian Khách hàng sử dụng Dịch vụ SMS.

5.2 Ngân hàng có thể tạm ngưng, từ chối, chấm dứt cung cấp Dịch vụ SMS mà không phải thông báo trước cho Khách hàng, đồng thời Ngân hàng cũng sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất nào dưới bất cứ hình thức nào phát sinh từ việc Ngân hàng tạm ngưng, từ chối, chấm dứt cung cấp Dịch vụ SMS trong những trường hợp như sau:

- (a) Khách hàng không tuân thủ các quy định của Ngân hàng và của pháp luật về việc sử dụng Dịch vụ SMS;
- (b) Theo quyết định, yêu cầu, chỉ thị của Chính phủ và/hoặc các cơ quan chức năng;
- (c) Trường hợp liên quan đến việc giả mạo, rủi ro hoặc gian lận;

Customer occurred during the time of using the SMS Service.

5.2 The Bank may temporarily stop, refuse, terminate providing SMS Service without any in advance notification to the Customer, and the Bank will not be responsible for any loss or damage in any form incurred whether (directly or indirectly) arising from the Bank's suspension, refusal, termination of providing SMS Service in the following cases:

- (a) The Customer does not comply with regulations of the Bank and the law on using SMS Service.
- (b) By decision, request, instruction of Government and/or functional departments.
- (c) In case of relating to falsification, risk or fraudulent.

(d) Xảy ra sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của Ngân hàng;

(e) Tài khoản thanh toán của Khách hàng không đủ số dư để thanh toán phí dịch vụ SMS.

6. Phí Dịch vụ SMS

6.1 Phí cho Dịch vụ SMS là khoản phí khách hàng phải trả khi sử dụng Dịch vụ SMS theo Biểu phí được Ngân hàng công bố trong từng thời điểm và được thông báo trên website của Ngân hàng.

6.2 Phí cho Dịch vụ SMS có thể thay đổi trong từng thời điểm và Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng về thay đổi đó trước khi áp dụng. Nếu Khách hàng không có bất kỳ yêu cầu bằng văn bản nào về việc chấm dứt sử dụng Dịch vụ SMS trước ngày thay đổi đó được áp dụng thì Khách hàng xem như đã chấp nhận sự thay đổi đó.

6.3 Ngân hàng được thu phí bằng cách trích tiền tự động từ tài khoản đã đăng ký cho Dịch vụ SMS của Khách hàng.

(d) Any inadvertent errors or omissions that may occur due to force majeure, reasons beyond the control of the Bank.

(e) Customer' Demand Account balance is not enough to pay SMS Service fee.

6. SMS Service fee

6.1 SMS Service fee is the fee that customer must pay for using the SMS Service in the tariff which is published by the Bank and is annouced offcially on the Bank's website.

6.2 The SMS Service fee can be changed from time to time and the Bank will inform the SMS Service fee for Customer before applying. If Customer does not have any official request in written for terminating the SME Service before applying date, it means that the Customer has already agreed with that change.

6.3 The Bank has the right collect the fee by auto debit Customer's account which is already registered for

Trong trường hợp số dư không đủ trả phí, Ngân hàng được quyền ngừng cung cấp Dịch vụ SMS cho đến khi Khách hàng hoàn tất nghĩa vụ trả phí.

7. Miễn truy đòi

Ngân hàng được miễn truy đòi đối với:

- 7.1 Các thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ SMS, ngoại trừ trường hợp các thiệt hại, tổn thất này là do lỗi của Ngân hàng.
- 7.2 Các thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh từ việc bên thứ ba tiếp cận thông tin SMS hoặc sử dụng Dịch vụ SMS theo sự ủy quyền của Khách hàng hoặc giả danh Khách hàng để tiếp cận thông tin SMS hoặc sử dụng Dịch vụ SMS.
- 7.3 Tình trạng không sẵn sàng cho việc sử dụng, sự ngắt quãng, chậm trễ hay bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch vụ SMS do các nguyên nhân như: lỗi không thực hiện hoặc sai sót của nhà cung cấp Dịch vụ

SMS Service. In case the remaining balance is not enough for fee collection, the Bank reserves the right to stop the SMS Service until the Customer finishes the fee payment obligation with the Bank.

7. Disclaimer

The Bank reserves the right to disclaim with:

- 7.1 Any loss or damage of Customer suffered as a result of using of the SMS Service, except for such loss or damage is caused by the Bank's fault.
- 7.2 Any loss or damage of Customer arises because the third party approaches information/uses SMS Service under the Customer's authorization, or pose as Customer to approach information/ use the SMS Service.
- 7.3 The not-ready-for-using, delay, lateness or any incidents while providing SMS Service for reasons, such as: the third party's errors or not processing,

SMS, dịch vụ viễn thông hoặc do lỗi hệ thống nội bộ liên quan đến máy móc thiết bị, hệ thống lõi của bất kỳ bên nào.

- 7.4 Bất cứ các trường hợp bất khả kháng nào bao gồm: thiên tai, đình công, bạo loạn, các yêu cầu/chỉ thị của Chính phủ hoặc cơ quan chức năng hoặc người có thẩm quyền hoặc các trường hợp bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.

telecommunication service or internal system's errors related to equipments, core systems of any partners.

- 7.4 Any force majeure cases includes: natural disaster, strike, disturbance, requests/ instruction of Government or appropriate authorities or other force majeure as the applicable law.

V. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ SMAIL

Trước khi sử dụng dịch vụ Smail, Khách hàng vui lòng đọc kỹ Điều khoản và Điều kiện riêng sau đây. Điều khoản và Điều kiện riêng này là một phần không tách rời của Điều khoản và Điều kiện Chung áp dụng đối với toàn bộ dịch vụ, sản phẩm của Ngân hàng.

1. Định nghĩa

Smail là dịch vụ mà Ngân hàng, thông qua hệ thống của mình, tự động gửi thông báo liên quan đến giao dịch, thông tin Ngân hàng đến ứng dụng S-mail của các Khách hàng đã cài đặt ứng dụng và đăng ký dịch vụ Smail trên thiết bị di động của họ. Khách hàng có thể tải ứng dụng này trên kho ứng dụng App Store (iOS) hoặc Play store (Android).

2. Cách thức đăng nhập

Khách hàng có 3 cách để đăng nhập vào Smail:

- Đăng nhập bằng Tài khoản Internet Banking/Mobile Banking;
- Đăng nhập bằng Tài khoản thanh toán;
- Đăng nhập bằng Số thẻ ATM.

V. TERMS AND CONDITIONS OF SMAIL SERVICE

Before using Smail service, the Customers shall learn carefully these below Terms and Conditions. These Terms and Conditions is an integral part of General Terms and Conditions applying for the entire Service, Product of the Bank.

1. Definition

Smail refers to the service in which the Bank, through its designated system, shall automatically send the notice related to banking transactions and banking information to S-mail application of customers who have installed S-mail application and register S-mail service on their mobile devices. Customers can install S-mail service at App Store (iOS) or Play store (Android).

2. Log-in method

Customers have three ways to log-in Smail:

- By Internet Banking/Mobile Banking ID user;
- By Demand Deposit Account;
- By ATM Card No.

3. Phạm vi dịch vụ

Phạm vi dịch vụ Ngân hàng cung cấp qua Smail bao gồm:

- Thông báo ghi nợ/ghi có: thông báo về thông tin giao dịch sẽ được gửi khi tài khoản đăng ký có bất kỳ giao dịch ghi có/ghi nợ nào.
- Trạng thái tài chính: Khách hàng có thể kiểm tra trạng thái tài chính của tài khoản (tổng ghi nợ/ghi có).
- Thông báo thẻ: thông báo về thông tin giao dịch thẻ.
- Ghi chú giao dịch: Khách hàng có thể quản lý giao dịch hiệu quả bằng cách thêm ghi chú cho từng giao dịch.
- Thông báo Ngân hàng: thông báo về nhắc nợ vay, các thông tin quảng cáo, cập nhật dịch vụ và sản phẩm của Ngân hàng.

4. Điều kiện sử dụng và thời gian cung cấp dịch vụ

4.1 Điều kiện sử dụng dịch vụ

3. The scope of service

The scope of service that the Bank providing via Smail including:

- Account Debit/Credit Notice: notice about transaction information of any debit/credit transaction of the registered account.
- Financial Status: Customer can check their accounts' financial status (total debit/credit).
- Card Notice: notice about card transactions.
- Transaction Memo: Customer can manage transactions effectively by taking note for each transaction.
- Bank information: loan repayment notice, advertisements, products and services update of the Bank.

4. Using conditions and Service Hour

4.1 Conditions of Use

Để sử dụng Smail của Ngân hàng, Khách hàng phải thỏa mãn các điều kiện sau:

- (a) Khách hàng cá nhân đang sử dụng dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking, có tài khoản hoặc có thẻ ATM tại Ngân hàng;
- (b) Sử dụng điện thoại di động có kết nối mạng Internet (mạng không dây/mạng di động), phiên bản hệ điều hành: từ iOS 5.1.1 trở lên hoặc Android 2.3 trở lên.

4.2 Thời gian cung cấp dịch vụ

Smail cung cấp dịch vụ 24/7 (24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần), ngoại trừ những trường hợp tạm dừng dịch vụ mà Ngân hàng đã thông báo trên website hoặc bất kỳ phương tiện thông tin thuận tiện nào.

5. Nghĩa vụ và trách nhiệm của Ngân hàng

- 5.1 Ngân hàng sẽ cố gắng hết sức để cung cấp dịch vụ Smail không gián đoạn và tin cậy cho Khách hàng ngoại trừ

To use S-mail, Customer must qualify following conditions:

- (a) Individual customers who use Internet Banking/Mobile Banking or have account or ATM Card of the Bank;
- (b) Use mobile phone connecting with Internet (wireless/mobile network), operating system version: iOS 5.1.1 and above or Android 2.3 and above.

4.2 Service Hour

S-mail is a 24/7 service (24 hours per day and 7 days per week), except for the termination or suspension cases which is notified to Customer by the Bank on our website or any communication media at our most convenience.

5. Obligations and Liabilities of the Bank

- 5.1 The Bank will do the best to provide the continuous and reliable Smail for Customer, except for the

trường hợp tạm dừng dịch vụ quy định tại Điều 4.2 trên đây.

5.2 Ngân hàng chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào do những hành vi cố tình làm sai hoặc bất cẩn của Ngân hàng gây ra trong việc cung cấp dịch vụ Smail.

5.3 Ngân hàng không chịu trách nhiệm đối với:

- (a) Bất kỳ thiệt hại, chi phí hoặc hậu quả nào do hoặc liên quan đến hành động của Ngân hàng dựa trên những thông tin hoặc hướng dẫn mà Khách hàng đã cung cấp;
- (b) Bất kỳ hành động không được ủy quyền nào mà được khởi nguồn hoặc gây ra bởi Khách hàng, người đại diện hoặc đại lý của Khách hàng;
- (c) Bất kỳ thiệt hại nào của Khách hàng do bởi Khách hàng không sử dụng được một phần hoặc toàn bộ dịch vụ Smail vì các tình huống nằm ngoài sự kiểm soát của Ngân hàng như những hư hỏng về kỹ thuật,

termination or suspension cases in the above Article 4.2.

5.2 The Bank shall be liable to Customer for any damage arising directly from the Bank's intentional misconduct or gross negligence in the performance of Smail.

5.3 The Bank will not be liable for:

- (a) Any damages, costs or other consequences caused by or related to the Bank's actions that are based on information or instructions the Customer provided;
- (b) Any unauthorized actions initiated or caused by the Customer or the Customer's representatives or agents;
- (c) Any loss the Customer suffers because the Customer could not use a whole or a part of Smail due to situations being out of the Bank's control such as technical breakdown, attack

tấn công và cạnh tranh thương mại của bên thứ ba hoặc bị mất kết nối;

- (d) Bất kỳ thiệt hại hoặc mất mát nào đối với dữ liệu, điện thoại, số điện thoại, email, thiết bị viễn thông hoặc các thiết bị khác của Khách hàng do việc sử dụng dịch vụ Smail ngoại trừ những thiệt hại, mất mát trực tiếp do lỗi cố ý hoặc bất cẩn của Ngân hàng gây ra;
- (e) Bất kỳ thiệt hại nào gây ra bởi hoặc liên quan đến các nhà cung cấp và vận hành dịch vụ mạng, viễn thông hoặc bên thứ ba khác.
- (f) Bất kỳ thiệt hại nào do bởi Khách hàng không tuân thủ các quy định về bảo mật trong việc sử dụng dịch vụ Smail qui định tại Điều 6.1 dưới đây.

6. Nghĩa vụ và trách nhiệm của Khách hàng

6.1 Khách hàng có nghĩa vụ:

and commercial competition of third parties or disconnection;

- (d) Any loss or damage to the Customer's data, phone, mobile phone number, email, telecommunication equipments or other equipments of the Customer caused by Smail use except the loss or damage is directly caused by the Bank's intentional misconduct or gross negligence;
- (e) Any damage is caused by or related to the network, telecommunication providers and operators or other third parties.
- (f) Any damage is caused by the Customer who does not comply with the security regulations on using Smail stipulated in below Article 6.1.

6. Obligations and Liabilities of the Customer

6.1 Customer are obligated to:

- (a) Chỉ sử dụng dịch vụ Smail trong phạm vi dịch vụ mà Ngân hàng cung cấp;
- (b) Thông báo cho Ngân hàng ngay khi điện thoại hoặc số điện thoại hoặc thiết bị di động của Khách hàng bị mất hoặc các dịch vụ liên quan đến viễn thông của Khách hàng bị mất kết nối hoặc tạm dừng;
- (c) Chịu trách nhiệm bảo mật điện thoại, email, các phương tiện thông tin và chi tiết tài khoản ngân hàng, thẻ, Internet Banking/Mobile Banking của mình và phải thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để ngăn ngừa người khác biết/sử dụng/truy cập bằng các thông tin bảo mật của mình;
- (d) Thông báo cho Ngân hàng ngay nếu Khách hàng tin rằng việc bảo mật thông tin liên quan đến Smail của Khách hàng có thể hoặc đã bị xâm phạm.

- (a) Use Smail within the scope of the service provided by the Bank;
- (b) Notify the Bank immediately upon the Customer's phone or mobile phone number is lost or the Customer's services related telecommunication are disconnected/suspended;
- (c) Responsible for the security of the Customer's mobile phone, email, communication media and information of the Customer's bank account, card, Internet Banking/Mobile Banking and must take all reasonable precautions to prevent anyone else from getting/using/accessing any confidential information;
- (d) Notify the Bank immediately if the Customer has any reason to believe the security of

- 6.2 Khách hàng chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, chính xác, trung thực, cập nhật của các thông tin mà Khách hàng đã cung cấp cho Ngân hàng;
- 6.3 Khách hàng không chịu trách nhiệm đối với các hành vi gian lận hoặc bất cẩn của nhân viên Ngân hàng trong quá trình cung cấp Dịch vụ Smail.

confidential information related to Smail has been or may be breached.

- 6.2 The Customer will be liable for the completed, accurate, true and updated of the information provided to the Bank;
- 6.3 The Customer will not be liable for fraudulent or negligent conduct by the employee of the Bank related to the provision of the Smail.

VI. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CỦA DỊCH VỤ INTERNET BANKING/MOBILE BANKING

Các Điều khoản và Điều kiện này áp dụng đối với Khách hàng sử dụng dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking của Ngân hàng.

Các Điều khoản và Điều kiện này được áp dụng cùng với:

- Điều khoản và Điều kiện của các tài khoản mà Khách hàng đã chỉ định kết nối với Internet Banking/Mobile Banking của Ngân hàng.
- Điều khoản và Điều kiện của các tài khoản, sản phẩm hoặc dịch vụ mà Khách hàng có thể khởi tạo và thực hiện giao dịch thông qua Internet Banking/Mobile Banking của Ngân hàng.
- Các Điều khoản và Điều kiện quy định tại Phần I, II, III, IV, V trên đây.

1. Định nghĩa

- 1.1 **Internet Banking** là dịch vụ ngân hàng thông qua mạng Internet do Ngân hàng cung cấp tại địa chỉ trang web <https://online.shinhan.com.vn>.

VI. TERMS AND CONDITIONS OF INTERNET BANKING/MOBILE BANKING

These Terms and Conditions are applied to Customer using Internet Banking/Mobile Banking service of the Bank.

These Terms and Conditions are applied together with:

- General Terms and Conditions of the accounts which Customer has assigned to link with Internet Banking/Mobile Banking service of the Bank.
- General Terms and Conditions of all accounts, products or services that Customer can create and make transaction through the Bank's Internet Banking/Mobile Banking service.
- These Terms and Conditions are stipulated in these above Part I, II, III, IV, V.

1. Definitions

- 1.1 **Internet Banking** is the banking service through Internet provided by the Bank at website: <https://online.shinhan.com.vn>.

- 1.2 **Mobile Banking** là dịch vụ ngân hàng thông qua mạng Internet do Ngân hàng cung cấp trên ứng dụng “Shinhan Bank Vietnam SOL”, gọi tắt là “SOL Vietnam”. Khách hàng có thể tải ứng dụng này trên kho ứng dụng App Store (iOS) hoặc Play store (Android).
- 1.3 **Người sử dụng** là người được Khách hàng cấp thẩm quyền truy cập và sử dụng Internet Banking/Mobile Banking. Khách hàng cá nhân chỉ có thể đăng ký một người sử dụng. Khách hàng doanh nghiệp có thể đăng ký một hoặc nhiều người sử dụng.
- 1.4 **Tên đăng nhập** là tên người sử dụng do Khách hàng đăng ký với Ngân hàng để đăng nhập và sử dụng dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking.
- 1.5 **Tài khoản** là (các) tài khoản của Khách hàng được đăng ký kết nối với dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking.

- 1.2 **Mobile Banking** is the banking service through Internet provided by the Bank on application named “Shinhan Bank Vietnam SOL”, “SOL Vietnam” **for short**. Customer can install this application via App Store (iOS) or Play store (Android).
- 1.3 **User** is the person whom Customer authorized to access and use Internet Banking/Mobile Banking. Individual customers can register one user only. Corporate customers can register one or more users.
- 1.4 **User ID** is the ID considered as personal identification which the Customer registers with the Bank in order to access and use Internet Banking/Mobile Banking.
- 1.5 **Account** is the Customer’s account(s) registered to link with Internet Banking/Mobile Banking.

- 1.6 **Mật khẩu** là mã số bí mật dùng để truy cập và sử dụng dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking của người sử dụng.
- 1.7 **Chỉ thị chuyển tiền** là các yêu cầu chuyển tiền của Khách hàng cho người thụ hưởng thông qua Internet Banking/Mobile Banking.
- 1.8 **Thẻ bảo mật** là thẻ do Ngân hàng cấp, hiển thị một bảng các mã số truy cập tĩnh.
- 1.9 **Thiết bị OTP** là thiết bị điện tử do Ngân hàng cấp, hoạt động theo phương thức tự tạo ra các mã số một cách ngẫu nhiên và thay đổi liên tục trong một khoảng thời gian nhất định.
- 1.10 **M-OTP** là dịch vụ tạo ra Mật khẩu một lần (OTP) và xác thực cho giao dịch Internet Banking và Mobile Banking qua ứng dụng điện thoại phát triển bởi Ngân hàng.
- 1.11 **Thiết bị A-OTP** là thiết bị tạo mã OTP loại nâng cao do Ngân hàng cấp cho Khách hàng, trong đó mã OTP được tạo kết

- 1.6 **Password** refers to the secret number in order to access and use Internet Banking/Mobile Banking of the user.
- 1.7 **Online Transfer Instruction** refers to instructions Customer gives the Bank through Internet Banking/Mobile Banking.
- 1.8 **Security Card** is a physical card provided by the Bank, bearing a matrix of static passwords.
- 1.9 **OTP Token** – “One time password” refers to a token provided by the Bank, which automatically and continuously create new single-use passwords randomly.
- 1.10 **M-OTP** is a service to create One Time Password & authentication for Internet Banking/Mobile Banking transaction via mobile app developed by the Bank.
- 1.11 **A-OTP (Advanced OTP)** is an advance token provided by the Bank, which OTP code will be

hợp với mã của từng giao dịch. Thiết bị A-OTP dành cho những khách hàng có nhu cầu hạn mức giao dịch cao theo quy định của Ngân Hàng Nhà Nước.

- 1.12 **Xác thực sinh trắc học** là dịch vụ của Ngân hàng sử dụng thông tin sinh trắc học (mống mắt, dấu vân tay) đã đăng ký Samsung Pass của dòng điện thoại Samsung để xác thực khách hàng Internet Banking. Sau khi đăng ký dịch vụ trên Mobile Banking, Khách hàng có thể đăng nhập nhanh chóng hơn bằng thông tin sinh trắc học mà không cần dùng Tên Đăng nhập và Mật khẩu.
- 1.13 **Câu hỏi bảo mật** là các câu hỏi mà Khách hàng đăng ký với Ngân hàng trong đó câu trả lời của Khách hàng được dùng như lớp bảo mật tăng cường.
- 1.14 **Mã xác thực** là mã số mà Ngân hàng gửi đến số điện thoại đã đăng ký của Khách hàng để xác thực Khách hàng khi thực hiện giao dịch hoặc đăng ký dịch vụ.

generated by combining with transaction code. A-OTP is using for customers have a high limit demand according to regulations of the State Bank.

- 1.12 **Biometric Verification** is a service of the Bank that uses Biometric information (iris, finger print) registered on Samsung Pass to verify Internet Banking users. After registering this service in Mobile Banking, the Customer can log in quickly without inputting user ID, password.
- 1.13 **Security questions** are the questions registered to the Bank by Customer in which Customer's answer used as an extra security layer.
- 1.14 **Authentication code** is the code sent by the Bank to Customer's registered phone number for Customer verification upon transaction making/service registration.

- 1.15 **QR PIN** là mã PIN 6 số do Khách hàng thiết lập, dùng để xác thực cho các giao dịch thanh toán bằng mã QR thông qua Mobile Banking.
- 1.16 **Thông tin dùng để truy cập** là các thông tin bao gồm Tên đăng nhập, Mật khẩu, Thiết bị OTP/Thẻ bảo mật/M-OTP/A-OTP/ Xác thực sinh trắc học, câu hỏi bảo mật.
- 1.17 Thông tin dùng để thực hiện giao dịch/đăng ký dịch vụ là các thông tin bao gồm nhưng không giới hạn: mật khẩu tài khoản, mật khẩu thiết bị OTP/thẻ bảo mật/M-OTP/A-OTP, xác thực sinh trắc học, mã xác thực, QR PIN.
- 1.18 **Nạp tiền trực tuyến** là dịch vụ nạp tiền vào tài khoản thuê bao di động trả trước của tất cả các mạng hoặc thanh toán cước cho thuê bao trả sau của các mạng Viettel, VinaPpone, Mobifone, Vietnamobile, Gmobile thanh toán mua mã thẻ game và số tiền được trừ trực tiếp trong tài khoản của Khách hàng mở tại Ngân hàng.

- 1.15 **QR PIN** is 6-digit PIN set up by customer, use to authenticate QR code payment transaction via Mobile Banking.
- 1.16 **Log-in information** refers to information including User ID, login Password, A-OTP token/Security card/M-OTP or Biometric verification, security question.
- 1.17 Transaction-making/service-registering information: is the information including but not limited to: Account password, OTP/Security card/M-OTP/A-OTP's password, biometric, authentication code, QR PIN.
- 1.18 **Top up** refers to service that allows topping up directly into pre-paid mobile account of all telecoms companies & post-paid mobile account of Viettel, Vinaphone, Mobifone, Vietnamobile, Gmobile, buy card code of telecom companies, card code of game companies and other card code

1.19 **Ví điện tử Momo** là dịch vụ mà Ngân hàng hợp tác với công ty M-service, liên kết tài khoản Ngân hàng với Ví điện tử Momo. Qua đó, Khách hàng có thể sử dụng các tiện ích trên Ví điện tử Momo như: nạp tiền điện thoại/mua mã thẻ, chuyển tiền trực tiếp đến số điện thoại, thanh toán hóa đơn, mua vé xem phim, thanh toán tại các cửa hàng hoặc thanh toán trực tuyến.

1.20 **Thanh toán bằng mã QR** là dịch vụ mà Ngân hàng hợp tác với VNPAY để khách hàng có thể thanh toán bằng cách quét mã QR tại các cửa hàng liên kết thông qua ứng dụng Mobile Banking.

2. Tổng quan về dịch vụ

2.1 Điều kiện sử dụng

supplier companies. The top up amount will be debited directly from Customer's account at the Bank.

1.19 **MoMo E-wallet** refers to the service that the Bank cooperates with M-service company to map the account to MoMo e-wallet. The Customer can use such beneficial functions on MoMo e-wallet as: top-up card code, transfer money directly to phone number, pay for bills, buy movie tickets, make payment at offline stores or online payment on e-commerce websites.

1.20 **QR code payment** is the service that the Bank cooperate with VNPAY so customers can make payment by scanning QR code at linked merchant via Mobile Banking.

2. General Service

2.1 Conditions of Use

Để đăng ký và sử dụng Internet Banking/Mobile Banking của Ngân hàng, Khách hàng cần phải đáp ứng tất cả các điều kiện dưới đây:

- (a) Khách hàng có tài khoản thanh toán tại Ngân hàng (ngoại trừ Tài khoản vị thành niên);
- (b) Khách hàng đã hoàn thành tất cả các yêu cầu đăng ký do Ngân hàng quy định trong từng thời kỳ, bao gồm cả việc hoàn tất mọi văn bản và thỏa thuận cần thiết liên quan đến hoặc có đề cập đến dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking của Ngân hàng.

2.2 Phạm vi dịch vụ

Dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking do Ngân hàng cung cấp bao gồm:

- (a) Dịch vụ tra cứu: cho phép tra cứu số dư tài khoản, lịch sử giao dịch, tài khoản vay, thông tin thẻ, các giao dịch liên quan đến xuất/nhập khẩu, và các thông tin khác;
- (b) Dịch vụ chuyển tiền: cho phép chuyển tiền qua số

In order to use the Internet Banking/Mobile Banking service, Customer must meet all the following conditions:

- (a) Maintain Demand Deposit Account(s) at the Bank (except for Minor Account).
- (b) Fulfill all registration requirements stipulated by the Bank from time to time, completing all necessary documents and agreements relating to Internet Banking/Mobile Banking Service of the Bank.

2.2 Scope of services

Internet Banking/Mobile Banking services provided by the Bank including:

- (a) Inquiry service: account balance, transaction history, loan account, card information, import/export and others.
- (b) Remittance service: Transfer by phone

điện thoại, chuyển tiền nội bộ, chuyển tiền tự động, điều vốn nội bộ, thu hộ trường học, chuyển tiền nhanh tức thì, chuyển tiền trong nước, chuyển tiền nước ngoài, chuyển tiền theo danh sách;

- (c) Dịch vụ thanh toán: cho phép thanh toán hóa đơn, nạp tiền trực tuyến;
- (d) Dịch vụ tiền gửi: cho phép mở/đóng tài khoản, điều chỉnh phương thức gia hạn, tiết kiệm thông minh;
- (e) Dịch vụ thẻ: cho phép thanh toán thẻ tín dụng, đăng ký trả góp, quy đổi điểm Shinhan, ứng trước tiền mặt; đổi mật khẩu qua Internet Banking đối với thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng VISA lần đầu sau khi phát hành.
- (f) Dịch vụ vay: cho phép vay thế chấp trực tuyến;
- (g) Dịch vụ ví điện tử: cho phép liên kết với Ví điện tử Momo;
- (h) Dịch vụ Thanh toán bằng mã QR;

number, internal transfer, auto transfer, sweep account, school collect service, express domestic transfer, domestic transfer, overseas transfer, bulk transfer.

- (c) Payment service: Bill payment, top up;
- (d) Deposit service: Account opening/closing service, renewal type amendment, smart saving;
- (e) Card service: credit card payment, installment registration, Shinhan point redemption, cash advance; change password via Internet Banking of VISA debit card, credit card for the first time after issuance.
- (f) Loan service: online secured loan;
- (g) E-wallet service: MoMo E-wallet.
- (h) QR code payment service;

- (i) Các tiện ích Internet Banking/Mobile Banking khác mà Ngân hàng cung cấp tại từng thời điểm.

2.3 Thời gian cung cấp dịch vụ

Dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking là dịch vụ 24/7 (24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần).

3. Truy cập vào hệ thống Internet Banking/ Mobile Banking

3.1 Khách hàng sử dụng máy tính cá nhân hoặc các thiết bị di động của Khách hàng và Thông tin dùng để truy cập để có thể truy cập vào hệ thống Internet Banking/Mobile Banking của Ngân hàng tại địa chỉ <https://online.shinhan.com.vn> hoặc www.shinhan.com.vn hoặc ứng dụng Shinhan Bank Vietnam SOL.

3.2 Để sử dụng dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking, Khách hàng phải tự trang bị, cài đặt, duy trì các thiết bị phần cứng cũng như các trang thiết bị cần thiết khác trong suốt quá trình sử dụng, và chịu mọi chi phí liên quan nhằm đảm bảo kết nối Internet thành công. Ngân hàng không chịu bất kỳ

- (i) Other Internet Banking/Mobile Banking services/products that the Bank shall provide from time to time.

2.3 Service Hour

Internet Banking Service is a 24/7 service (24 hours per day and 7 days per week).

3. Internet Banking/ Mobile Banking Accessing

3.1 The Customer may use the personal computer or mobile devices and log-in information to access to the Bank's Internet Banking/Mobile Banking via Web address: <https://online.shinhan.com.vn> or www.shinhan.com.vn or application named "Shinhan Bank Vietnam SOL".

3.2 To use Internet Banking/Mobile Banking, the Customer shall, at Customer's own cost and expense, obtain, install and at all times during utilization of this service, maintain in good working order all hardware and equipment necessary for

trách nhiệm và phí tổn nào liên quan tới các thiết bị và phần mềm đã nêu ở trên.

3.3 Thông tin dùng để truy cập được cấp và thiết lập riêng cho từng người sử dụng nhằm xác thực các chỉ thị giao dịch và trách nhiệm của mỗi người sử dụng đối với tài khoản của Khách hàng. Thông tin dùng để truy cập có giá trị pháp lý tương đương với chữ ký tay trên văn bản gốc.

3.4 Khách hàng gửi cho Ngân hàng danh sách (những) người được phép sử dụng dịch vụ Internet banking/Mobile Banking. Ngân hàng sẽ trực tiếp bàn giao toàn bộ thiết bị A-OTP/OTP/thẻ bảo mật cho chủ tài khoản hoặc người được ủy quyền tại Ngân hàng. Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm về tính bảo mật đối với Thông tin dùng để truy cập của Khách

the service including equipment required to successfully connect to the Internet. The Bank shall have no responsibility for any such equipment or software.

3.3 Log-in information is provided and set uniquely for each user in order to verify the authentication of transaction instruction and the responsibilities of each user to Customer's account. Log-in information has equal validity as Customer's handwritten signature on hardcopy original documents.

3.4 Customer provides the Bank a list of users who are authorized to use Internet Banking/Mobile Banking. The Bank shall deliver A-OTP/OTP Token device/Security cards in person to the Account Holder or the authorized person at Branches/Transaction office's counter. Customer shall be responsible for the confidentiality of the

hàng kể từ thời điểm Khách hàng ký nhận trên Biên bản bàn giao với Ngân hàng.

- 3.5 Khi đăng ký dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking hoặc khi Khách hàng yêu cầu thiết lập lại Mật khẩu tại các quầy giao dịch của Ngân hàng, Ngân hàng sẽ cấp một Mật khẩu tạm thời cho Khách hàng. Mật khẩu tạm thời sẽ được gửi qua địa chỉ email của khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng và trực tiếp cung cấp cho khách hàng hoặc người được khách hàng ủy quyền nhận. Mật khẩu tạm thời này chỉ có giá trị sử dụng trong vòng 30 ngày kể từ ngày được cấp. Vào lần đầu đăng nhập Internet Banking/Mobile Banking sau khi được cấp Mật khẩu tạm thời, Khách hàng phải thay đổi Mật khẩu tạm thời bằng một Mật khẩu mới do Khách hàng thiết lập. Khách hàng có trách nhiệm không tiết lộ các thông tin dùng để truy cập dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking và các thông tin dùng để thực hiện giao dịch/đăng ký dịch vụ.

Log-in information after signing on the confirmation receipt.

- 3.5 The Customer will be provided a temporary Password after Internet Banking/Mobile Banking's registration is completed or the Password is reset as requested by the Customer's at the Bank's counters. Temporary Password will be sent to customer's email registered with the Bank and delivered directly to the customer or the person authorized by the customer. This temporary Password shall be valid to use within 30 days from the issuance date. At the first time login to Internet Banking/Mobile Banking after temporary password is issued, the Customer is required to change this temporary Password to the new Password that only Customer knows. The Customer has responsibility not to disclose the log-in information and the transaction-making/service-registering information.

- 3.6 Trường hợp Khách hàng nghi ngờ và/hoặc phát hiện Thông tin dùng để truy cập bị tiết lộ, bị đánh cắp hoặc không còn đảm bảo tính bảo mật, Khách hàng ngay lập tức phải tiến hành thay đổi Mật khẩu và/hoặc thông báo cho Ngân hàng kịp thời bằng cách (gửi văn bản đến Chi nhánh/Phòng giao dịch của Ngân hàng hoặc gọi điện thoại đến tổng đài số 19001577.
- 3.7 Ngân hàng được miễn trừ hoàn toàn đối với mọi tổn thất, chi phí, thiệt hại liên quan đối với Khách hàng hoặc bên thứ ba trong các trường hợp sau:
- (a) Khách hàng chậm trễ trong việc hành động, ứng xử phù hợp để đảm bảo tính bảo mật cho Thông tin dùng để truy cập nêu tại Mục 3.6 trên đây;
 - (b) Khách hàng cố tình hoặc vô ý tiết lộ, tạo điều kiện cho người khác tiếp cận Thông tin dùng để truy cập Internet Banking/Mobile Banking.
- 3.8 Khách hàng hiểu rằng Ngân hàng hiển nhiên được thực hiện các chỉ thị từ Khách hàng thông qua việc đăng nhập, truy cập

- 3.6 In case Customer suspects or finds out that the Log-in information is revealed, stolen or unsecured, the Customer must immediately access Internet Banking/Mobile Banking to change password and/or inform to the Bank by sending the notification in writing or contacting Contact Center 19001577.
- 3.7 The Bank is exempted from related loss, cost, damages of Customer or third parties caused by:
- (a) The Customer is late for taking proper action to protect the security of Login information as mentioned in the Clause 3.6 above.
 - (b) The Customer intentionally/ unintentionally reveals or facilitates other person know Log-in information.
- 3.8 The Customer acknowledges that the Bank will suppose all transaction instructions registered/

Internet Banking/Mobile Banking từ các Thông tin dùng để truy cập nêu trên. Các chỉ thị đó mặc nhiên được xem là của Khách hàng và Ngân hàng được Khách hàng yêu cầu và chấp thuận cho việc thực hiện các chỉ thị đó.

4. Hạn mức Inetrnet Banking/Mobile Banking

Hạn mức Internet Banking/Mobile Banking bao gồm:

4.1 Hạn mức chuyển tiền:

- (a) **Hạn mức theo ngày:** Tổng số tiền cộng dồn tối đa của các giao dịch chuyển tiền mà Khách hàng có thể thực hiện qua Internet Banking/Mobile Banking trong một ngày. Trong đó, hạn mức này:
- Được đăng ký theo yêu cầu của Khách hàng; và
 - Không vượt quá hạn mức theo ngày tối đa do Ngân hàng quy định tại thời điểm thực hiện giao dịch (hạn mức theo ngày tối đa có thể được thay đổi bởi Ngân hàng tùy từng thời điểm).

submitted by the Customer after logging in Internet Banking/Mobile Banking. Such instructions are obviously authorized by the Customer, the Bank also considers that the Customer requests and authorizes the Bank to process those instructions.

4. Inetrnet Banking/Mobile Banking Limit

Internet Banking/Mobile Banking limit includes:

4.1 Money transfer limit:

- (a) **Daily limit:** the maximum accumulative amount for all transfer transactions that the Customer can make via Internet Banking/Mobile Banking per day. In which, this daily limit:
- Registered upon Customer's request; and
 - Not exceed the maximum daily limit stipulated by the Bank at the time of transfer (the maximum daily limit might be changed at the Bank's own discretion from time to time).

(b) **Hạn mức theo giao dịch:** là số tiền tối đa của một giao dịch mà Khách hàng có thể thực hiện qua Internet Banking/Mobile Banking. Trong đó, hạn mức này:

- Được đăng ký theo yêu cầu của Khách hàng; và
- Không vượt quá hạn mức theo ngày mà Khách hàng đã đăng ký.

4.2 Trong trường hợp Khách hàng là công ty/doanh nghiệp và đăng ký nhiều người sử dụng Internet banking/Mobile Banking, Khách hàng tự lập hạn mức cho mỗi người sử dụng và chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các chỉ thị chuyển tiền do những người này thực hiện trong hạn mức đã thiết lập.

4.3 Trường hợp Khách hàng không đăng ký hạn mức theo giao dịch và hạn mức theo ngày thì hạn mức mặc định cho Khách hàng sẽ là hạn mức cao nhất tương ứng với từng loại thiết bị bảo mật mà Khách hàng đang sử dụng.

(b) **Transaction limit:** the maximum amount for a single transfer transaction that the Customer can make via Internet Banking/Mobile Banking. In which, this transaction limit:

- Registered upon Customer's request; and
- Not exceed the daily limit which Customer registered.

4.2 In case the Customer is company/corporation and use multi-level users, the Customer agrees to set appropriate Internet Banking/Mobile Banking limits for each user and is fully liable for processing Online transfer instructions submitted by these users within the set limits.

4.3 In case the Customer does not register daily and transaction transfer limit, the highest limit of the Customer shall be registered based on the security device which the Customer is using.

5. Thực hiện chỉ thị chuyển tiền

5.1 Khi các chỉ thị chuyển tiền được Khách hàng gửi thông qua Internet Banking/Mobile Banking không có nghĩa là các chỉ thị chuyển tiền này đã được Ngân hàng xử lý ngay tức khắc. Ngân hàng chỉ tiến hành ghi nợ/ghi có sau khi hệ thống xác nhận đã nhận được chỉ thị chuyển tiền từ Khách hàng và Ngân hàng kiểm tra chỉ thị chuyển tiền là hợp lệ. Do đó, thời gian xử lý của một chỉ thị chuyển tiền được tính từ thời điểm Ngân hàng nhận được chỉ thị đó và các chứng từ bổ sung (nếu có) đầy đủ và hợp lệ.

5.2 Bất kỳ chỉ thị chuyển tiền qua Internet Banking/Mobile Banking và chứng từ bổ sung (nếu có) được Ngân hàng nhận:

- (a) Trước 14 giờ 30 phút của ngày làm việc sẽ được xử lý trong cùng ngày;

5. Implementation Online transferring instructions

5.1 Once the Customer has registered the Online transfer instructions via Internet Banking/Mobile Banking, it doesn't mean that they are processed immediately by the Bank. The Bank only debits/credits after the Bank's system confirmed to receive the Customer's Online transfer instruction and the Bank has checked the Online transfer instruction as sufficient and eligible. Therefore, processing time of an Online transfer instruction is effected from the time when the Bank receives fully and eligibly such Online transfer instruction and supporting documents (if any).

5.2 Any Online transfer instruction and supporting documents (if any) received by the Bank:

- (a) Before 14:30 of a business day will be processed in the same day;

(b) Sau 14 giờ 30 phút của ngày làm việc sẽ được xử lý vào ngày làm việc tiếp theo.

5.3 Sau 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được chỉ thị chuyển tiền, Ngân hàng có quyền hủy chỉ thị của Khách hàng trên hệ thống mà không cần thông báo cho Khách hàng đối với các trường hợp sau:

- (a) Số dư tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện giao dịch; hoặc
- (b) Khách hàng không bổ sung chứng từ hợp lệ theo yêu cầu của Ngân hàng (đối với giao dịch cần bổ sung chứng từ).

5.4 Vì lý do bảo mật, Ngân hàng khuyến nghị Khách hàng doanh nghiệp sử dụng hình thức duyệt đa cấp đối với mọi chỉ thị chuyển tiền. Trường hợp Khách hàng quyết định không áp dụng biện pháp như Ngân hàng đã khuyến nghị, Khách hàng hiểu rằng mình đã không áp dụng các biện pháp hợp lý để bảo mật thông tin Khách hàng và giao dịch.

(b) After 14:30 PM of a business day will be processed in the next business day.

5.3 After two (02) Business days from Online transfer instruction's receipt date, the Bank has the right to cancel Customer's Online transfer instruction without notice in following cases:

- (a) The balance of Customer's debit account is insufficient to process transaction; or
- (b) Customer does not submit full supporting documents (in case transaction requires supporting documents).

5.4 For the purpose of security, corporate customers are highly recommended to apply multi-level users of approval for all online transfer instructions. If the Customer decides not to use multi-level users of approval, the Customer understands that Customer is not using reasonable security practices to secure Customer's information and transactions.

5.5 Một khi chỉ thị chuyển tiền đã được gửi đến Ngân hàng, Khách hàng chỉ có thể yêu cầu hủy bỏ hoặc sửa đổi chỉ thị chuyển tiền khi và chỉ khi Ngân hàng chưa xử lý chỉ thị chuyển tiền đó. Yêu cầu hủy hoặc hiệu chỉnh Chỉ thị chuyển tiền phải được:

(a) Thực hiện thông qua Internet Banking/Mobile Banking; hoặc

(b) Gửi đến Ngân hàng bằng văn bản.

Ngân hàng không chịu trách nhiệm trong trường hợp yêu cầu hủy bỏ hoặc hiệu chỉnh Chỉ thị chuyển tiền của Khách hàng không thể thực hiện được.

6. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng

6.1 Khách hàng có quyền hưởng đầy đủ các quyền lợi dành cho Khách hàng khi sử dụng dịch vụ thanh toán hoặc nạp thẻ trực tuyến, ngoại trừ những quy định được nhà cung cấp dịch vụ thông báo rõ ràng trên website về các quyền lợi không được hưởng khi thanh toán hoặc nạp thẻ trực tuyến.

5.5 Once an Online transfer instruction has been successfully sent to the Bank, the Customer can request to cancel or amend that Online transfer instruction only when the Bank has not yet processed it. A request of cancellation or amendment of Online transfer instruction must be:

(a) Processed via Internet Banking/Mobile Banking; or

(b) Submitted to the Bank in writing.

The Bank will have no liability if the Customer's request for cancellation or amendment is not processed.

6. Rights and Obligations of Customers

6.1 The Customer has its own right to enjoy all benefits upon using bill payment service or top up service unless it's mentioned in notice on service provider's website that the Customer can not enjoy these benefits.

- 6.2 Khách hàng có quyền yêu cầu Ngân hàng thay đổi thiết bị bảo mật do sự cố kỹ thuật, cập nhật và/hoặc thay đổi Thông tin dùng để truy cập (bao gồm cả Mật khẩu và các thông tin khác) theo quy định của Ngân hàng.
- 6.3 Khách hàng chỉ sử dụng dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking trong phạm vi dịch vụ mà Ngân hàng cung cấp và đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền và các văn bản pháp luật hiện hành có liên quan của Việt Nam.
- 6.4 Khách hàng có trách nhiệm bảo mật tuyệt đối mọi Thông tin dùng để truy cập Internet Banking/Mobile Banking.
- 6.5 Khách hàng chịu mọi trách nhiệm đối với những tổn thất, mất mát phát sinh do việc bị tiết lộ, mất cắp hoặc sử dụng sai mục đích thông tin dùng để truy cập với bất cứ lý do nào, trừ khi Khách hàng chứng minh được việc tiết lộ xảy ra do lỗi của Ngân hàng.

- 6.2 The Customer might request the Bank to change security devices due to technical problem, update and/or change Log-in information (including password and other information) stipulated by the Bank.
- 6.3 The Customer only uses Internet Banking/Mobile Banking within the service scope provided with the Bank and complies with the law regulations on foreign exchange control, anti-money laundering and other applicable laws of Vietnam.
- 6.4 The Customer is responsible for the confidentiality of Log-in information on Internet Banking/Mobile Banking.
- 6.5 The Customer is liable for any loss incurred from the revelation, stealing and misuse of the Customer's Log-in information for any reason whatsoever, unless such revelation is proven to be the fault of the Bank.

- 6.6 Trường hợp Ngân hàng nhận được chỉ thị thực hiện giao dịch (nằm trong phạm vi dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking) gửi từ tài khoản Internet Banking/Mobile Banking của Khách hàng thì các chỉ thị như vậy sẽ được coi là chỉ thị của Khách hàng và Khách hàng phải chịu trách nhiệm đối với các giao dịch này, kể cả khi những chỉ thị đó, trên thực tế, không phải do Khách hàng thực hiện hoặc ủy quyền thực hiện.
- 6.7 Khách hàng đảm bảo tính xác thực, toàn vẹn, cung cấp kịp thời tài liệu, thông tin theo yêu cầu của Ngân hàng đối với việc sử dụng Internet Banking/Mobile Banking cũng như chứng minh tính hợp pháp của các chỉ thị của Khách hàng.
- 6.8 Khách hàng phải chủ động duy trì số dư trong tài khoản đã đăng ký để Ngân hàng tiến hành giao dịch và hiểu rằng giao dịch sẽ không thực hiện được trong trường hợp số dư khả dụng còn lại của tài khoản sau khi thanh toán cho các

- 6.6 If the Bank receives transfer instructions (in scope of Internet Banking/Mobile Banking) sent from the Customer's Internet Banking/Mobile Banking user, those instructions will be deemed effective as the Customer's request and the Customer will be obligated to the Bank for such request, even though in real life, the transfer instructions were not made or authorized by the Customer.
- 6.7 The Customer ensures that the documents and information providing the Bank is true, complete and provided on time followed the Bank's request in regarding to using Internet Banking/Mobile Banking and to prove that the instruction of the Customer is lawful.
- 6.8 The Customer shall maintain the account balance registered to the Bank to process money transfer instruction and understands that the instruction will not be processed if the remaining account

khoản vay (nếu có), thẻ tín dụng (nếu có) không đủ tiền cho giao dịch. Các giao dịch thanh toán đã được thực hiện thành công, các thuê bao khách hàng thanh toán đã được hệ thống gạch nợ hoặc nạp tiền với số tiền tương ứng sẽ không được hoàn tiền và hủy giao dịch.

6.9 Tuy nhiên, Khách hàng không chịu trách nhiệm đối với các tổn thất gây ra bởi:

- (a) Hành vi gian lận hoặc cấu thả của nhân viên Ngân hàng khi thực hiện cung cấp dịch vụ;
- (b) Lỗi hệ thống của Ngân hàng, bao gồm cả lỗi của hệ thống sử dụng để cung cấp dịch vụ, ngoại trừ những lỗi được coi là hiển nhiên hoặc đã được thông báo trước cho Khách hàng;
- (c) Giao dịch không được ủy quyền xảy ra trước khi Khách hàng thiết lập Thông tin dùng để truy cập Internet Banking/Mobile Banking của Ngân hàng.

balance after deducting for loan (if any), credit card (if any) are insufficient for instruction process. The successfully processed transaction of money transfer, bill payment and top up will not be cancelled and refunded.

6.9 However, the Customer is not liable for loss caused by:

- (a) Fraudulent or negligent conduct by the Bank's employees involved in the provision of the services.
- (b) Faults that occur in the Bank's systems, including the systems used to provide the services, unless the faults are obvious or advised by a prior notice.
- (c) Unauthorized transactions occurring before the Customer has established the log-in information to access Internet banking/Mobile banking of the Bank.

7. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

- 7.1 Ngân hàng phải tuân thủ các quy định về thương mại điện tử của pháp luật Việt Nam, các quy định pháp luật về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền và các văn bản pháp luật hiện hành có liên quan của Nhà nước Việt Nam.
- 7.2 Ngân hàng có quyền phong tỏa và ghi nợ số tiền trên tài khoản của Khách hàng để thu các loại phí phát sinh theo quy định của Ngân hàng trong việc quản lý và thực hiện giao dịch của Ngân hàng.
- 7.3 Đối với dịch vụ thanh toán hóa đơn và dịch vụ nạp tiền trực tuyến, Ngân hàng có quyền thực hiện thông qua đại lý trung gian trong quá trình xử lý lệnh thanh toán với các nhà cung cấp dịch vụ được chỉ định.
- 7.4 Chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại của Khách hàng phát sinh trực tiếp từ hành vi cố ý hoặc bất cẩn của Ngân hàng hoặc nhân viên Ngân hàng khi thực hiện dịch vụ.

7. Rights and Obligations of the Bank

- 7.1 The Bank shall comply with the E-commerce regulation of Vietnam Law, the laws and regulations on foreign exchange control, anti-money laundering and other applicable laws of Vietnam.
- 7.2 The Bank has the right to block and debit the Customer's account to collect arising fee upon the Bank's regulation on managing and processing transactions of the Bank.
- 7.3 For bill payment and top up service, the Bank has the right to determine the correspondent to settle all bill with nominated service providers.
- 7.4 The Bank will be liable only for damages arising directly from intentional misconduct or gross negligence of the Bank or the Bank's staffs in the performance of services.

7.5 Ngân hàng không chịu trách nhiệm về bất kỳ tranh chấp nào phát sinh giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng/bên thứ ba (nếu có) đối với những giao dịch trên tài khoản của Khách hàng được thực hiện thông qua Internet Banking/Mobile Banking.

7.6 Trong các trường hợp sau, Ngân hàng được miễn trừ hoàn toàn mọi trách nhiệm, thiệt hại, tổn thất đối với Khách hàng hoặc bên thứ ba có liên quan:

- (a) Bất kỳ thiệt hại, tổn thất hay hậu quả do hoặc liên quan đến hành động của Ngân hàng theo chỉ thị hoặc dựa trên thông tin do Khách hàng cung cấp;
- (b) Bất kỳ hành vi nào do người đại diện hoặc đại lý của Khách hàng khởi xướng hoặc thực hiện mà không được Khách hàng ủy quyền;
- (c) Do lỗi không hoàn thành tốt nhiệm vụ của bên thứ ba hoặc nhà cung cấp mà không phải lỗi của Ngân hàng hoặc nhân viên Ngân hàng;

7.5 The Bank will have no liability about any disputes between Customer and the beneficiary /third party (if any) to the transaction(s) from Customer's accounts via Internet Banking/Mobile Banking.

7.6 The Bank is exempted from liabilities, damages, loss for the Customer or the third party in following cases:

- (a) Any loss, damages, costs or consequences caused by or related to the Bank's actions followed the Customer's instructions or based on information or provided by the Customer.
- (b) Any unauthorized actions initiated or caused by the Customer's representatives or agents.
- (c) The failure of third parties or vendors to perform satisfactorily their obligation, which is not failure of the Bank or the Bank's

- (d) Lỗi không thực hiện hoặc sai sót do đơn vị cung cấp dịch vụ Internet, dịch vụ viễn thông, dịch vụ tiện ích (điện, nước, điện thoại, truyền hình cáp, vé máy bay,...) hoặc do lỗi hệ thống nội bộ liên quan đến máy móc thiết bị, hệ thống lõi của bất kỳ bên nào;
- (e) Thiệt hại, tổn thất phát sinh từ các nguyên nhân khác nằm ngoài sự kiểm soát của Ngân hàng.

8. Phí

- 8.1 Ngân hàng có quyền quyết định và thay đổi mức phí cũng như việc thu phí đối với việc sử dụng hoặc chấm dứt các dịch vụ được cung cấp trên Internet Banking/Mobile Banking. Quyết định của Ngân hàng phải phù hợp với quy định của pháp luật và sẽ được thông báo trên website của Ngân hàng trước khi mức phí này có hiệu lực. Nếu Khách hàng không có bất kỳ yêu cầu bằng văn bản nào về việc chấm dứt sử dụng dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking

staff.

- (d) Failure or errors of Internet service providers, telecommunications providers, utilities services provider (electricity, water, cable TV, phone/mobile phone, airplane ticket,...) or any party's own internal systems related to machinery, equipment and core system;
- (e) Losses or damages arising from any other cause whatsoever beyond the Bank's control.

8. Fees

- 8.1 The Bank has the right to decide or change fees as well as collect fee for using or cancelling services that the Bank provided on Internet Banking/Mobile Banking. The Bank's stipulation must be corresponding with the current law and will be announced on the Bank's website before effectiveness of the new banking tariff. If Customer does not have any official request for termination

trước ngày thay đổi đó được áp dụng thì Khách hàng xem như đã chấp nhận sự thay đổi đó.

8.2 Các khoản phí sẽ được thu từ Khách hàng vào thời điểm Khách hàng thực hiện giao dịch hoặc vào thời điểm mà Ngân hàng nêu rõ trong quy định của từng loại sản phẩm/dịch vụ. Khách hàng đồng ý để Ngân hàng ghi nợ từ bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng để thanh toán các khoản phí này.

9. Thu thập thông tin Khách hàng

9.1 Ngân hàng có thể thu thập thông tin cá nhân của Khách hàng từ các nguồn như:

- (a) Thông tin ghi trên đơn đăng ký dịch vụ hoặc các chứng từ khác;
- (b) Thông tin từ các giao dịch, hoạt động mà Khách hàng thực hiện tại Ngân hàng;
- (c) Thông tin từ các nguồn khác nhằm xác minh lại thông tin Khách hàng cung cấp.

using the Internet Banking/Mobile Banking service before changing date, it means that Customer already agrees with the fee changed.

8.2 The fees will be collected from Customer's account at the time Customer makes transaction or at the time that specified by the Bank for each service/product. The Customer authorizes the Bank to automatically debit any Customer's account(s) with the Bank to collect these fees.

9. Customer Information Collection

9.1 The Bank may collect the Customer's personal information from:

- (a) Information received from Customer on application or other documents;
- (b) Information obtained from Customer's transactions and activities with the Bank;
- (c) Information from other outsources to verify the information Customer provided.

9.2 Các thông tin của Khách hàng được thu thập nhằm mục đích:

- (a) Hỗ trợ Ngân hàng tốt hơn trong việc phục vụ cũng như xử lý giao dịch của Khách hàng;
- (b) Hỗ trợ Ngân hàng xác thực Khách hàng và bảo mật tốt hơn các thông tin cá nhân, thông tin tài chính của Khách hàng;
- (c) Giúp Ngân hàng nắm bắt các nhu cầu tài chính của Khách hàng nhằm cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tài chính thiết thực;
- (d) Nhằm tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành.

9.3 Ngân hàng áp dụng quy trình bảo mật, các thiết bị an ninh điện tử, cũng như thường xuyên cập nhật các ứng dụng tiến bộ mới nhất trong công nghệ bảo mật và mã hóa để bảo mật các thông tin cá nhân và thông tin tài chính của Khách hàng. Thông tin khách hàng sẽ không được cung cấp, chia sẻ hoặc tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào khác, trừ các trường hợp sau đây:

9.2 The Customer's information is collected to:

- (a) Support the Bank to serve Customer better and process the Customer's transaction.
- (b) Support the Bank to identify the Customer and protect personal and financial information of Customer better.
- (c) Help the Bank to understand the Customer's financial needs to provide more effective financial products and services.
- (d) Comply with the applicable law.

9.3 The Bank applies security devices and security procedure; regularly updates the newest application in security and encryption technology to protect personal information and financial information of the Customer. The Customer's information will not be disclosed for any third parties except for following situations:

- (a) Ngân hàng buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của pháp luật.
- (b) Ngân hàng cung cấp thông tin theo yêu cầu của Khách hàng hoặc của cơ quan có thẩm quyền.
- (c) Để thực hiện dịch vụ này, Ngân hàng phải cung cấp, chia sẻ thông tin cho bên thứ ba (nhà thầu, nhà thầu phụ, nhà cung cấp dịch vụ, các bên liên kết với Ngân hàng) vì mục đích thực hiện, nâng cấp, cải tiến hệ thống, sản phẩm và/hoặc dịch vụ nhằm đáp ứng tốt nhất yêu cầu của khách hàng.
- (d) Cung cấp thông tin cho bất kỳ thành viên nào thuộc Tập đoàn tài chính Shinhan, đại lý của Ngân hàng.
- (e) Cung cấp thông tin cho bất kỳ kiểm toán viên hoặc cố vấn chuyên môn nào của Ngân hàng hoặc của bất kỳ thành viên nào thuộc Tập đoàn tài chính Shinhan mà các kiểm toán viên và cố vấn chuyên môn đó có nghĩa vụ bảo mật đối với Ngân hàng hoặc bất kỳ thành viên nào thuộc Tập đoàn Tài Chính Shinhan.

- (a) The Bank has to disclose information according to the applicable law.
- (b) The Bank provides information upon the Customer's request or competent authorities.
- (c) The Bank must provide information for third parties (contractor, subcontractor, service provider, other parties which affiliate with the Bank) for the purpose of conducting, upgrading, improving system, product and/or service to meet the Customer's demand.
- (d) Provide information for any Shinhan Financial Group member, agents of the Bank.
- (e) Provide information for any auditor or professional adviser of the Bank or any Shinhan Financial Group member who is under a duty of confidentiality to the Bank or any Shinhan Financial Group member.

10. Bảo mật Internet Banking/ Mobile Banking

10.1 Ngân hàng sẽ sử dụng các biện pháp mà Ngân hàng cho là hợp lý để bảo đảm tính bảo mật cho Internet Banking/Mobile Banking. Nhưng Ngân hàng không thể bảo đảm rằng tất cả việc truyền dữ liệu qua mạng Internet là tuyệt đối an toàn.

10.2 Trách nhiệm bảo mật của Khách hàng:

- (a) Bảo mật Thông tin dùng để truy cập, thông tin dùng để thực hiện giao dịch/đăng ký dịch vụ cũng như các thông tin cá nhân của Khách hàng, không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này, không lưu lại Thông tin dùng để truy cập trên các trình duyệt web, đổi Mật khẩu theo định kỳ, tối thiểu 1 năm 1 lần. Khách hàng phải thông báo ngay cho Ngân hàng khi bị tiết lộ, mất, thất lạc hoặc hư hỏng bất cứ thông tin/thiết bị nào trong các Thông tin dùng để truy cập, bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo, bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công;

10. Internet Banking/ Mobile Banking Security

10.1 The Bank will use the measures which are considered reasonable to ensure the security of Internet Banking/Mobile Banking. However, the Bank cannot guarantee that any data transmission over Internet is totally secure.

10.2 Security responsibility of Customer:

- (a) Keep the Log-in information, transaction-making/service-registering information as well as personal information secured, do not share the storage device of these information, do not save Log-in information on web browser, change password periodically at least once per year. The Customer must inform the Bank immediately when any of Log-in information is disclosed, lost, damaged, be defrauded or suspect to be defrauded, be attacked or suspect to be attacked by hacker;

- (b) Chỉ truy cập Internet Banking của Ngân hàng qua 2 địa chỉ: <https://www.shinhan.com.vn>, <https://www.online.shinhan.com.vn> hoặc truy cập Mobile Banking bằng cách sử dụng ứng dụng SOL Vietnam do Ngân hàng cung cấp.
- (c) Không dùng máy tính công cộng hoặc thiết bị di động không thuộc sở hữu của Khách hàng để truy cập, thực hiện giao dịch Internet Banking/Mobile Banking và thoát khỏi ứng dụng Internet Banking/Mobile Banking khi không sử dụng.
- (d) Sử dụng các biện pháp bảo mật, chống virus và không chia sẻ các thiết bị cá nhân mà người sử dụng dùng để truy cập, giao dịch Internet Banking/Mobile Banking.
- (e) Lựa chọn các giải pháp xác thực có mức độ an toàn, bảo mật phù hợp với nhu cầu của Khách hàng về hạn mức giao dịch.

- (b) Only access Internet Banking of the Bank via: <https://online.shinhan.com.vn> or via Shinhan website: www.shinhan.com.vn or Mobile Banking by install application named “Shinhan Bank Vietnam SOL” provided by the Bank.
- (c) Do not use public PC or mobile devices not owned by the Customer for accessing, processing Internet Banking/ Mobile Banking transaction; Log out Internet Banking/Mobile Banking after using.
- (d) Use the security measures and anti-virus program and do not share personal devices used for accessing, processing Internet Banking/Mobile Banking transaction.
- (e) Choose the safe and secure authentication methods which is suitable with the Customer’s need on transfer limit.

- (f) Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng Internet Banking/Mobile Banking; chỉ tải và cài đặt các website và ứng dụng có nguồn gốc mà Khách hàng biết rõ.

11. Rủi ro và cách thức xử lý

Ngân hàng được miễn trừ trách nhiệm khi xảy ra tình trạng gián đoạn hoặc chậm trễ thực hiện bất kỳ nghĩa vụ nào tại các Điều khoản và Điều kiện này do các nguyên nhân:

- Lệnh khẩn của Chính phủ, yêu cầu của Tòa án hoặc Chính phủ, các quy định khẩn cấp; hoặc
- Các hành động phá hoại, bạo loạn, khủng bố, đình công, tranh chấp lao động, thiên tai, cháy nổ, mất điện, sự cố nghiêm trọng liên quan đến phần cứng hoặc phần mềm máy tính, giao trễ các thiết bị, hành động của bên thứ ba, hoặc sự chậm trễ, gián đoạn trong quá trình thực hiện vượt quá khả năng kiểm soát của Ngân hàng.
- Các trường hợp bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.

- (f) Do not use cracked device to download and install Internet Banking/Mobile Banking application, only download and install known source application.

11. Risk and Risk Treatment

The Bank will not be liable to others for any delay or interruption in performance as to any obligation in this Terms and Conditions resulting from:

- Governmental emergency orders, judicial or governmental action, emergency regulations.
- Sabotage, riots, terrorist action, vandalism, labor strikes or disputes, disaster, fires, power cut, computer hardware or software's critical problem, equipment delivery delays, third parties' action, or delays or interruptions in performance beyond the Bank's control ability.
- Different irresistible cases accordance with law and regulation in force.

12. Bồi thường

Khách hàng sẽ bồi thường và bảo vệ cho Ngân hàng, các bên cấp phép và các đơn vị cung cấp dịch vụ cho Ngân hàng, cũng như các giám đốc, cán bộ, nhân viên, cổ đông và đại lý của các bên, các đơn vị nói trên tránh khỏi tất cả các kiện tụng, khiếu nại, đòi bồi thường, yêu cầu, truy tố trách nhiệm, tổn thất, chi phí (bao gồm cả chi phí luật sư hợp lý và các chi phí pháp lý khác liên quan), các nghĩa vụ và các tổn thất khác của bất kỳ bên thứ ba nào phát sinh do nguyên nhân và/hoặc liên quan tới:

12.1 Các hành vi sai trái hoặc thiếu sót của Khách hàng, hoặc của bên thứ ba đại diện cho Khách hàng hoặc bên thứ ba hoạt động dưới sự kiểm soát của Khách hàng, liên quan tới việc Khách hàng sử dụng các dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking do bởi:

- (a) Việc vi phạm hoặc không thực hiện bất kỳ điều khoản, nội dung hay quyền và nghĩa vụ quy định trong các Điều khoản và Điều kiện này;
- (b) Các hành vi sai trái hoặc thiếu sót, sơ suất vô ý hay

12. Indemnification

The Customer will indemnify and protect the Bank, The Bank's licensors and service providers, and their respective directors, officers, shareholders, employees and agents, against any and all third party suits, proceedings, claims, demands, causes of action, damages, expenses (including reasonable attorneys' fees and other legal expenses), liabilities and other losses that arising out of or relating to:

12.1 The wrong action or omissions of the Customer, or any third party within the control or behalf of the Customer, related to Customer's usage of Internet Banking/ Mobile Banking as the result of:

- (a) Breaching or not conducting any terms, content or the right and obligation stipulated in theses Terms and Conditions;
- (b) The negligence or willful misconduct whether by

cố ý;

(c) Các hành vi sử dụng dịch vụ sai mục đích; hoặc

(d) Các hành vi trái pháp luật.

12.2 Các khoản phạt tiền hoặc phạt dưới bất kỳ hình thức nào mà các tổ chức thanh toán bù trừ, các cơ quan nhà nước áp dụng đối với Ngân hàng liên quan tới hoặc vì việc Ngân hàng tác nghiệp theo chỉ thị của Khách hàng hoặc để phục vụ Khách hàng.

12.3 Bất kỳ hành động (tác nghiệp hoặc không tác nghiệp) nào của Ngân hàng tuân theo các Điều khoản và Điều kiện này hoặc theo chỉ thị của Khách hàng.

12.4 Các hành động của bên thứ ba mà Khách hàng tự liên hệ, hợp tác như việc cấy virus gây chậm trễ, thay đổi hoặc gây nhiễu quá trình truyền dữ liệu tới Ngân hàng.

12.5 Dữ liệu do Khách hàng gửi bị mất hoặc biến dạng.

act or omission;

(c) Any misuse of the service(s); or

(d) The failure to comply with applicable laws.

12.2 Any fine, penalty or sanction in any form imposed on the Bank by any clearing house, or any governmental entity, arising out of or connected with any item processed by the Bank for the Customer or at the Customer's instruction.

12.3 Any act or omission of the Bank that is in accordance with these Terms and Conditions or instructions from the Customer.

12.4 Actions by third parties, such as the introduction of a virus that delay, alter or corrupt the transmission of any data to the Bank.

12.5 Any loss or corruption of data in transit from the Customer.

13. Chuyển nhượng

- 13.1 Ngân hàng có quyền chuyển nhượng hoặc phân cấp quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định tại các Điều khoản và Điều kiện này cho bên thứ ba.
- 13.2 Khách hàng không có quyền chuyển nhượng các quyền và nghĩa vụ của mình theo các Điều khoản và Điều kiện này cho bất kỳ một tổ chức hoặc cá nhân nào khác.

14. Chấm dứt hoặc tạm ngưng sử dụng dịch vụ

- 14.1 Khách hàng có thể chấm dứt việc sử dụng dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách gửi cho Ngân hàng yêu cầu ngừng cung cấp dịch vụ bằng văn bản.
- 14.2 Ngân hàng có thể lập tức ngưng cung cấp dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking mà không cần thông báo trước cho Khách hàng trong những trường hợp sau:
- (a) Khách hàng vi phạm cam kết đã ký với Ngân hàng;

13. Assignment

- 13.1 The Bank may assign or delegate its rights and obligations under these Terms and Conditions to other third parties.
- 13.2 The Customer may not assign the Customer's rights and obligations under these Terms and Conditions to any other person or entity.

14. Termination

- 14.1 The Customer may terminate the use of Internet Banking/Mobile Banking at any time after the Bank receives the Customer's request for termination of services in writing.
- 14.2 The Bank may terminate providing Internet Banking/Mobile Banking services immediately without prior notice if:
- (a) The customer breaches any agreement with the Bank;

- (b) Thông tin dùng để truy cập của Khách hàng bị lộ;
- (c) Ngân hàng có lý do để tin rằng đã có giao dịch không được ủy quyền xảy ra hoặc có thể xảy ra liên quan đến bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng hoặc bất kỳ dịch vụ mà Khách hàng đang sử dụng;
- (d) Ngân hàng nghi ngờ thẩm quyền của một cá nhân bất kỳ khi người này đưa ra các chỉ thị liên quan đến tài khoản của Khách hàng hoặc dịch vụ mà Khách hàng đang sử dụng;
- (e) Khách hàng không có khả năng thanh toán hoặc phá sản hoặc tài sản đang bị quản lý hoặc đang trong quá trình giải thể.

Ngay cả khi dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking đã được tạm ngưng hoặc chấm dứt, Khách hàng vẫn chịu ràng buộc bởi các Điều khoản và Điều kiện này trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của Khách hàng phát sinh trong thời gian Khách hàng sử dụng dịch vụ.

- (b) The Log-in information of the Customer is leaked;
- (c) The Bank has reason to believe that an unauthorized transaction has been taken or may take place involving any of Customer's accounts or any service.
- (d) The Bank is uncertain about any person's authority who gives the Bank instructions regarding to the Customer's accounts or service(s).
- (e) The Customer becomes insolvent or bankrupt, has assets managed by receivership or is in dissolution proceeding.

Even when the services has been ceased and terminated, Customer are still bound by these Terms and Conditions to the extent of the rights and obligations of the Customers during the period of using the services.