

GENERAL ACCOUNT TERMS AND CONDITIONS
NHỮNG ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ TÀI KHOẢN
(For Individual Customer)
(Dành cho Khách Hàng cá nhân)
Effect from
Có hiệu lực từ ngày/2026

IMPORTANT:
LƯU Ý:

Please read these General Account Terms and Conditions carefully before applying to open an account with Bank of China (Hong Kong) Limited - Ho Chi Minh City Branch (hereinafter referred to as “**Bank**”). *Vui lòng đọc kỹ Những Điều Khoản Và Điều Kiện Chung Về Tài Khoản này trước khi yêu cầu mở tài khoản với Ngân Hàng Bank of China (Hong Kong) Limited - Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh (sau đây được gọi là “**Ngân Hàng**”).*

These General Account Terms and Conditions are an integral part of the Account Opening Request, and shall, together with the Account Opening Request constitute the agreement between the Customer and the Bank in relation to the opening and use of the Customer’s account(s) with the Bank.

Những Điều Khoản Và Điều Kiện Chung Về Tài Khoản này là một phần không tách rời của Đề Nghị Mở Tài Khoản và cùng với Đề Nghị Mở Tài Khoản sẽ tạo thành một Thỏa thuận giữa Khách Hàng và Ngân Hàng liên quan đến việc mở và sử dụng tài khoản của Khách Hàng tại Ngân Hàng.

ARTICLE 1: DEFINITION
ĐIỀU 1: ĐỊNH NGHĨA

In these Terms and Conditions, the following terms shall be construed as follows:
Trong Những Điều Khoản Và Điều Kiện này, các thuật ngữ sau đây được hiểu như sau:

“**Account**” means any accounts of the Customer with the Bank, including but not limited to time deposit accounts, saving accounts, current accounts, direct investment capital accounts, indirect investment capital accounts, and any other accounts (in VND/foreign currency) used for the purposes of using payment services or other related services provided by the Bank.

“**Tài Khoản**” nghĩa là bất kỳ tài khoản nào của Khách Hàng với Ngân Hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, tài khoản tiết kiệm, tài khoản vãng lai, tài khoản vốn đầu tư trực tiếp, tài khoản vốn đầu tư gián tiếp, và bất kỳ các tài khoản nào khác (bằng Đồng Việt Nam/ngoại tệ) dùng cho mục đích sử dụng các dịch vụ thanh toán và các dịch vụ khác có liên quan mà Ngân Hàng cung cấp.

“**Account Confirmation**” means any confirmation from the Bank, in writing or by electronic means, notifying the Customer of information relating to the Account, including but not limited to the Account number, Account name, transaction limit applicable to the Account, and the starting date for the operation of the Account. Account Confirmation includes, but not limited to, the Account Confirmation Letter.

“Xác Nhận Thông Tin Tài Khoản” có nghĩa là bất kỳ xác nhận nào từ Ngân Hàng, bằng văn bản hoặc phương thức điện tử, thông báo cho Khách Hàng về các thông tin liên quan đến Tài Khoản, bao gồm nhưng không giới hạn số Tài Khoản, tên Tài Khoản, hạn mức giao dịch qua Tài Khoản và ngày bắt đầu hoạt động của Tài Khoản. Xác Nhận Thông Tin Tài Khoản bao gồm nhưng không giới hạn Giấy Xác Nhận Thông Tin Tài Khoản.

“**Account Holder**” means the person in whose name the account is opened. In the case of a joint account, all persons named on the Account are Account Holders.

“Chủ Tài Khoản” có nghĩa là người mà tài khoản được mở mang tên của người đó. Trong trường hợp tài khoản thanh toán chung, tất cả các bên đứng tên trên Tài Khoản đều được coi là Chủ Tài Khoản.

“**Account Opening Application**” means any account opening document signed by or for and on behalf of the Customer in connection with the opening of one or more Accounts. This Account Opening Application may be supplemented, varied or updated from time to time in accordance with the provisions of law.

“Giấy Đề Nghị Mở Tài Khoản” có nghĩa là bất kỳ văn bản đề nghị mở tài khoản nào được ký bởi Khách Hàng hoặc ký thay mặt cho Khách Hàng liên quan đến việc mở một hoặc nhiều Tài Khoản. Giấy Đề Nghị Mở Tài Khoản này có thể được bổ sung, sửa đổi hoặc cập nhật vào từng thời điểm phù hợp với quy định của pháp luật.

“**Account Opening Request**” means any account opening request or application made or confirmed by the Customer, in writing or by electronic means, in connection with the opening of one or more Accounts, including but not limited to, the Account Opening Application. This Account Opening Request may be supplemented, varied or updated from time to time in accordance with the provisions of law.

“Đề Nghị Mở Tài Khoản” có nghĩa là bất kỳ đề nghị hoặc đăng ký mở tài khoản nào do Khách Hàng thực hiện hoặc xác nhận, bằng văn bản hoặc phương thức điện tử, liên quan đến việc mở một hoặc nhiều Tài Khoản, bao gồm nhưng không giới hạn, Giấy Đề Nghị Mở Tài Khoản. Đề Nghị Mở Tài Khoản này có thể được bổ sung, sửa đổi hoặc cập nhật vào từng thời điểm phù hợp với quy định của pháp luật.

“**Authorised Person**” means a person authorised by the Customer (whether alone or jointly with any other person or persons) to use the Account, including giving any Instruction and/or executing or signing any instrument and/or operating the Account and/or conducting any transaction in relation the Account for and on behalf of the Customer to the extent permitted by law and the Bank’s regulations from time to time. The authorization must be made in writing in accordance with legal provisions and be approved by the Bank. The Customer and the Authorised Person must register, provide documents, information, and comply with other relevant regulations of the Bank.

“Người Đại Diện Theo Ủy Quyền” nghĩa là người được Khách Hàng (dù là một người hoặc cùng với bất kỳ một hoặc nhiều người khác) ủy quyền sử dụng Tài Khoản bao gồm đưa ra bất kỳ Yêu Cầu nào và/hoặc ký hoặc ký kết bất kỳ văn bản và/hoặc điều hành Tài Khoản và/hoặc thực hiện bất kỳ giao dịch nào liên quan đến Tài Khoản đại diện cho và thay mặt Khách Hàng trong phạm vi được phép theo quy định của pháp luật và quy định của Ngân Hàng trong từng thời kỳ. Việc ủy quyền phải được lập thành văn bản theo quy định của pháp luật và được Ngân Hàng

chấp thuận. Khách Hàng và Người Đại Diện Theo Ủy Quyền phải đăng ký, cung cấp các tài liệu, thông tin và tuân thủ các quy định liên quan khác của Ngân Hàng.

“Business Day” means any calendar day other than a Saturday, Sunday, public holiday in Vietnam, on which the Bank is open for the transaction. Business Day for foreign currency deposits means a day when both the Bank and any relevant business centre as determined by the Bank for the relevant foreign currency transaction are open for business. Business Day of the Bank’s partners providing continuous payment services refer to any day of the week, including weekends and/or public holidays.

“Ngày Làm Việc” nghĩa là bất kỳ ngày dương lịch nào không phải là Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ tại Việt Nam mà Ngân Hàng mở cửa giao dịch. Ngày Làm Việc đối với tiền gửi ngoại tệ nghĩa là ngày mà cả Ngân Hàng và bất kỳ trung tâm kinh doanh liên quan nào do Ngân Hàng xác định cho giao dịch ngoại tệ liên quan mở cửa kinh doanh bình thường. Ngày Làm Việc đối với những đối tác cung cấp dịch vụ thanh toán liên tục nghĩa là bất kỳ ngày nào trong tuần, bao gồm cả ngày cuối tuần và/hoặc ngày lễ.

“Customer” means the Account Holder(s).

“Khách Hàng” có nghĩa là (những) Chủ Tài Khoản.

“Electronic Account Opening Service” means a service that allows the Customer to open Accounts and register to use the Services by electronic means in accordance with the Bank’s regulations from time to time.

“Dịch Vụ Mở Tài Khoản Bằng Phương Tiện Điện Tử” nghĩa là dịch vụ cho phép Khách Hàng mở Tài Khoản và đăng ký sử dụng Dịch Vụ bằng phương tiện điện tử theo quy định của Ngân Hàng trong từng thời kỳ.

“FATCA” (Foreign Account Tax Compliance Act) means:

“FATCA” (Đạo Luật Tuân Thủ Thuế Đối Với Tài Khoản Ở Nước Ngoài) nghĩa là:

- (a) sections 1471 to 1474 of the United States Internal Revenue Code of 1986, or any associated regulations or other official guidance;
các mục từ 1471 đến 1474 của Bộ Luật Thuế Vụ Hoa Kỳ năm 1986, hoặc bất kỳ các quy định có liên quan nào hoặc hướng dẫn chính thức khác;
- (b) any treaty, law, regulation or other official guidance enacted in any other jurisdiction, or relating to an intergovernmental agreement between the United States and any other jurisdiction, which (in either case) facilitates the implementation of paragraph (a) above; or
bất kỳ điều ước, luật, quy định hoặc hướng dẫn chính thức nào khác được ban hành tại bất kỳ lãnh thổ có thẩm quyền tài phán nào khác, hoặc liên quan đến hiệp định liên chính phủ giữa Hoa Kỳ và bất kỳ lãnh thổ có thẩm quyền tài phán nào khác, mà (trong bất kỳ trường hợp nào) tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện đoạn (a) ở trên; hoặc
- (c) any agreement pursuant to the implementation of paragraph (a) or (b) with the United States Internal Revenue Service, the United States government or any

governmental or taxation authority in any other jurisdiction.

bất kỳ thỏa thuận nào căn cứ theo việc thực hiện đoạn (a) hoặc (b) với Sở Thuế Vụ Hoa Kỳ, chính phủ Hoa Kỳ hoặc bất kỳ cơ quan nhà nước hoặc cơ quan thuế nào tại bất kỳ lãnh thổ có thẩm quyền tài phán nào khác.

“Instructions” means any requests and application for the opening of any Account; authorization; requests for Account inquiry, request for fund transfer and other transactions; or other instructions, in whatever form, substance and manner as may be required by or otherwise acceptable to the Bank and howsoever sent, given or transmitted (whether by mail or through the Internet, telecommunications, computer or other electronic terminal, equipment or system or otherwise) at any time whatsoever, made to the Bank by the Customer or a Representative, including any requests, applications, authorization and Instructions to revoke, ignore or vary any previous requests, applications, authorization and Instructions, or which the Bank or an officer of the Bank reasonably believes to be the requests, applications, authorization or Instructions received by and transmitted to the Bank in accordance with the Bank’s procedure and requirements.

“Yêu Cầu” *nghĩa là bất kỳ yêu cầu, đơn xin mở Tài Khoản, giấy ủy quyền, yêu cầu truy vấn Tài Khoản, yêu cầu chuyển tiền và các giao dịch khác hoặc các yêu cầu khác, dưới bất cứ hình thức nào, có nội dung và cách thức theo như có thể được Ngân Hàng yêu cầu hoặc có nội dung và hình thức khác mà Ngân Hàng có thể chấp nhận và được gửi, đưa ra hoặc chuyển dưới bất kỳ hình thức nào (dù bằng thư hoặc qua internet, viễn thông, máy tính hoặc thiết bị đầu cuối, thiết bị hoặc hệ thống điện tử khác hoặc hình thức khác) tại bất kỳ thời điểm nào, được đưa ra cho Ngân Hàng bởi Khách Hàng hoặc Người Đại Diện, bao gồm cả bất kỳ các yêu cầu, đơn, giấy ủy quyền và Yêu Cầu thu hồi, bỏ qua hoặc thay đổi bất kỳ các yêu cầu, đơn, giấy ủy quyền hoặc Yêu Cầu mà Ngân Hàng nhận được hoặc được chuyển cho Ngân Hàng theo trình tự và yêu cầu của Ngân Hàng.*

“Legal Representative” means the individual’s legal representative in accordance with the provisions of civil law. For purpose of this account opening and operation agreement, Legal Representative shall be understood to include, without limitation, the legal representative or guardian of individuals below 15 years old, persons with limited civil legal capacity, persons in loss of civil legal capacity and persons with difficulty in awareness or control of their acts.

“Người Đại Diện Theo Pháp Luật” *là người đại diện theo pháp luật của cá nhân theo quy định của pháp luật dân sự. Cho mục đích của thỏa thuận mở và vận hành tài khoản này, Người Đại Diện Theo Pháp Luật được hiểu bao gồm, nhưng không giới hạn, người đại diện theo pháp luật hoặc người giám hộ của cá nhân dưới 15 tuổi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự và người có khó khăn trong nhận thức hoặc làm chủ hành vi.*

“Representative” means an Authorised Person or Legal Representative.

“Người Đại Diện” *có nghĩa là Người Đại Diện Theo Ủy Quyền hoặc Người Đại Diện Theo Pháp Luật.*

“Services” means services relating to the Account provided by the Bank to the Customer according to the applicable laws, including internet banking services, debit card service, mobile banking service and other services as agreed between the Bank and Customer from time to time.

“Dịch Vụ” *nghĩa là các dịch vụ liên quan đến Tài Khoản do Ngân Hàng cung cấp cho Khách*

Hàng theo quy định pháp luật có liên quan, bao gồm dịch vụ internet banking, dịch vụ thẻ ghi nợ, dịch vụ ngân hàng trên điện thoại di động và các dịch vụ khác được đồng ý giữa Ngân Hàng và Khách Hàng vào từng thời điểm.

“**Terms and Conditions**” means these General Account Terms and Conditions.

“**Những Điều Khoản Và Điều Kiện**” có nghĩa là Những Điều Khoản Và Điều Kiện Chung Về Tài Khoản này.

ARTICLE 2: SCOPE OF APPLICATION

ĐIỀU 2: PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1 Parties agree that these Terms and Conditions shall regulate rights and obligations of the Customer and the Bank relating to:

Các Bên thỏa thuận rằng Những Điều Khoản Và Điều Kiện này quy định các quyền và nghĩa vụ của Khách Hàng và Ngân Hàng liên quan đến:

- (i) Opening and using the Account(s) opened at the Bank;
Việc mở và sử dụng (Các) Tài Khoản tại Ngân Hàng;
- (ii) Performance of Services through the Account opened at the Bank.
Việc thực hiện các Dịch Vụ thông qua Tài Khoản mở tại Ngân Hàng.

2.2 Provisions relating to the Electronic Account Opening Service under these Terms and Conditions do not apply to the opening of Joint Accounts or the opening of Accounts through Representative.

Các nội dung liên quan đến Dịch Vụ Mở Tài Khoản Bằng Phương Tiện Điện Tử theo quy định tại Những Điều Khoản Và Điều Kiện này sẽ không áp dụng đối với việc mở Tài Khoản Chung và mở Tài Khoản thông qua Người Đại Diện.

ARTICLE 3: CUSTOMER'S ACCOUNT

ĐIỀU 3: TÀI KHOẢN CỦA KHÁCH HÀNG

Information of the Account, including the Account name, Account number and the starting date for the operation of the Account will be included in the Account Confirmation sent by the Bank to the Customer. Such Account Confirmation shall constitute a part of these Terms and Conditions and the account opening and operation agreement between the Customer and the Bank.

Thông tin về Tài Khoản, bao gồm tên Tài Khoản, số Tài Khoản và ngày bắt đầu hoạt động của Tài Khoản sẽ được cung cấp trong Xác Nhận Thông Tin Tài Khoản được Ngân Hàng gửi cho Khách Hàng. Xác Nhận Thông Tin Tài Khoản sẽ tạo thành một phần của Những Điều Khoản Và Điều Kiện này và Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán được lập giữa Khách Hàng và Ngân Hàng.

ARTICLE 4: DEPOSITING MONIES INTO ACCOUNTS

ĐIỀU 4: GỬI TIỀN VÀO TÀI KHOẢN

- 4.1 The minimum initial deposit and the minimum balance for each type of Account shall be stipulated by the Bank and notified to the Customer from time to time.
Khoản tiền gửi tối thiểu ban đầu và số dư tối thiểu cho mỗi loại Tài Khoản sẽ do Ngân Hàng quy định và thông báo đến Khách Hàng vào từng thời điểm.
- 4.2 Deposits may be placed with the Bank in any mode or manner as prescribed by the Bank from time to time. All deposits are subject to verification as considered appropriate by the Bank. The Bank may, at any time and in its absolute discretion, without giving any reason, refuse to accept any deposits, in compliance with the applicable laws.
Tiền gửi có thể được gửi vào Ngân Hàng theo hình thức hoặc phương thức mà Ngân Hàng quy định tùy từng thời điểm. Mọi khoản tiền gửi sẽ được Ngân Hàng tiến hành xác minh theo như Ngân Hàng xét thấy cần thiết. Ngân Hàng có thể, vào bất kỳ thời điểm nào và theo toàn quyền quyết định của mình, từ chối nhận bất kỳ khoản tiền gửi nào mà không cần phải đưa ra bất kỳ lý do nào phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
- 4.3 Deposit slips issued by the Bank's staffs are not valid receipts unless validated by the Bank's computer system, acknowledged by a receipt with signature of operating staff and seal issued the Bank and recorded in the Bank's system. Deposit slips are only used as evidence for the cash deposited to the Bank on its counters by the Customer. Otherwise, such deposit slips will not be used as evidence of other services or products provided by the Bank to the Customer. The Bank reserves the right to alter any incorrect items stated on the deposit slip based on the relevant information which has been otherwise provided to the Bank by the Customer, notwithstanding such deposit slip having been validated by the Bank's computer system or otherwise, provided that the Bank shall notify the Customer of such alteration promptly thereafter.
Các phiếu nhận tiền gửi do nhân viên Ngân Hàng phát hành không phải là biên nhận hợp lệ trừ khi được xác nhận bằng máy tính của Ngân Hàng, được xác nhận bởi một biên nhận có chữ ký của nhân viên thao tác và con dấu của Ngân Hàng và được ghi nhận vào hệ thống của Ngân Hàng. Phiếu nhận tiền gửi chỉ được sử dụng để làm bằng chứng cho số tiền mặt được Khách Hàng gửi cho Ngân Hàng ngay tại quầy giao dịch của Ngân Hàng. Ngoài ra, các phiếu nhận tiền gửi đó sẽ không được dùng để làm bằng chứng cho các dịch vụ và sản phẩm khác do Ngân Hàng cung cấp cho Khách Hàng. Ngân Hàng có quyền thay đổi bất kỳ thông tin không chính xác nào ghi trên phiếu nhận tiền gửi dựa trên thông tin tương ứng mà Ngân Hàng có được do Khách Hàng cung cấp, cho dù phiếu nhận tiền gửi đó đã được xác nhận bằng hệ thống máy tính của Ngân Hàng hay hình thức khác, với điều kiện là Ngân Hàng sẽ nhanh chóng thông báo cho Khách Hàng về sự thay đổi này ngay sau đó.
- 4.4 The Bank may (but is not obliged to) give immediate credit for cheques, drafts and all other instruments deposited into the Account; provided always that such deposits shall not be available for withdrawal until the proceeds thereof have been received by the Bank, and cash deposited may not be drawn on until the following Business Day. If any amount is withdrawn from the Account within 3 Business Days from the date such amount is deposited in cash to the Account, the Customer will be subject to a withdrawal fee as announced by the Bank in accordance with these Terms and Conditions.
Ngân Hàng có thể (nhưng không có nghĩa vụ) ghi có ngay lập tức các khoản tiền từ séc,

hối phiếu và tất cả các công cụ khác gửi vào Tài Khoản; luôn với điều kiện là các khoản tiền gửi đó sẽ không được rút cho đến khi Ngân Hàng nhận được số tiền từ séc, hối phiếu và các công cụ nêu trên, và tiền gửi bằng tiền mặt không được rút cho đến Ngày Làm Việc tiếp theo. Nếu bất kỳ khoản tiền nào được rút khỏi Tài Khoản trong vòng 3 Ngày Làm Việc kể từ ngày Khách Hàng nộp tiền mặt vào Tài Khoản thì Khách Hàng phải chịu một khoản phí rút tiền được công bố bởi Ngân Hàng theo quy định của Những Điều Khoản Và Điều Kiện này.

- 4.5 All cheques deposited are received by the Bank solely as collecting party, and the Bank assumes no responsibility for any non-payment or losses to the Customer resulting from any inability on the Bank's part to collect, or any cause(s) beyond the Bank's control, or otherwise. Dishonoured cheques may be returned by post to the Customer at his risk and expense.

Ngân Hàng nhận tất cả các séc chỉ với tư cách là bên thu hộ, và Ngân Hàng không có bất kỳ trách nhiệm nào đối với việc không thanh toán hoặc tổn thất phát sinh cho Khách Hàng do việc Ngân Hàng không thể thu được hoặc do bất kỳ (các) nguyên nhân nào nằm ngoài tầm kiểm soát của Ngân Hàng hoặc nguyên nhân khác. Các séc không được thanh toán có thể được gửi trả lại cho Khách Hàng bằng đường bưu điện và Khách Hàng sẽ phải chịu mọi chi phí và rủi ro.

- 4.6 The Bank, to the fullest extent permitted under the laws of Vietnam, reserves the right to debit any credited amount from the Account at any time without prior notice to the Customer, if:

Ngân Hàng, trong phạm vi tối đa được pháp luật Việt Nam cho phép, có quyền ghi nợ bất kỳ số tiền nào đã ghi có trong Tài Khoản tại bất kỳ lúc nào mà không cần thông báo trước cho Khách Hàng, nếu:

- (a) the cheque, draft or other instrument is subsequently dishonoured or the payment received by the Bank from the aforesaid is less than the amount credited into the Account; or
séc, hối phiếu hoặc công cụ khác sau đó không được thanh toán hoặc khoản thanh toán mà Ngân Hàng nhận được từ các công cụ trên ít hơn số tiền được ghi có vào trong Tài Khoản; hoặc
- (b) there is at any time a cancellation request against a remittance which has been previously credited to the Account due to erroneous variation from the relevant remittance order.
tại bất kỳ thời điểm nào có yêu cầu đòi hủy việc chuyển tiền đã được ghi có vào Tài Khoản do có sai sót so với lệnh chuyển tiền tương ứng.

- 4.7 The Customer shall notify the Bank in case of any transfer, assignment, pledge, mortgage, charge, encumbrance or security over any Account, including deposit or balance standing to the credit of the Account or any part thereof or the Customer's rights and obligations in relation to any Account.

Khách Hàng phải thông báo cho Ngân Hàng trong trường hợp có bất kỳ sự chuyển nhượng, chuyển giao, cầm cố, thế chấp, cầm thế, biện pháp bảo đảm hoặc đưa ra dưới

hình thức bảo đảm đối với bất kỳ Tài Khoản nào bao gồm khoản tiền gửi hoặc số dư đang ghi có trong Tài Khoản hoặc bất kỳ phần nào của khoản tiền gửi hoặc số dư đó hoặc các quyền và nghĩa vụ của Khách Hàng liên quan đến bất kỳ Tài Khoản nào.

ARTICLE 5: INTEREST

ĐIỀU 5: TIỀN LÃI

- 5.1. Unless there is any agreement on fixed term deposit between the Bank and the Customer, the credit balances on an Account will accrue interest at the interest rate applicable to demand deposits announced by the Bank from time to time, and provided that the daily balance does not fall below such minimum balance as the Bank may require from time to time to be maintained in the Account to qualify for payment of interest. Depending on the type and nature of Account, such interest may be credited to the Account on any date of a calendar month as the Bank may select, or on a date as per notified by the Bank to the Customer and in accordance with Vietnamese laws.

Trừ khi có bất kỳ thỏa thuận nào về tiền gửi có kỳ hạn giữa Ngân Hàng và Khách Hàng, số dư có trong Tài Khoản sẽ được hưởng lãi suất áp dụng đối với tiền gửi không kỳ hạn mà Ngân Hàng thông báo tùy từng thời điểm, và với điều kiện là số dư tài khoản hàng ngày không thấp hơn số dư tối thiểu mà Ngân Hàng có thể quy định trong từng thời điểm là cần phải được duy trì trong Tài Khoản để có thể được trả lãi. Tùy thuộc vào loại và tính chất của Tài Khoản, tiền lãi nói trên có thể được ghi có vào Tài Khoản vào bất kỳ ngày nào trong tháng dương lịch mà Ngân Hàng lựa chọn, hoặc vào ngày như theo thông báo của Ngân Hàng cho Khách Hàng và phù hợp với pháp luật Việt Nam.

- 5.2. The interest rate as provided in Clause 5.1 above may be changed subject to the agreement between the Bank and Customer, or if such agreement is not available, the interest rate as published by the Bank in its official website in compliance with the regulations of the State Bank of Vietnam from time to time.

Mức lãi suất được quy định tại Điều 5.1 nêu trên sẽ có thể được điều chỉnh tùy thuộc vào thỏa thuận giữa Ngân Hàng và Khách Hàng, hoặc nếu không có thỏa thuận nào như vậy, sẽ tùy thuộc vào mức lãi suất do Ngân Hàng công bố trên trang web chính thức của Ngân Hàng phù hợp với quy định của Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam tại từng thời điểm.

ARTICLE 6: WITHDRAWALS

ĐIỀU 6: RÚT TIỀN

- 6.1. Withdrawals from each type of Account may be made in form, manner, and on terms and conditions as may be determined by the Bank from time to time. Withdrawals can only be made once the Bank has received the withdrawal Instructions, together with the Customer's evidence of completing relevant conditions for using the services applicable by the Bank from time to time in accordance with the Bank's regulations and the applicable laws, which it finds satisfactory and valid. Cheques drawn on the Bank shall be on the forms approved by the Bank and registered for each Account.

Việc rút tiền từ mỗi loại Tài Khoản có thể được thực hiện theo hình thức, phương thức, và theo các điều khoản và điều kiện do Ngân Hàng quy định vào từng thời điểm. Việc rút tiền chỉ có thể được thực hiện sau khi Ngân Hàng nhận được Yêu Cầu rút tiền mà Ngân

Hàng xét thấy thỏa đáng và hợp lệ, cùng việc Khách Hàng đáp ứng các điều kiện liên quan đến việc sử dụng dịch vụ mà Ngân Hàng cung cấp theo quy định tại Ngân Hàng và quy định pháp luật từng thời kỳ. Séc được ký phát tại Ngân Hàng phải dưới hình thức được Ngân Hàng chấp thuận và được đăng ký cho từng Tài Khoản.

- 6.2. The Customer shall be liable for all such Instructions irrespective of whether the relevant Account is in credit or otherwise. In the absence of any express agreement to the contrary, the Bank is not bound to honour any payment Instruction if there are insufficient funds in the Account or the Customer does not satisfy the conditions as prescribed above by the Bank and the applicable laws.

Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm đối với tất cả các Yêu Cầu nói trên không phụ thuộc vào việc Tài Khoản liên quan có còn tiền hay không. Trong trường hợp không có bất kỳ thỏa thuận trái ngược rõ ràng nào, Ngân Hàng không có nghĩa vụ thực hiện bất kỳ Yêu Cầu thanh toán nào nếu như Tài Khoản không còn đủ tiền hoặc Khách Hàng không đáp ứng các điều kiện theo quy định của Ngân Hàng và pháp luật có liên quan.

- 6.3. Withdrawals shall be subject to the availability of the relevant currency notes and subject to fees as the Bank may require in accordance with the regulations of the Socialist Republic of Vietnam and guidance from the competent authorities (including but not limited to the State Bank of Vietnam) at the time the Customer makes such withdrawal.

Việc rút tiền còn tùy thuộc vào việc Ngân Hàng có sẵn loại tiền liên quan và phải chịu mức phí mà Ngân Hàng có thể quy định phù hợp với quy định của pháp luật nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam và hướng dẫn của các cơ quan có thẩm quyền (bao gồm nhưng không giới hạn Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam) tại thời điểm Khách Hàng rút tiền.

ARTICLE 7: MANDATE/INSTRUCTIONS

ĐIỀU 7: ỦY NHIỆM/YÊU CẦU

- 7.1. The Bank is authorised to act on the Instructions given in accordance with each Account mandate. The Customer is solely responsible for ensuring the accuracy, completeness and authenticity of all Instructions. Any action taken by the Bank on the basis of any Instruction shall be effective and valid and binding on the Customer. The Customer agrees that it will be responsible for any damage and lost which may be incurred when the Bank implements its Instructions in accordance with these Terms and Conditions.

Ngân Hàng được phép thực hiện theo các Yêu Cầu được đưa ra theo mỗi ủy nhiệm Tài Khoản. Khách Hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm bảo đảm tính chính xác, hoàn chỉnh và trung thực của mọi Yêu Cầu. Bất kỳ hành động nào Ngân Hàng thực hiện theo bất kỳ Yêu Cầu nào sẽ có hiệu lực, hợp lệ và có giá trị ràng buộc đối với Khách Hàng. Khách Hàng đồng ý rằng Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại và tổn thất nào có thể phát sinh nếu Ngân Hàng thực hiện các Yêu Cầu theo Những Điều Khoản Và Điều Kiện này.

- 7.2. The Bank shall be entitled to refuse to act on any Instruction to the extent permitted by applicable law, if, in the Bank's opinion, compliance therewith would be illegal or result in a breach of any applicable laws or regulations.

Ngân Hàng được quyền từ chối thực hiện theo bất kỳ Yêu Cầu nào trong phạm vi cho phép của luật hiện hành, nếu Ngân Hàng cho rằng việc tuân thủ các Yêu Cầu đó là không hợp pháp hoặc dẫn đến vi phạm bất kỳ luật hoặc quy định hiện hành nào.

- 7.3. The Customer acknowledges that the Bank may implement whatever security procedures and features it deems appropriate and/or necessary to the extent in compliance with applicable laws from time to time to verify the identity of the Customer and that the transaction has to be authorised by the Customer. Without prejudice to the foregoing, the Bank may require confirmation of any Instruction from the Customer in any form or manner as it deems appropriate, including information relating to the Representative.
Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng có thể thực hiện bất kỳ quy trình hoặc đặc điểm bảo mật nào mà Ngân Hàng cho là phù hợp và/hoặc cần thiết trong phạm vi phù hợp với quy định pháp luật tùy từng thời điểm để xác minh danh tính của Khách Hàng và rằng việc giao dịch phải được Khách Hàng cho phép. Không ảnh hưởng đến quy định trên, Ngân Hàng có thể yêu cầu Khách Hàng xác nhận bất kỳ Yêu Cầu nào theo bất kỳ hình thức hoặc cách thức nào mà Ngân Hàng thấy phù hợp, bao gồm cả thông tin về Người Đại Diện.
- 7.4. The Bank shall not be deemed to have received or have been aware of any countermand from the Customer until the Bank confirms the Customer to that effect.
Ngân Hàng không được xem là đã nhận được hoặc biết được thông báo về bất kỳ yêu cầu hủy bỏ nào của Khách Hàng cho đến khi Ngân Hàng xác nhận việc hủy bỏ đó với Khách Hàng.
- 7.5. The Bank shall not be taken to have waived its right not to act on any Instruction for cancellation or amendment by reason of the Bank having so acted upon such Instruction on any previous occasion.
Ngân Hàng sẽ không được xem là đã từ bỏ quyền của Ngân Hàng trong việc không thực hiện theo bất kỳ Yêu Cầu hủy bỏ hoặc sửa đổi nào với lý do là Ngân Hàng đã thực hiện theo Yêu Cầu đó trước đây.
- 7.6. All Instructions once received by the Bank shall not be cancelled, withdrawn or amended unless the Bank agrees otherwise.
Mọi Yêu Cầu sau khi Ngân Hàng đã nhận được sẽ không được hủy bỏ, rút lại hoặc sửa đổi trừ trường hợp Ngân Hàng đồng ý khác đi.
- 7.7. The Bank is hereby authorised (but is not obligated) to act on any oral or telefax or email Instructions given by the Customer or its Representative when it is made in accordance with information registered with the Bank. For clarification, any Instructions sent by or on behalf of the Customer or its Representative or through the registered fax number or email by the Customer or its Representative received by the Bank, shall be conclusive and binding on the Customer. If the Bank accepts and acts on such Instructions, the Customer agrees not to dispute any Instruction or communication so given and acknowledges and accepts the risks of giving such Instructions (including the risk of fraud, forgery, delay, misunderstanding, transmission error or failure or security breach). The Customer agrees to be responsible for all consequences and losses arising from the Instructions that the

Customer submits to the Bank and the Bank will not be liable for any losses which the Customer may suffer in connection with the Bank acting on oral or telefax or email Instructions. The Customer acknowledges and agrees that a note of oral Instruction made by the Bank's offices or a copy of the telefacsimile Instruction or other documents (including but not limited as email) shall be conclusive and binding evidence of such Instruction, provided that the failure to make any such note shall not in any way affect the authorization herein contained or prejudiced the rights of the Bank when conducting such oral Instructions or telefax or email Instructions.

Ngân Hàng theo đây được phép (nhưng không có nghĩa vụ) thực hiện theo bất kỳ Yêu Cầu nào bằng lời nói hoặc bằng fax hoặc bằng thư điện tử từ Khách Hàng hoặc Người Đại Diện của Khách Hàng đưa ra, khi Yêu Cầu đó được thực hiện theo thông tin đã đăng ký với Ngân Hàng. Để làm rõ ràng, bất kỳ Yêu Cầu nào được gửi bởi hoặc thay mặt Khách Hàng thông qua Người Đại Diện hoặc thông qua số fax hoặc bằng thư điện tử đã được đăng ký của Khách Hàng hoặc Người Đại Diện tại Ngân Hàng, và được nhận bởi Ngân Hàng, đều mang tính kết luận và ràng buộc đối với Khách Hàng. Nếu Ngân Hàng chấp nhận và thực hiện theo các Yêu Cầu đó, Khách Hàng đồng ý rằng Khách Hàng sẽ không tranh cãi về bất kỳ Yêu Cầu hoặc trao đổi nào đã được đưa ra như nêu trên, và xác nhận và chấp nhận các rủi ro của việc đưa ra các Yêu Cầu nêu trên (bao gồm các rủi ro liên quan đến lừa đảo, giả mạo, trì hoãn, hiểu nhầm, sai sót hoặc lỗi trong khi chuyển hoặc các vi phạm về bảo mật). Khách Hàng đồng ý sẽ chịu trách nhiệm về mọi hậu quả và tổn thất phát sinh từ các Yêu Cầu mà Khách Hàng gửi tới Ngân Hàng và Ngân Hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất nào mà Khách Hàng có thể phải chịu liên quan đến việc Ngân Hàng thực hiện theo các Yêu Cầu bằng lời nói hoặc bằng fax hoặc bằng thư điện tử. Khách Hàng xác nhận và đồng ý rằng bản ghi chép Yêu Cầu bằng lời nói do các văn phòng của Ngân Hàng ghi lại hoặc bản sao của yêu cầu bằng fax hoặc các tài liệu khác (bao gồm nhưng không giới hạn, thư điện tử) sẽ là bằng chứng quyết định và có giá trị ràng buộc về Yêu Cầu đó, với điều kiện là việc không ghi chép lại sẽ không ảnh hưởng đến việc được phép thực hiện theo Yêu Cầu được quy định tại điều này hoặc ảnh hưởng tới các quyền của Ngân Hàng theo bất kỳ cách nào khi thực hiện các Yêu Cầu bằng lời nói hoặc bằng fax hoặc bằng thư điện tử đó.

- 7.8. The Customer must register the use of facsimiles or email for submitting the Instructions with the Bank before sending facsimiles or email with its signature. The Bank may or may not accept all any Instructions or request sent by the Customer via facsimiles with its signature to protect the Customer's safety. The Bank shall have the right to act on notices received by the Bank which the Bank believes to be genuine and the Bank may (but is not required to) obtain confirmation from the Customer before acting.

Khách Hàng phải đăng ký với Ngân Hàng việc sử dụng fax hoặc thư điện tử khi đưa ra các Yêu Cầu trước khi gửi fax hoặc thư điện tử với chữ ký của mình. Ngân Hàng có thể chấp nhận hoặc có thể không chấp nhận các Yêu Cầu hoặc chỉ thị gửi qua fax có chữ ký của Khách Hàng nhằm mục đích bảo vệ an toàn cho Khách Hàng. Ngân Hàng có quyền hành động theo thông báo mà Ngân Hàng nhận được mà Ngân Hàng tin tưởng là có thật và Ngân Hàng có thể (nhưng không bắt buộc) lấy xác nhận của Khách Hàng trước khi hành động.

ARTICLE 8: AVAILABILITY AND VARIATION OF ACCOUNTS

ĐIỀU 8: THỜI GIAN SỬ DỤNG VÀ THAY ĐỔI TÀI KHOẢN

The operating hours of or the time period during which any Account may be available are subject to change. The Bank, from time to time, shall use reasonable endeavours to ensure that such Account will be available during the times specified by the Bank from time to time PROVIDED that nothing herein shall be considered or be deemed as a warranty by the Bank that such Account will be available (whether uninterrupted or available at all) during such specified times. Notwithstanding any representation to the contrary, the Bank shall at any time, in its discretion, be entitled to temporarily suspend (for updating, maintenance and upgrading or for safety and security reasons in opening and using Account or any other purposes whatsoever that the Bank deems fit), or limit, cancel or suspend in whole or in part for any reasonable reason whatsoever, the operations of any Account including without limitation the transaction types, withdrawal or transactions limits, services, features, products and facilities available through or under the Account, and in such event, the Bank shall not be liable to anyone. The Bank may also from time to time set or vary the frequency or manner of use of any Account.

Thời gian hoạt động hoặc khoảng thời gian sử dụng bất kỳ Tài Khoản nào có thể thay đổi. Ngân Hàng sẽ cố gắng nỗ lực một cách hợp lý để đảm bảo rằng Tài Khoản đó có thể được sử dụng trong khoảng thời gian do Ngân Hàng quy định tùy từng thời điểm VỚI ĐIỀU KIỆN là không quy định nào tại điều này sẽ được xem hoặc cho là bảo đảm của Ngân Hàng rằng Tài Khoản đó sẽ có thể được sử dụng (dù là không bị gián đoạn hoặc có thể sử dụng được chút nào hay không) trong thời gian quy định nói trên. Mặc dù có bất kỳ khẳng định trái ngược nào, Ngân Hàng sẽ, tại bất kỳ thời điểm nào, theo quyền tùy nghi quyết định của mình được quyền tạm ngừng (để cập nhật, bảo trì và nâng cấp hoặc vì lý do an toàn, bảo mật trong mở và sử dụng Tài Khoản hoặc vì bất kỳ mục đích nào khác mà Ngân Hàng thấy phù hợp), hoặc giới hạn, hủy hoặc dừng toàn bộ hoặc một phần hoạt động của bất kỳ Tài Khoản nào vì bất kỳ lý do hợp lý gì, bao gồm nhưng không giới hạn ở loại hình giao dịch, hạn mức rút tiền hoặc hạn mức giao dịch, dịch vụ, đặc tính, sản phẩm và tiện ích được cung cấp qua hoặc theo Tài Khoản và trong trường hợp đó, Ngân Hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ người nào. Ngân Hàng cũng có thể quy định hoặc thay đổi mức độ thường xuyên hoặc cách thức sử dụng bất kỳ Tài Khoản nào tùy từng thời điểm.

ARTICLE 9: JOINT ACCOUNTS

ĐIỀU 9: TÀI KHOẢN CHUNG

- 9.1. The Customers may not open a Joint Account through the Electronic Account Opening Service.

Các Khách Hàng sẽ không thể mở Tài Khoản Chung thông qua Dịch Vụ Mở Tài Khoản Bằng Phương Tiện Điện Tử.

- 9.2. The Customers of a joint account agree that all liabilities incurred on or debit balances in the Account, and all Instructions given and transactions effected by or through the use of any Services or otherwise, shall be the joint civil obligations of all the Account Holders and accordingly, the Bank shall be entitled to request any one of the Account Holders to perform any such obligations. For avoidance of doubt, any notice given by the Bank to any one of the joint Account Holders will be deemed to be given to all of the Account Holders.

Các Khách Hàng của tài khoản chung đồng ý rằng mọi trách nhiệm phát sinh đối với Tài Khoản hoặc số dư nợ trong Tài Khoản, và mọi Yêu Cầu được đưa ra và các giao dịch được thực hiện bởi hoặc thông qua việc sử dụng bất kỳ Dịch Vụ nào hoặc hình thức khác là nghĩa vụ dân sự liên đới của tất cả các Chủ Tài Khoản và do đó, Ngân Hàng sẽ được quyền yêu cầu bất kỳ một trong các Chủ Tài Khoản thực hiện bất kỳ nghĩa vụ nào nói trên. Để tránh hiểu lầm, bất kỳ thông báo nào do Ngân Hàng gửi cho bất kỳ một trong những Chủ Tài Khoản chung nào cũng sẽ được coi là đã gửi cho tất cả các Chủ Tài Khoản.

- 9.3. Joint Account Holders have the same rights and obligations with respect to the joint Account, and the use of the Account must have the approval of all joint Account Holders. A joint Account Holder, subject to the agreement of all joint Account Holders, may authorise each other or another person to use and dispose of the joint Account within his/her rights and obligations.

Các đồng Chủ Tài Khoản có cùng các quyền và nghĩa vụ đối với Tài Khoản chung, và việc sử dụng Tài Khoản phải có chấp thuận của tất cả các đồng Chủ Tài Khoản. Đồng Chủ Tài Khoản có thể ủy quyền cho nhau hoặc cho một người khác sử dụng hoặc xử lý Tài Khoản chung trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của mình nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các Chủ Tài Khoản chung còn lại.

- 9.4. Joint Account Holders may send a notice to the Bank about the dispute about the joint Account;

Các đồng Chủ Tài Khoản có thể gửi thông báo cho Ngân Hàng về tranh chấp Tài Khoản chung;

- 9.5. In the event that the Bank:

Trong trường hợp Ngân Hàng:

- (i) receives ambiguous or conflicting Instructions in connection with the Account,
nhận được các Yêu Cầu không rõ ràng hoặc mâu thuẫn liên quan đến Tài Khoản,
- (ii) receives Instructions in connection with the closure of such Account,
nhận được các Yêu Cầu liên quan đến việc đóng Tài Khoản đó,
- (iii) becomes aware of any dispute that may have an impact on the using of such Account, or *biết được bất kỳ tranh chấp nào mà có thể có ảnh hưởng đối với việc sử dụng Tài Khoản đó, hoặc*
- (iv) in any other circumstances as the Bank may deem appropriate,
trong bất kỳ trường hợp nào khác mà Ngân Hàng thấy phù hợp,

the Bank shall be entitled to decline to act and to insist that it acts only on the Instructions of all the Account Holder(s) and/or all its Representative(s) in accordance with laws, or require evidence as are satisfactory to the Bank. If the Bank has so acted, the Bank is entitled to retract any action that the Bank has taken so that the Account(s) are put in the original position they were in before the Bank took such action. In all and any of the cases

set out in Clause 9.4, the Bank shall have no liability to the Customer or any of joint Account Holders for so acting or refusing to act.

Ngân Hàng sẽ được quyền từ chối thực hiện và được quyền chỉ thực hiện theo các Yêu Cầu do tất cả các Chủ Tài Khoản và/hoặc tất cả các Người Đại Diện tương ứng của tất cả các Chủ Tài Khoản đưa ra theo quy định pháp luật, hoặc được quyền yêu cầu cung cấp giấy tờ chứng minh mà Ngân Hàng xét thấy thỏa đáng. Trong trường hợp Ngân Hàng thực hiện theo như nêu trên, thì Ngân Hàng có quyền rút lại bất kỳ hành động nào mà Ngân Hàng đã thực hiện để (các) Tài Khoản được trở lại nguyên trạng thái trước khi Ngân Hàng thực hiện hành động nêu trên. Trong bất kỳ và mọi trường hợp nêu tại Điều 9.4, Ngân Hàng không có trách nhiệm đối với Khách Hàng hoặc bất kỳ đồng Chủ Tài Khoản nào vì đã thực hiện hoặc từ chối thực hiện theo như nêu trên.

- 9.6. The Bank is authorised to credit joint Accounts with funds belonging or purporting to belong to any one or more of the joint Account Holders. Upon the termination of a joint Account and after the application of any amount remaining in the joint Account towards discharging any debt incurred on the joint Account whether or not due, the Bank shall have the right to refund such amount or any balance thereof in favour of all the joint Account Holders (regardless of the identity of the person(s) who are entitled to the funds). *Ngân Hàng được phép ghi có vào Tài Khoản chung các khoản tiền thuộc về hoặc được xem là thuộc về một hoặc nhiều đồng Chủ Tài Khoản. Sau khi chấm dứt Tài Khoản chung và sau khi dùng bất kỳ số dư còn lại nào trong Tài Khoản chung để thanh toán bất kỳ khoản nợ nào của Tài Khoản chung dù đã đến hạn hay chưa, thì Ngân Hàng sẽ có quyền trả lại số tiền đó hoặc phần còn lại của số tiền đó cho tất cả các đồng Chủ Tài Khoản (không phụ thuộc vào danh tính của (những) người được quyền hưởng số tiền trả lại đó).*
- 9.7. In the event an individual joint Account Holder is dead, declared to be dead, disappeared, having limited or loss of civil legal capacity, the right to use of the Account and the obligations arising from such use will be in accordance with the law. *Trong trường hợp một cá nhân đồng Chủ Tài Khoản nào đó chết, bị tuyên bố chết, mất tích, bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự, thì quyền sử dụng Tài Khoản và các nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung đó được giải quyết theo quy định của pháp luật.*
- 9.8. Where the Account Opening Application provides for operation of the Account(s) by the single signature of any one of the joint Account Holders or any one of the Representatives, then if any one of the joint Account Holders or the Representatives is deemed to have suffered a loss or restriction of civil legal capacity as evidenced by such documents satisfactory to the Bank, the Bank shall be entitled to freeze operations on the Account(s) and refuse access to the funds therein, without liability to the Customer, upon notice of the relevant event (including notice of loss or restriction of civil legal capacity or notice from the other joint Account Holders or Representatives). For the purpose of this Clause 9.7, the Bank shall have the absolute discretion (but not binding obligation) to verify and determine by any means it deems appropriate whether any person has suffered loss or restriction of civil legal capacity and such determination shall be conclusive and binding of the Customer. *Trong trường hợp Giấy Đề Nghị Mở Tài Khoản quy định rằng (các) Tài Khoản hoạt động*

thông qua một chữ ký duy nhất của bất kỳ một trong số các đồng Chủ Tài Khoản hoặc bất kỳ Người Đại Diện nào, thì nếu bất kỳ một trong số các đồng Chủ Tài Khoản hoặc Người Đại Diện bị cho là bị mất hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự theo các giấy tờ chứng minh thỏa mãn quy định của Ngân Hàng, thì Ngân Hàng sẽ có quyền phong tỏa các hoạt động của (các) Tài Khoản và từ chối không cho sử dụng số tiền trong (các) Tài Khoản đó, mà không phải chịu trách nhiệm đối với Khách Hàng, sau khi nhận được thông báo về sự việc liên quan (gồm cả thông báo về việc mất hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự nêu trên hoặc thông báo từ các đồng Chủ Tài Khoản còn lại hoặc (các) Người Đại Diện). Cho mục đích của Điều 9.7 này, Ngân Hàng sẽ có toàn quyền (nhưng không ràng buộc nghĩa vụ) xác minh và xác định theo bất kỳ phương tiện nào mà Ngân Hàng thấy phù hợp việc liệu có bất kỳ người nào bị mất hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hay không, và việc xác định đó sẽ là cuối cùng và ràng buộc Khách Hàng.

- 9.9. Without prejudice to the generality of any other provisions hereunder, the Bank shall only accommodate a transaction in relation to a joint Account if all joint Account Holders are allowed by the applicable laws and regulations to perform such transaction.

Không ảnh hưởng đến tính tổng quát của các quy định khác trong Những Điều Khoản Và Điều Kiện này, Ngân Hàng chỉ thực hiện các giao dịch liên quan đến một Tài Khoản chung nếu tất cả các Chủ Tài Khoản chung được phép thực hiện giao dịch đó theo các luật và quy định hiện hành.

ARTICLE 10: CUSTODIAL ACCOUNTS

ĐIỀU 10: TÀI KHOẢN KÝ THÁC

The Bank is not obliged to recognize any person other than the Customer as having any interest in the Account(s). If the Bank opens the Account in the Customer's name "as representative/nominee/custodian" or using some similar designation, the Customer undertakes to operate such Account(s) solely for the benefit of such beneficiary(ies). The Customer shall indemnify the Bank against any loss or liability in respect of the operation of the Account(s).

Ngân Hàng không có nghĩa vụ thừa nhận việc bất kỳ người nào không phải là Khách Hàng có bất kỳ quyền lợi nào đối với (các) Tài Khoản. Nếu Ngân Hàng mở Tài Khoản dưới tên của Khách Hàng với tư cách là "người đại diện/người đứng tên thay/người giám hộ" hoặc vai trò tương tự khác, thì Khách Hàng cam kết sẽ sử dụng (các) Tài Khoản đó hoàn toàn vì lợi ích của (những) người thụ hưởng đó. Khách Hàng phải bồi hoàn cho Ngân Hàng bất kỳ tổn thất hoặc trách nhiệm nào liên quan đến việc sử dụng (các) Tài Khoản.

ARTICLE 11: OVERDRAFTS

ĐIỀU 11: THẤU CHI

In the absence of prior arrangement and approval, the Customer shall not at any time cause the Account to be overdrawn according to the limit set by the Bank (if applicable). If the Account is overdrawn, the Customer shall pay interest on the overdrawn amount at such rate as prescribed by the Bank from time to time. Interest on debit balances shall accrue daily with monthly rests, such interest to accrue after as well as before judgment. A charge will be levied on each cheque returned, or standing order payment rejected due to insufficient funds. All amounts overdrawn, charges and interests payable shall be repaid on demand.

Trong trường hợp không có thỏa thuận và phê chuẩn trước, Khách Hàng sẽ không được để cho Tài Khoản bị thấu chi vào bất kỳ thời điểm nào theo hạn mức do Ngân Hàng quy định (nếu có). Nếu Tài Khoản bị thấu chi, Khách Hàng sẽ phải trả lãi trên số tiền thấu chi theo lãi suất do Ngân Hàng quy định tùy từng thời điểm. Lãi trên số dư nợ sẽ cộng dồn theo ngày và tất toán theo tháng, và tiền lãi đó sẽ cộng dồn cả trước và sau khi có quyết định. Sẽ có khoản phí áp tính đối với mỗi séc được trả lại, hoặc lệnh thanh toán ghi có bị từ chối do không đủ tiền. Mọi số tiền thấu chi, phí và lãi phải trả sẽ phải được thanh toán khi có yêu cầu.

ARTICLE 12: ACCOUNT STATEMENTS/CONFIRMATION ADVICES AND VERIFICATION

ĐIỀU 12: SAO KÊ TÀI KHOẢN/THÔNG BÁO XÁC NHẬN VÀ XÁC MINH

Statements of account or confirmation advices in relation to any Instruction or action made in connection with any Account may be sent by the Bank to the Customer by ordinary post or via email duly registered or by other means as requested by the Account Holder or its Representative and in accordance with the Bank's ability to provide such services to the Customer at monthly intervals or such other intervals as the Bank may from time to time determine. If there is no transaction in the Account, no statement will be sent based on the Bank's decision from time to time. The Customer agrees to verify the correctness of all details contained in each statement or confirmation (and in the case of a confirmation slip, to sign and return the same where required) and to promptly notify the Bank in writing of any such discrepancies, omissions or errors therein. If the Customer fails to notify the Bank within sixty (60) days from the date of such statement, the details in such statement shall be conclusive against the Customer except as to alleged errors so notified but subject always to the Bank's right to correct any errors contained therein at any time notwithstanding any acceptance (actual or deemed) by the Customer.

Ngân Hàng có thể gửi sao kê tài khoản hoặc thông báo xác nhận liên quan đến bất kỳ Yêu Cầu hoặc hành động nào liên kết với bất kỳ Tài Khoản nào thông qua bưu điện, thư điện tử được Chủ Tài Khoản đăng ký hợp lệ, hoặc thông qua các kênh giao dịch khác theo yêu cầu của Chủ Tài Khoản hoặc Người Đại Diện của Chủ Tài Khoản đó và phù hợp với khả năng đáp ứng các dịch vụ đó của Ngân Hàng cho Khách Hàng vào mỗi tháng hoặc theo các chu kỳ khác mà Ngân Hàng có thể quyết định tùy từng thời điểm. Ngân Hàng không gửi sao kê nếu như không có bất kỳ giao dịch nào được thực hiện trong Tài Khoản tùy theo quyết định của Ngân Hàng tại từng thời điểm. Khách Hàng đồng ý sẽ xác minh tính chính xác của tất cả các thông tin nêu trong mỗi sao kê hoặc xác nhận (và trong trường hợp phiếu xác nhận, thì ký và gửi phiếu xác nhận lại khi được yêu cầu) và nhanh chóng thông báo cho Ngân Hàng bằng văn bản về bất kỳ sự khác biệt, thiếu sót hoặc sai sót nào trong đó. Nếu Khách Hàng không thông báo cho Ngân Hàng trong vòng sáu mươi(60) ngày kể từ ngày gửi sao kê đó, thì các thông tin trong bản sao kê sẽ là cuối cùng đối với Khách Hàng trừ khi đối với những sai sót bị quy kết đã được thông báo nhưng luôn tùy thuộc vào quyền của Ngân Hàng được sửa lại bất kỳ sai sót nào trong sao kê đó tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần phải có bất kỳ chấp thuận nào (thực tế hoặc được xem là chấp thuận) của Khách Hàng.

ARTICLE 13: CHARGES AND RIGHT OF DEBIT

ĐIỀU 13: PHÍ VÀ QUYỀN GHI NỢ

13.1. The Bank may impose such service charge, fee (including without limitation to fee for

administration of the Account, transaction fee, fee if the balance is lower than the required minimum balance), commission and/or discount at its prevailing prescribed rate on all Accounts and may provide the method of fee collection and adjust such fee rates as notified by the Bank from time to time in accordance with applicable laws. All bank charges, commission, administrative charges, interest and fees of any nature in connection with any transaction or Instruction on the Account shall be borne by the Customer. The Bank would declare on its website or counter or channels the applied fee, service charge, commission and/or discount in compliance with the laws from time to time.

Ngân Hàng có thể quy định phí dịch vụ, lệ phí, (bao gồm nhưng không giới hạn ở phí hành chính đối với Tài Khoản, phí giao dịch, phí nếu số dư thấp hơn số dư tối thiểu được yêu cầu), phí hoa hồng và/hoặc chiết khấu theo mức phí quy định hiện hành của Ngân Hàng đối với mọi Tài Khoản và có thể quy định cách thức thu phí cũng như điều chỉnh các mức phí như Ngân Hàng thông báo tùy từng thời điểm phù hợp với luật hiện hành. Khách Hàng sẽ chịu mọi khoản phí ngân hàng, phí hoa hồng, phí hành chính, lãi và lệ phí thuộc bất kỳ tính chất nào liên quan đến bất kỳ giao dịch hoặc Yêu Cầu nào đối với Tài Khoản. Ngân Hàng sẽ công bố trên trang thông tin điện tử hoặc niêm yết tại quầy hoặc các kênh thông tin khác về lệ phí, phí dịch vụ, phí hoa hồng và/hoặc chiết khấu được áp dụng phù hợp với quy định của pháp luật tùy từng thời điểm.

- 13.2 The Customer agrees to pay to the Bank on demand all monies and charges together with interest on such monies from the date due to the date of payment in the currency in which they are due and at such rate and calculated on such basis which the Bank may determine from time to time in compliance with the laws.

Khách Hàng đồng ý thanh toán cho Ngân Hàng khi có yêu cầu mọi khoản tiền và phí cùng với tiền lãi phát sinh trên những khoản tiền đó từ ngày đến hạn cho đến ngày thanh toán bằng đồng tiền mà số tiền đó đến hạn và theo mức lãi suất cũng như cơ sở tính toán do Ngân Hàng quy định tùy từng thời điểm phù hợp với các quy định của pháp luật.

- 13.3 Any payment by the Customer under these Terms and Conditions shall be made in full without any set-off or counterclaim or any restriction or condition, and free and clear of and without any deduction or withholding in respect of any tax (including value added tax ("VAT"), personal income tax, if any), or levy. If the Customer is required by any applicable law to effect such deductions or withholdings, then the amount due and payable to the Bank will be increased as to result in the Bank receiving an amount equal to what it would have received in the absence of such deduction or withholding.

Bất kỳ khoản thanh toán nào mà Khách Hàng thực hiện theo Những Điều Khoản Và Điều Kiện này sẽ được trả đầy đủ, không bị bù trừ hoặc yêu cầu thanh toán ngược lại hoặc bất kỳ hạn chế hoặc điều kiện nào, và hoàn toàn không bị vướng vào và không bị khấu trừ hoặc giữ lại bất kỳ khoản thuế nào (gồm cả thuế giá trị gia tăng ("Thuế GTGT"), thuế thu nhập cá nhân nếu có) hoặc khoản lệ phí nào. Nếu Khách Hàng phải thực hiện khấu trừ hoặc giữ lại như trên theo quy định pháp luật hiện hành, thì số tiền đến hạn phải trả cho Ngân Hàng sẽ được tăng thêm một khoản tiền để cuối cùng Ngân Hàng nhận được số tiền bằng với số tiền mà lẽ ra Ngân Hàng đã nhận được nếu như không có việc khấu trừ hoặc giữ lại nêu trên.

- 13.4 The Customer authorises the Bank to debit the Account at any time with interest for all

amounts due and payable to the Bank to recover from the Customer and in other cases in compliance with these Terms and Conditions and the applicable laws, without prejudice to the rights and remedies of the Bank against the Customer or any third party, and notwithstanding that the Customer may incur any loss in interest earnings or a reduction in the original principal amount due to bank charges.

Khách Hàng ủy quyền cho Ngân Hàng ghi nợ Tài Khoản bất kỳ lúc nào tiền lãi phát sinh từ mọi khoản tiền đến hạn và phải trả cho Ngân Hàng để Ngân Hàng thu hồi từ Khách Hàng và trong các trường hợp khác tuân thủ Những Điều Khoản Và Điều Kiện này và luật hiện hành, mà không ảnh hưởng đến các quyền và chế tài của Ngân Hàng đối với Khách Hàng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào và bất kể Khách Hàng có thể bị mất bất kỳ phần nào từ số lãi có được hoặc bị giảm số tiền gốc ban đầu do lệ phí ngân hàng.

ARTICLE 14: ACCOUNT BLOCKING

ĐIỀU 14: PHONG TỎA TÀI KHOẢN

14.1. The Customer agrees that the Bank has the right to block a part of or the whole amount in an Account in the following circumstances:

Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trong Tài Khoản trong các trường hợp sau đây:

- (i) When there is a prior agreement between the Customer and the Bank or at the request of the Customer;
Khi có thỏa thuận trước giữa Khách Hàng và Ngân Hàng hoặc theo yêu cầu của Khách Hàng;
- (ii) When there is a request for blockage by one of the joint Account Holders unless when there is a prior written agreement between the Bank and the joint Account Holders;
Khi có yêu cầu phong tỏa của một trong những Chủ Tài Khoản chung, trừ khi có thỏa thuận bằng văn bản trước đó giữa Ngân Hàng và các Chủ Tài Khoản chung;
- (iii) When there is a written decision or request of competent authority in accordance with the law;
Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan chức năng theo quy định của pháp luật;
- (iv) When the Bank discovers a mistake or an error when wrongly crediting the Account of the Customer, or based on a refund request from the payment service organization who made fund transfer to the Customer's Account due to a mistake or an error against the payment order of the payer;
Khi Ngân Hàng phát hiện nhầm lẫn, sai sót khi ghi có sai vào Tài Khoản của Khách Hàng hoặc trên cơ sở yêu cầu hoàn trả tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đã chuyển tiền vào Tài Khoản của Khách Hàng do nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người trả tiền;
- (v) When there are discrepancies or unusual signs during the process of opening and

operating the Account;

Trường hợp phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng Tài Khoản;

- (vi) When the Bank discovers or suspects, according to the Bank's sole discretion, as there is any signs of fraud, forgery, or violation of the laws in relation to the Account;

Khi Ngân Hàng phát hiện hoặc nghi ngờ, theo quyết định riêng của Ngân Hàng, về việc có bất kỳ các dấu hiệu nào về gian lận, làm giả hoặc vi phạm pháp luật liên quan đến Tài Khoản;

- (vii) in other cases as provided by law.

Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Unless otherwise requested by the Customer or required by the laws and competent state agencies, after the Account is blocked, the Bank will send a notice to the Customer (or its Representative) stating the reason and scope of blocking, the amount of monies which has been blocked, in the method as provided in Article 23 of these Terms and Conditions. The blocked amount on the Account would be preserved and closely controlled and continue to be managed (including generating interest) in accordance with the Bank's regulations. Where the Account is partly blocked, the unblocked amount will still be used normally.

Trừ trường hợp Khách Hàng có yêu cầu khác hoặc pháp luật, cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu, Ngân Hàng sẽ gửi thông báo đến Khách Hàng (hoặc Người Đại Diện của Khách Hàng) sau khi Tài Khoản bị phong tỏa, trừ trường hợp việc phong tỏa Tài Khoản theo yêu cầu của Khách Hàng và trong các trường hợp khác được yêu cầu khác của luật pháp và cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Thông báo phong tỏa Tài Khoản đến Khách Hàng sẽ ghi lý do và phạm vi phong tỏa, số tiền đã bị phong tỏa theo phương thức được quy định tại Điều 23 của Những Điều Khoản và Điều Kiện này. Số tiền bị phong tỏa trong Tài Khoản sẽ được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ và được tiếp tục quản lý (bao gồm cả việc phát sinh lãi) theo quy định của Ngân Hàng. Trường hợp Tài Khoản bị phong tỏa một phần, số tiền không bị phong tỏa vẫn sẽ được sử dụng bình thường.

14.2. The Customer agrees that the Account blocking is terminated:

Khách Hàng đồng ý rằng việc phong tỏa Tài Khoản bị chấm dứt:

- (i) Where upon the written agreement between the Customer and the Bank;

Khi có thỏa thuận bằng văn bản giữa Khách Hàng và Ngân Hàng;

- (ii) Where a competent authority, in accordance with the law, makes decision or requests to lift the blocking;

Trường hợp cơ quan chức năng, theo quy định của pháp luật, đưa ra quyết định hoặc yêu cầu chấm dứt việc phong tỏa;

- (iii) Where the mistake or error in fund transfer is resolved;

Khi lỗi hoặc sự cố về việc chuyển tiền đã được giải quyết;

- (iv) Where there is request to terminate the Account blockage by all joint Account Holders or based on a prior written agreement between the Bank and the joint Account Holders. *Trường hợp có yêu cầu chấm dứt việc phong tỏa Tài Khoản của tất cả các Chủ Tài Khoản chung hoặc dựa trên thỏa thuận bằng văn bản trước đó giữa Ngân Hàng và các Chủ Tài Khoản chung.*

ARTICLE 15: ACCOUNT CLOSING

ĐIỀU 15: ĐÓNG TÀI KHOẢN

- 15.1. The Customer agrees that the Bank has the right to close any Account under any of the following circumstances:

Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền đóng bất kỳ Tài Khoản nào trong bất kỳ trường hợp nào sau đây:

- (i) Upon requested in writing by the Customer or the Representative and after all obligations in relation to the Accounts will be full discharged;
Khi Khách Hàng hoặc Người Đại Diện có yêu cầu bằng văn bản và sau khi tất cả nghĩa vụ liên quan đến các Tài Khoản đã được thực hiện đầy đủ.
- (ii) In the event of the Customer's death or is declared to be dead;
Trong trường hợp Khách Hàng chết hoặc bị tuyên bố là chết;
- (iii) In the event the Customer is in breach of any of the provisions as mentioned under these Terms and Conditions and the applicable laws;
Trong trường hợp Khách Hàng vi phạm bất kỳ quy định nào như được nêu trong Những Điều Khoản Và Điều Kiện này và các luật áp dụng;
- (iv) The balance in the Account is "nil", there is negative balance in the Account, or the balance does not meet the minimum balance required for the Account;
Số dư trong Tài Khoản bằng "không", số dư trong Tài Khoản bị âm, hoặc số dư không đạt mức tối thiểu được quy định đối với Tài Khoản;
- (v) There is no transaction activating the Account within 03 months since Account opening; or no transaction during the specific period as regulated in Clause 17.1 (j).
Không có giao dịch nào kích hoạt Tài Khoản trong vòng 03 tháng kể từ khi mở tài khoản; hoặc trong trường hợp không có giao dịch phát sinh trong một khoảng thời gian cụ thể theo quy định tại Điều 17.1. (j).
- (vi) It is discovered that the Customer uses forged documents or impersonation to open or operate a payment account for fraudulent purposes, deceit, or other illegal activities;
Phát hiện Khách Hàng sử dụng tài liệu giả mạo hoặc mạo danh để mở hoặc sử dụng Tài Khoản cho mục đích gian lận, lừa đảo hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;

- (vii) When the Bank fails to identify customers as required by applicable laws and/or the Bank's policies due to these customers' refusal to provide their information or inadequate provision of information;

Trong trường hợp Ngân Hàng không thể hoàn thành việc nhận biết Khách Hàng theo quy định của pháp luật liên quan và/hoặc chính sách của Ngân Hàng do Khách Hàng từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ;

- (viii) The Customer violates prohibited acts regarding payment accounts such as: opening or maintaining anonymity, impersonation payment accounts or e-wallets; buying, selling, renting, leasing, borrowing, lending payment accounts or cards; stealing, colluding to steal, buying, selling Account information, card information; performing, organizing, or enabling the following acts: using, exploiting Accounts, payment means, payment services to gamble, organize gambling, cheat, defraud, conduct illegal business and commit other illegal acts.

Khách Hàng vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán như: mở hoặc duy trì tài khoản vô danh, mạo danh tài khoản hoặc ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán, thẻ Ngân Hàng, ví điện tử; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ Ngân Hàng; thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.

- (ix) Cases subject to prior written agreement between Account Holder and The Bank;
Các trường hợp theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ Tài Khoản thanh toán với Ngân Hàng;

- (x) Other cases as stipulated under Vietnamese law.
Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam.

15.2. Handling of balances when closing payment accounts:
Xử lý số dư khi đóng tài khoản thanh toán:

- (a) Except in cases where there is requested by the Customer or a request from a relevant competent state agency, the Bank would send prior notice, in the method as provided in Article 23 of these Terms and Conditions, to the Customer and/or Customer's Representative before closing the Account. After closing the Account, the Bank would provide notice to the Customer, Representative or legal heir in case the individual Customer is dead, declared to be dead. The Customer shall not hold the Bank responsible for any loss or damage suffered by it as a result of the closure of any Account. In the event that the Account Holder, the Representative, or legal heir has been notified but fails to collect, the Bank shall handle the remaining balance upon account closure in accordance with the prior agreement between the Customer and the Bank, and in compliance with relevant applicable laws.

Trừ trường hợp Khách Hàng có yêu cầu khác hoặc pháp luật, cơ quan nhà nước

có thẩm quyền yêu cầu, Ngân Hàng sẽ gửi thông báo trước, theo hình thức như được quy định tại Điều 23 của Những Điều Khoản Và Điều Kiện này, cho Khách Hàng và/hoặc Người Đại Diện của Khách Hàng trước khi đóng Tài Khoản. Sau khi đóng Tài Khoản, Ngân Hàng sẽ gửi thông báo cho Khách Hàng, Người Đại Diện hoặc người thừa kế hợp pháp trong trường hợp Khách Hàng là cá nhân bị chết, bị tuyên bố chết hoặc mất tích. Khách Hàng sẽ không buộc Ngân Hàng chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào mà Khách Hàng gánh chịu do việc đóng Tài Khoản. Trường hợp Chủ Tài Khoản, Người Đại Diện hoặc người thừa kế hợp pháp đã được thông báo nhưng không đến nhận, Ngân Hàng sẽ xử lý số dư còn lại khi đóng tài khoản theo thỏa thuận trước giữa Khách Hàng với Ngân Hàng và theo quy định của pháp luật hiện hành có liên quan.

- (b) The Bank may discharge its liability to the Customer for any money in the closed Account by returning the monies to the Customer in such mode and manner in accordance with the laws. After the Account is closed, the Account balance will be disbursed as per the request of the heir when the Account Holder dies, or has been declared as dead, as per the request of Representative of the Account owner when the Account Holder is incapacitated or has difficulties in cognition and behavior control or restricted legal capacity, or as per the order of a court award or according to the contents of a decision of a competent authority. The Interest shall not be calculated on this amount.

Ngân Hàng miễn trừ nghĩa vụ của mình đối với Khách Hàng đối với bất kỳ khoản tiền trong Tài Khoản đã đóng bằng cách trả lại tiền cho Khách Hàng theo phương thức và cách thức phù hợp với luật pháp. Sau khi đóng Tài Khoản, số dư Tài Khoản sẽ được giải ngân theo yêu cầu của người thừa kế, khi Chủ Tài Khoản chết hoặc đã được tuyên bố là đã chết, theo yêu cầu của Người Đại Diện của chủ Tài Khoản khi Chủ Tài Khoản mất năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức và làm chủ hành vi, hạn chế năng lực hành vi dân sự, hoặc theo lệnh của tòa án hoặc theo nội dung quyết định của cơ quan có thẩm quyền. Khoản tiền này sẽ không được tính lãi.

- 15.3. The Customer's obligation to pay all fees, costs, charges, expenses and amounts accrued up to the date of closure of the Account shall survive the termination of these Terms and Conditions and closure of the Account.

Nghĩa vụ của Khách Hàng phải thanh toán tất cả các khoản phí, chi phí, lệ phí, phí tồn và các khoản tiền phát sinh tính đến thời điểm đóng Tài Khoản sẽ vẫn còn hiệu lực sau khi Những Điều Khoản Và Điều Kiện này chấm dứt và sau khi đóng Tài Khoản.

- 15.4. Upon closure of the Account, the Customer shall immediately return all property belonging to the Bank (including, without limitation, unused cheque form(s)) to the Bank. Khi Tài Khoản bị đóng, Khách Hàng sẽ ngay lập tức hoàn trả cho Ngân Hàng mọi tài sản thuộc về Ngân Hàng (bao gồm nhưng không giới hạn (các) tờ séc chưa sử dụng).

ARTICLE 16: RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE CUSTOMER

ĐIỀU 16: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

The Customer shall have the following rights and obligations and other rights and obligations as stipulated by the laws.

Khách Hàng có các quyền và nghĩa vụ sau đây và các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

16.1. Rights of the Customer

Quyền của Khách Hàng

- (a) The Customer has the right to use the amount in the Account via valid and proper payment Instructions;
Khách Hàng có quyền sử dụng số tiền trong Tài Khoản qua các Yêu Cầu thanh toán có hiệu lực và phù hợp;
- (b) The Customer may choose and use appropriate payment services provided by the Bank. *Khách Hàng có thể chọn và sử dụng các dịch vụ thanh toán phù hợp mà Ngân Hàng cung cấp.*
- (c) The Customer may request the Bank to perform payment Instructions arising validly and properly.
Khách Hàng có thể yêu cầu Ngân Hàng thực hiện các Yêu Cầu thanh toán phát sinh hợp pháp và phù hợp.
- (d) The Customer may request the provision of information on payment transactions and the balance in Account.
Khách Hàng có thể yêu cầu cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán và số dư trong Tài Khoản.
- (e) The Customer may request the Bank to block or terminate the blockage of the Account, close the Account according to these Terms and Conditions and applicable laws and may change the manner of use for the Account if approved by the Bank.
Khách Hàng có thể yêu cầu Ngân Hàng phong tỏa, chấm dứt phong tỏa hoặc đóng Tài Khoản theo quy định của pháp luật và các trường hợp được quy định tại Những Điều Khoản Và Điều Kiện này và có thể thay đổi cách thức sử dụng đối với Tài Khoản nếu được Ngân Hàng chấp thuận.
- (f) The Customer can request the Bank to provide guidelines on safe management and use of the Account, and to address and resolve any queries or complaints arising during the process of opening and using the Account in accordance with the terms herein and the applicable laws.
Khách Hàng có thể yêu cầu Ngân Hàng cung cấp hướng dẫn về quản lý và sử dụng Tài Khoản an toàn, giải quyết mọi thắc mắc hoặc khiếu nại phát sinh trong quá trình mở và sử dụng Tài Khoản theo các điều khoản tại đây và pháp luật hiện hành.
- (g) The Customer, when realizing or suspecting any error, may request the Bank for

verification according to Article 28 of these Terms and Conditions and the other guidelines of the Bank in accordance with the applicable laws. Subject to the result of the Bank's investigation and verification, the party causing such error shall indemnify to the other party in accordance with these Terms and Conditions.

Sau khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót, Khách Hàng có thể yêu cầu Ngân Hàng tra soát theo Điều 28 Những Điều Khoản Và Điều Kiện này và các hướng dẫn khác của Ngân Hàng theo quy định của pháp luật hiện hành. Tùy thuộc vào kết quả của quá trình điều tra và tra soát của Ngân Hàng, bên gây ra sai sót sẽ bồi hoàn cho bên còn lại theo Những Điều Khoản Và Điều Kiện này.

16.2. Obligations of the Customer

Nghĩa vụ của Khách Hàng

- (a) The Customer shall ensure the sufficient amount of the minimum balance as regulated by the Bank and the sufficient amount of the balance permitted for use in the Account to perform valid payment Instructions. In the event of an overdraft agreement with the Bank, the Customer must fulfill the relevant obligations when making payments exceeding the balance credited in the Account according to Article 11 of these Terms and Conditions. *Khách Hàng phải đảm bảo đủ số dư tối thiểu theo quy định của Ngân Hàng và đảm bảo có đủ số dư được phép sử dụng trong Tài Khoản để thực hiện các Yêu Cầu thanh toán hợp lệ. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với Ngân Hàng thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư có trên Tài Khoản theo Điều 11 của Những Điều Khoản Và Điều Kiện này.*
- (b) The Customer shall comply with the laws and follow the Bank's guidelines for making payment Instructions and using payment instruments, performing payment transactions via the Account, using, circulating and keeping transaction documentation, and ensuring the safety measures in payments as regulated by the Bank.
Khách Hàng có trách nhiệm tuân thủ các quy định pháp luật và hướng dẫn của Ngân Hàng về việc đưa ra các Yêu Cầu thanh toán và sử dụng các công cụ thanh toán, thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua Tài Khoản, sử dụng, lưu hành và giữ các chứng từ giao dịch, và đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán theo quy định của Ngân Hàng.
- (c) The Customer shall perform accounting, keep track of and compare the Account balance with Account documentation sent by the Bank.
Khách Hàng phải thực hiện hạch toán, theo dõi và so sánh số dư Tài Khoản với chứng từ Tài Khoản mà Ngân Hàng gửi.
- (d) The Customer shall provide information that is sufficient, valid, accurate and compatible with the dossier for opening the Account at the Bank for payment transactions, provide prompt notice to the Bank in case there is a change to such information, provide any additional information in relation to the Account and/or know your customer information as requested by the Bank from time to time and

send related documentation thereto. At least 30 days prior to the expiration date of their identification document, the Customer and/or related parties shall timely provide valid identification documents in accordance with legal regulations and/or the Bank's guideline. He/She shall take all liabilities for risks arising from providing or updating incomplete, inaccurate and untimely information and errors or acts of misuse or defrauding upon using payment services via the Account as a result of the Customer's fault. The Customer undertakes full responsibility for the Banks's temporary suspension of transactions in the event that the Customer fails to meet the conditions set forth herein in a timely and sufficient manner.

Khách Hàng phải cung cấp thông tin đầy đủ, có giá trị, chính xác và thích hợp với hồ sơ để nghị mở Tài Khoản tại Ngân Hàng cho các giao dịch thanh toán, đưa ra thông báo kịp thời cho Ngân Hàng trong trường hợp có thay đổi thông tin, cung cấp bất kỳ thông tin bổ sung nào liên quan đến Tài Khoản và/hoặc thông tin nhận biết Khách Hàng theo yêu cầu của Ngân Hàng tùy từng thời điểm và gửi chứng từ có liên quan. Trong thời hạn ít nhất trước 30 ngày kể từ ngày hết hạn hiệu lực giấy tờ tùy thân, Khách Hàng và/hoặc người có liên quan cần kịp thời tiến hành cập nhật, bổ sung giấy tờ tùy thân có hiệu lực theo quy định của pháp luật và/hoặc theo hướng dẫn của Ngân Hàng. Khách Hàng sẽ chịu toàn bộ trách nhiệm đối với những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và đối với sai sót hoặc các hành vi sử dụng sai mục đích hoặc gian lận khi sử dụng các dịch vụ thanh toán qua Tài Khoản do lỗi của Khách Hàng. Khách Hàng cam kết hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với việc Ngân Hàng tạm dừng giao dịch trong trường hợp Khách Hàng không đáp ứng đầy đủ, kịp thời các yêu cầu tại điểm này.

- (e) The Customer shall give a prompt notice to the Bank upon finding errors or mistakes in his/her Account or his/her Account's being misused.
Khách Hàng phải thông báo kịp thời cho Ngân Hàng khi phát hiện sai sót hoặc lỗi trong Tài Khoản của mình hoặc Tài Khoản của mình bị sử dụng sai mục đích.
- (f) The Customer shall return or cooperate with the Bank to return any amounts erroneously credited to the Customer's Account.
Khách Hàng phải trả lại hoặc hợp tác với Ngân Hàng để trả lại bất kỳ số tiền nào được ghi có nhầm vào Tài Khoản của Khách Hàng.
- (g) The Customer shall not perform prohibited acts in opening and using payment accounts according to the provisions of law and competent authorities including but not limited to leasing or lending the Account; using his/her own Account for payment transactions for the purpose of money-laundering, sponsoring terrorism, cheating, fraud or any activities that violate the laws.
Khách Hàng không được thực hiện những hành vi bị cấm liên quan đến mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và cơ quan có thẩm quyền, bao gồm nhưng không giới hạn việc cho thuê hoặc cho mượn Tài Khoản; sử dụng chính Tài Khoản của mình cho các giao dịch thanh toán nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa dối, gian lận hoặc bất kỳ các hoạt động nào vi phạm pháp luật.

- (h) The Customer shall cooperate and facilitate the Bank in the management of the Account, including immediately notifying the Bank in writing if the Customer does not receive his/her cheque book(s) (which the Customer has requested to be dispatched to him) within two (2) weeks from the date of such request.
Khách Hàng sẽ hợp tác và tạo điều kiện thuận lợi cho Ngân Hàng trong việc quản lý Tài Khoản, bao gồm việc thông báo ngay lập tức cho Ngân Hàng bằng văn bản nếu Khách Hàng không nhận được (các) sổ séc của mình (mà Khách Hàng đã yêu cầu gửi đến cho Khách Hàng) trong vòng hai (2) tuần kể từ ngày có yêu cầu đó.
- (i) The Customer shall immediately notify the Bank promptly in writing of any change about the Representative, and change or variation in his/her signature or that of the Representative or the authorised manner of signing. The Bank shall be entitled to take at least seven (7) Business Days from receipt to process such notification of change.
Khách Hàng sẽ thông báo ngay lập tức cho Ngân Hàng nhanh chóng bằng văn bản về bất kỳ thay đổi nào về Người Đại Diện, và thay đổi hoặc điều chỉnh về chữ ký của Khách Hàng hoặc chữ ký của Người Đại Diện hoặc cách thức ký tên theo ủy quyền. Ngân Hàng sẽ có bảy (7) Ngày Làm Việc kể từ khi nhận được thông báo để xử lý thông báo thay đổi đó.
- (j) The Customer represents and warrants that all documents or information required by the Bank to comply with FATCA have been fully submitted. The Customer agrees to fully indemnify the Bank against any liability arising from the Bank's tax withholding and/or implementation of necessary legal procedures to ensure FATCA compliance. In the event that the Customer fails to provide complete or accurate information; or refuses to provide information as required under FATCA, the Bank reserves the right to close the account and may issue notice to the Customer in accordance with the provisions of these Terms and Conditions.
Khách Hàng cam đoan và bảo đảm rằng Khách Hàng đã cung cấp cho Ngân Hàng tất cả các tài liệu hoặc thông tin khác mà Ngân Hàng yêu cầu để tuân thủ FATCA. Khách hàng đồng ý miễn trừ hoàn toàn trách nhiệm đối với việc Ngân Hàng khấu trừ thuế và/hoặc thực hiện các thủ tục pháp lý cần thiết nhằm đảm bảo tuân thủ FATCA. Trong trường hợp Khách Hàng không cung cấp đầy đủ, chính xác hoặc từ chối cung cấp thông tin theo yêu cầu của FATCA, Ngân Hàng sẽ đóng tài khoản và xem xét đến việc thông báo đến Khách Hàng theo quy định tại Những Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- (k) Comply with the regulations on opening and using payment accounts in these Terms and Conditions, the agreement with the Bank and the applicable laws.
Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại Những Điều Khoản Và Điều Kiện này, thỏa thuận với Ngân Hàng và các quy định của pháp luật.
- (l) The Customer hereby confirms that it has read in full the warnings on prohibited acts when opening and using the Account by electronic means as notified by the

Bank to the Customer. The Bank may supplement, amend or update these warnings from time to time in accordance with the provisions of law and the Bank's regulations from time to time. The Bank shall notify the Customer of such changes in accordance with the provisions of law and the Bank's regulations from time to time.

Khách Hàng theo đây xác nhận đã đọc đầy đủ các nội dung cảnh báo về các hành vi không được thực hiện khi mở và sử dụng Tài Khoản bằng phương tiện điện tử được Ngân Hàng thông báo cho Khách Hàng. Ngân Hàng có thể bổ sung, sửa đổi hoặc cập nhật các nội dung các cảnh báo này vào từng thời điểm phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của Ngân Hàng trong từng thời kỳ. Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng về các thay đổi đó theo quy định của pháp luật và quy định của Ngân Hàng trong từng thời kỳ.

ARTICLE 17: RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE BANK

ĐIỀU 17: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGÂN HÀNG

The Bank shall have the following rights and obligations and other rights and obligations as stipulated by the laws.

Ngân Hàng có các quyền và nghĩa vụ sau đây và các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

17.1. Rights of the Bank

Quyền của Ngân Hàng

- (a) The Bank has the right to automatically debit the Account in the cases as stipulated by the laws and as agreed in these Terms and Conditions, other cases of debt collection related to fraud when there is a conclusion from a competent state agency;

Ngân Hàng có quyền tự động ghi nợ vào Tài Khoản trong các trường hợp theo quy định của pháp luật và theo thỏa thuận trong Những Điều Khoản Và Điều Kiện này, các trường hợp trích nợ khác liên quan đến gian lận lừa đảo khi có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

- (b) The Bank has the right to refuse to process the payment Instructions, in certain cases as stipulated by law and as agreed in these Terms and Conditions, including but not limited to the circumstance whereby there is any basis to suspect that the Account and/or the payment therefrom being related to fraud, deception, or serving unlawful purpose subject to the discretion of the Bank;

Ngân Hàng có quyền từ chối xử lý các Yêu Cầu thanh toán trong các trường hợp nhất định theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trong Những Điều Khoản Và Điều Kiện này, bao gồm nhưng không giới hạn ở trường hợp có bất kỳ cơ sở nào để nghi ngờ rằng Tài Khoản và/hoặc khoản thanh toán từ Tài Khoản đó có liên quan đến gian lận, lừa dối hoặc phục vụ mục đích bất hợp pháp tùy thuộc vào quyết định của Ngân Hàng;

- (c) The Bank has the right to refuse the request for Account blockage or Account

closure from the Customer in certain cases as stipulated by law and as agreed in these Terms and Conditions;

Ngân Hàng có quyền từ chối yêu cầu phong tỏa Tài Khoản hoặc đóng Tài Khoản của Khách Hàng trong một số trường hợp theo quy định của pháp luật và theo thỏa thuận tại Những Điều Khoản Và Điều Kiện này;

- (d) The Bank has the right to stipulate the minimum balance amount, scope of use, methods of use, transaction limits in the Account and provide notice, guidance for the Customer's awareness;

Ngân Hàng có quyền quy định số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trong Tài Khoản và đưa ra thông báo, hướng dẫn để Khách Hàng biết;

- (e) The Bank has the right to issue and apply safety and security measures during the opening and using of the Account in accordance with the laws;

Ngân Hàng có quyền đưa ra và áp dụng các biện pháp an toàn và an ninh trong quá trình mở và sử dụng Tài Khoản phù hợp với quy định của pháp luật;

- (f) The Bank has the right to request Customers to provide relevant information when executing payment services as regulated;

Ngân Hàng có quyền yêu cầu Khách Hàng cung cấp thông tin có liên quan khi thực hiện các dịch vụ thanh toán theo quy định.

- (g) The Bank reserves the right to impose penalties on the Customer in accordance with the Bank's policies, for violations of the terms of account usage as agreed upon or stipulated by regulation;

Ngân Hàng có quyền áp dụng phạt đối với Khách Hàng theo chính sách của Ngân Hàng vì đã vi phạm các quy định về sử dụng Tài Khoản theo thỏa thuận hoặc theo quy định.

- (h) The Bank has the right to instruct Customers to correctly implement regulations on preparing documents for opening an Account, preparing transactional documentation and relevant regulations of the Bank in the use of the Account.

Ngân Hàng có quyền yêu cầu Khách Hàng thực hiện đúng đắn các quy định về việc chuẩn bị các tài liệu cho việc mở Tài Khoản, chuẩn bị các tài liệu giao dịch và các quy định có liên quan của Ngân Hàng trong việc sử dụng Tài Khoản.

- (i) The Bank has the right to decline transactions with no sufficient basic information, in the Bank's sole discretion and assessment, result in an ambiguous transaction evaluation. Any decision made by the Bank in this regard shall be binding upon the Customer.

Ngân Hàng có quyền từ chối thực hiện các giao dịch không có thông tin bối cảnh rõ ràng hoặc có kết quả đánh giá giao dịch không rõ ràng theo quyết định và đánh giá riêng của Ngân Hàng. Mọi quyết định do Ngân Hàng đưa ra theo đó sẽ có tính chất ràng buộc đối với Khách Hàng.

- (j) In case where the Account has had no any transactions for the period from 06 to 12 months or for any other specific duration as notified by the Bank from time to time, the Bank reserves the right, from time to time, to notify the status of inactive account and send the specific guidance to the Customer. After receiving the aforementioned notification or the guidance, the Account remains continuously inactive and has the balance of “0” (zero), the Bank will automatically close such Account, subject to the provisions of Article 15 above. During the period of inactivity of the Account, the Customer agrees that the Bank reserves the right to apply and collect the fee as listed at the Bank’s counter or other channels.
- Trong trường hợp nếu Tài Khoản không có giao dịch nào trong thời gian từ 06 đến 12 tháng liên tục hoặc trong một khoảng thời gian cụ thể khác do Ngân Hàng thông báo tùy từng thời điểm, Ngân Hàng có quyền thông báo về tình trạng ngưng hoạt động của Tài Khoản và có hướng dẫn xử lý cụ thể tùy từng thời điểm. Trường hợp Khách Hàng tiếp tục ngưng hoạt động sau khi nhận được thông báo và số dư tài khoản bằng “0” (không), Ngân Hàng có quyền tự động đóng Tài Khoản tùy thuộc vào quy định tại Điều 15 nêu trên. Trong khoảng thời gian không hoạt động của Tài Khoản, Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng được quyền tiếp tục thu các khoản phí theo biểu phí đã được công bố tại quầy và/hoặc các kênh thông báo khác của Ngân Hàng.*
- (k) The Bank reserves the right to set up the maximum transaction limits (including single transactions and/or total transactions per day) and send the notification in compliance with the regulations from time to time. Any changes of the maximum transaction limits (including changes made through the online channels), as prescribed in this article, shall only be made when the Bank receives a request from the Customer, and such changes are approved by the Bank. The Customer, within the scope of the maximum transaction limit permitted, may independently adjust the limits and shall assume full responsibility for any such adjustments.
- Ngân Hàng có quyền thiết lập hạn mức giao dịch tối đa (bao gồm hạn mức mỗi giao dịch và/hoặc tất cả giao dịch trong ngày) và thông báo theo từng thời điểm tuân theo quy định của pháp luật và quy định của Ngân Hàng. Việc thay đổi hạn mức giao dịch tối đa (bao gồm cả những thay đổi được thực hiện thông qua các kênh trực tuyến) chỉ được thực hiện khi Ngân Hàng nhận được đăng ký của Khách Hàng và Ngân Hàng chấp thuận với đề nghị. Khách hàng, trong phạm vi không vượt quá hạn mức giao dịch tối đa được cho phép, có thể tự thực hiện điều chỉnh hạn mức và tự chịu trách nhiệm đối với các thay đổi này.*
- (l) The Bank reserves the right to process the customer’s personal data in accordance with the Privacy Notice and Disclosure of the Personal Data Consent Form issued by the Bank from time to time and published on its official website.
- Ngân Hàng được quyền xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng theo Thông báo Quyền riêng tư và Văn bản Chấp thuận chia sẻ Dữ liệu cá nhân mà Ngân Hàng đã ban hành trong từng thời kỳ và công bố trên trang Web chính thức của Ngân Hàng.*

17.2. Obligations of the Bank

Nghĩa vụ của Ngân Hàng

- (a) The Bank shall perform the Customer's Instructions after checking, verifying the legality and validity of the Instruction;
Ngân Hàng sẽ thực hiện các Yêu Cầu của Khách Hàng sau khi kiểm tra, xác minh tính hợp pháp và hiệu lực của Yêu Cầu;
- (b) The Bank shall record and update the signature sample of the Customer, and Representative in order to check, verify during the using of the Account;
Ngân Hàng sẽ lưu giữ và cập nhật chữ ký mẫu của Khách Hàng, và những Người Đại Diện để kiểm tra, xác minh trong quá trình sử dụng Tài Khoản;
- (c) The Bank shall promptly credit into the Account of Customer the amounts arising from the money transfer received, cash deposit order; promptly debit the amounts credited into the Account by mistake or error without obtaining any further Instructions from the Customer, coordinate to refund the amounts which have been determined as erroneous transfer into the Customer's Account, upon the request of the bank or a foreign bank branch serving the remitting party, due to discrepancies with the payment order made by the remitter;
Ngân Hàng sẽ nhanh chóng ghi có vào Tài Khoản của Khách Hàng các số tiền phát sinh từ việc chuyển tiền nhận được, lệnh gửi tiền mặt, nhanh chóng ghi nợ lại các số tiền ghi có vào Tài Khoản do sơ suất hoặc lỗi mà không cần thêm bất kỳ Yêu Cầu nào của Khách Hàng; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào Tài Khoản của Khách Hàng theo đề nghị của Ngân Hàng, chi nhánh Ngân Hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập;
- (d) The Bank shall promptly provide notice containing adequate information on balance, transactions occurred and the transaction documents in relation to the Account in the methods as provided in Article 23 of these Terms and Conditions and be responsible for the accuracy of such information provided by the Bank;
Ngân Hàng sẽ nhanh chóng đưa ra thông báo có chứa thông tin đầy đủ về số dư và các giao dịch đã diễn ra, chứng từ của các giao dịch phát sinh liên quan đến Tài Khoản theo các hình thức đã cung cấp ở Điều 23 của Những Điều Khoản Và Điều Kiện này và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
- (e) The Bank shall notify the Customer on the expiry of the Customer's identity documents which affects any request or transaction of the Customer to the Bank in relation to the Account.
Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng về việc hết hạn các giấy tờ tùy thân của Khách Hàng ảnh hưởng đến bất kỳ yêu cầu hoặc giao dịch nào của Khách Hàng đối với Ngân Hàng liên quan đến Tài Khoản.
- (f) In case of receiving proper notifications from Customer or the Representatives or the related persons, the Bank shall update the changed information that are verified

as accurate, complete, and valid of the Customer.

Ngân Hàng, trong trường hợp nhận được thông báo hợp lệ từ Khách Hàng, những Người Đại Diện hoặc người có liên quan, sẽ cập nhật những thông tin thay đổi đã được đối chiếu là chính xác, đầy đủ, còn hiệu lực của Khách Hàng.

- (g) The Bank shall update information periodically when there is a change to the information in the account opening dossier of the Customer or upon any suspicion as to the accuracy and completeness of the know your customer information previously collected, ensuring that the updated information is fully verified in accordance with regulations, and shall promptly update and verify the Customer's identification information upon determining that such Customer may be subject to the group of high risk customers in accordance with the internal guidance of the Bank from time to time, and shall retain the account opening application and transaction documents in relation to Account in accordance with the laws.

Ngân Hàng sẽ cập nhật thông tin định kỳ khi có thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở tài khoản của Khách Hàng hoặc khi có nghi ngờ về tính chính xác và đầy đủ của các thông tin nhận biết khách hàng đã thu thập trước đó đảm bảo thông tin cập nhật được xác minh đầy đủ theo quy định và sẽ kịp thời cập nhật và xác minh thông tin nhận biết của Khách Hàng khi xác định Khách Hàng có mức độ rủi ro cao theo hướng dẫn nội bộ của Ngân Hàng theo thời gian, sẽ bảo quản lưu trữ hồ sơ mở tài khoản thanh toán và các tài liệu giao dịch liên quan đến Tài Khoản theo quy định của pháp luật.

- (h) The Bank shall ensure the confidentiality of Customer's information, personal data provided by the Customer and information in relation to the Account and transactions on Accounts in accordance with the laws and the agreement between the Bank and Customer; *Ngân Hàng sẽ đảm bảo tính bảo mật của thông tin, dữ liệu cá nhân được cung cấp bởi Khách Hàng và liên quan đến Tài Khoản và các giao dịch trên các Tài Khoản theo quy định của pháp luật và thỏa thuận giữa Khách Hàng và Ngân Hàng;*

- (i) The Bank shall be liable for damages caused in accordance with the law. Notwithstanding any contrary provisions in this clause, the Bank shall not be liable for any of the following matters unless caused by the Bank's misconduct, willful intent, or negligence:

Ngân Hàng sẽ chịu trách nhiệm về các thiệt hại gây ra theo đúng luật pháp. Bất kể có quy định trái ngược với Điều khoản này, Ngân Hàng sẽ không có trách nhiệm đối với bất kỳ trong số các vấn đề sau đây, trừ khi vấn đề đó gây ra bởi hành vi sai trái, cố ý hoặc sơ suất của Ngân Hàng:

- (i) Any act, omission, legal liability, loss, or other consequence arising from or related to the Customer's or the its Representative's opening, accessing, using, or operating the account in violation of applicable laws, these Terms and Conditions, or the Bank's policies as may be amended from time to time;
mọi hành vi, thiếu sót, trách nhiệm pháp lý, tổn thất hoặc hậu quả khác phát

sinh từ hoặc liên quan đến việc Khách Hàng và Người Đại Diện của Khách Hàng mở, truy cập, sử dụng và vận hành tài khoản trái quy định pháp luật, quy định tại Những Điều Khoản Và Điều Kiện này, và chính sách của Ngân Hàng từng thời kỳ;

- (ii) Any error, malfunction, or failure of systems, equipment, or software beyond the Bank's reasonable control;
bất kỳ sai sót, sự cố hoặc lỗi trong hệ thống, thiết bị hoặc phần mềm nằm ngoài sự kiểm soát hợp lý của Ngân Hàng;
- (iii) Any inaccuracy or incompleteness of any information received by the Bank from the Customer or any third party related to account services;
bất kỳ tính không chính xác hoặc không hoàn thiện của bất kỳ thông tin nào nhận bởi Ngân Hàng từ Khách Hàng hoặc bất kỳ bên nào liên quan đến các dịch vụ tài khoản;
- (iv) Any losses suffered by the Customer or any other party due to the Bank's delay or refusal to execute any Request, or the Bank's execution of any unauthorized instruction that the Bank reasonably believed to be valid
cho bất kỳ tổn thất nào mà quý Khách Hàng hoặc bất kỳ chủ thể nào khác phải chịu do Ngân Hàng trì hoãn hoặc từ chối thực hiện bất kỳ Yêu Cầu nào hoặc Ngân Hàng thực hiện bất kỳ lệnh trái phép nào mà Ngân Hàng tin tưởng là đúng
- (j) The Bank shall comply with regulations about anti-terrorism and anti-money laundering and other applicable laws (including the prohibitions on opening and using Account);
Ngân Hàng sẽ tuân thủ các quy định về chống khủng bố và chống rửa tiền; và các luật hiện hành khác (bao gồm những hành vi bị cấm về mở và sử dụng Tài Khoản).

ARTICLE 18: BANK'S SECURITY RIGHTS

ĐIỀU 18: QUYỀN BẢO ĐẢM CỦA NGÂN HÀNG

The Customer agrees that when the Bank accepts or incurs any liability arising out of, in connection with or as a result of the request, including without limitation to the Instructions, of the Customer, or when the Account is overdrawn, or when any interest, service charge, tax or other sum is due and payable to the Bank, any deposits, funds, documents, instruments, bonds, shares or other securities, and any other valuables held by the Bank in the name of, or on behalf of, the Customer (hereinafter called “**Collateral**”) including Collateral in safe custody, shall automatically be pledged and/or mortgaged to and constitute continuing security to the Bank for discharge of such liability and repayment of such overdraft.

Khách Hàng đồng ý rằng khi Ngân Hàng chấp nhận hoặc gánh chịu bất kỳ khoản nghĩa vụ nào phát sinh liên quan đến hoặc do việc thực hiện theo yêu cầu, bao gồm nhưng không giới hạn các Yêu Cầu, của Khách Hàng, hoặc khi Tài Khoản bị thấu chi, hoặc khi bất kỳ tiền lãi, phí dịch vụ, thuế hoặc số tiền khác đến hạn và phải trả cho Ngân Hàng, thì bất kỳ khoản ký gửi, khoản tiền, giấy tờ, công cụ, trái phiếu, cổ phần hoặc các chứng khoán khác và bất kỳ tài sản có giá nào

khác mà Ngân Hàng nắm giữ nhân danh hoặc thay mặt Khách Hàng (sau đây gọi là “**Tài Sản Bảo Đảm**”) gồm cả Tài Sản Bảo Đảm được giữ hộ sẽ tự động được cầm cố và/hoặc thế chấp cho Ngân Hàng và sẽ là bảo đảm liên tục cho Ngân Hàng cho việc thực hiện khoản nghĩa vụ nói trên và việc hoàn trả khoản tiền thấu chi nói trên.

ARTICLE 19: RIGHT OF SET-OFF

ĐIỀU 19: QUYỀN BÙ TRỪ

- 19.1. Without prejudice to the rights of the Bank under the written laws, the Bank shall be entitled to set-off any credit balances, whether matured or not, in any one or more Accounts wheresoever situated, including those in overseas branches, against any liabilities of the Customer on any Accounts or in any respect whatsoever under whatever style, name or form, whether such liabilities be present or future, actual or contingent, primary or collateral, single or joint, or joint and several.

Không ảnh hưởng đến các quyền của Ngân Hàng theo quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật, Ngân Hàng được quyền bù trừ bất kỳ số dư có nào dù đã đến hạn hay chưa và dù là trong một hay nhiều Tài Khoản tại bất kỳ chi nhánh nào, bao gồm cả các chi nhánh ở nước ngoài, với bất kỳ khoản nghĩa vụ nào của Khách Hàng đối với bất kỳ các Tài Khoản nào hoặc về bất kỳ phương diện nào dưới hình thức, tên gọi hoặc loại hình nào dù các khoản nghĩa vụ đó là nghĩa vụ trong hiện tại hoặc tương lai, thực tế hoặc có thể phát sinh, nghĩa vụ chính hoặc phụ, duy nhất hoặc liên đới hoặc liên đới và riêng rẽ.

- 19.2. The Customer hereby agrees that the Bank shall also be entitled, in the event of any breach by the Customer of these Terms and Conditions or any default or non-payment, incomplete, or inaccurate payment of any other debt, non-performance, or incomplete or inaccurate performance of any obligation or liability of the Customer to the Bank, at the Bank's sole discretion, to enforce any Collateral (as defined in Clause 19) by way of public or private sale or other means of enforcement without any civil/criminal/administrative proceedings whatsoever, and to retain all proceeds from the realization of such Collateral to remedy the violations and cover the total amount remaining unpaid of the Customer, all costs, legal fees and costs (on an indemnity basis), charges and other expenses incidental to realization of the such Collateral with the order of payments of obligations determined at the Bank's sole discretion. If the proceeds from the enforcement of the Collateral are insufficient to pay the fees and costs incurred in relation to such enforcement and any outstanding debts and obligations, the Customer shall immediately upon demand pay to the Bank the amount of any deficiency.

Trong trường hợp Khách Hàng có bất kỳ vi phạm nào đối với Những Điều Khoản Và Điều Kiện này hoặc có bất kỳ vi phạm, hoặc không thanh toán, hoặc thanh toán không đầy đủ, chính xác bất kỳ khoản nợ, không thực hiện, hoặc thực hiện không đầy đủ, chính xác bất kỳ nghĩa vụ hoặc trách nhiệm nào đối với Ngân Hàng, thì Khách Hàng thông qua đây cho đồng ý cho Ngân Hàng, tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần thêm bất kỳ thông báo hoặc ủy quyền riêng biệt nào khác, tùy theo quyết định của riêng Ngân Hàng, được quyền xử lý bất kỳ Tài Sản Bảo Đảm (được định nghĩa tại Điều 19) thông qua hình thức mua bán công khai hoặc riêng lẻ hoặc các hình thức xử lý khác, mà không cần tiến hành các thủ tục tố tụng dân sự/hình sự/hành chính, và Ngân Hàng được toàn quyền giữ lại toàn bộ số tiền thu được từ việc xử lý Tài Sản Bảo Đảm nói trên nhằm mục đích khắc phục các

vi phạm, bù đắp chi phí và khoản nợ mà chưa được thanh toán của Khách Hàng, mọi chi phí, phí và phí t ổn pháp lý (trên cơ sở bồi hoàn), và các chi phí và phí t ổn khác liên quan đến việc xử lý Tài Sản Bảo Đảm nêu trên, với thứ tự thanh toán các nghĩa vụ theo quyết định riêng của Ngân Hàng. Nếu số tiền thu được từ việc xử lý Tài Sản Bảo đảm không đủ để thanh toán các loại phí và chi phí phát sinh liên quan đến việc xử lý bảo đảm và đáp ứng các khoản nợ, nghĩa vụ chưa được thực hiện, thì Khách Hàng có trách nhiệm thanh toán toàn bộ phần còn thiếu đó.

ARTICLE 20: INDEMNITY BY CUSTOMER

ĐIỀU 20: KHÁCH HÀNG BỒI HOÀN

- 20.1. The Customer and/or Representatives, in accordance with the law, agree to indemnify and compensate in full the Bank and all of the Bank's servants, employees, nominees, directors and agents ("**Officers**") for all losses, costs, damages, claims and expenses, including, without limitation, legal fees and costs, howsoever suffered or incurred by the Bank (other than such losses, costs or damages arising from the willful misconduct of the Bank, its Officers).

*Khách Hàng và/hoặc Người Đại Diện, theo quy định của pháp luật, đồng ý bồi hoàn và bồi thường đầy đủ cho Ngân Hàng và mọi cán bộ, nhân viên, người đứng tên thay, giám đốc và đại diện của Ngân Hàng ("**Cán Bộ**") mọi tổn thất, chi phí, thiệt hại, khiếu nại và các chi phí bao gồm nhưng không giới hạn, phí và chi phí pháp lý mà Ngân Hàng phải chịu hoặc phát sinh cho Ngân Hàng dưới bất kỳ hình thức nào (ngoài các tổn thất, chi phí hoặc thiệt hại phát sinh từ hành vi cố tình làm sai của Ngân Hàng, nhân viên và Cán Bộ của Ngân Hàng).*

- 20.2. The Bank reserves the right to reserve such sums in the Account(s) (including Accounts held jointly by the Customer with other person(s)), as it may determine to be required to indemnify it for any losses, costs, damages, claims and expenses which it may suffer, incur or be liable to pay on behalf of the Customer and/or under or in connection with the Account.

Ngân Hàng có quyền giữ lại các số tiền trong (các) Tài Khoản (bao gồm cả các Tài Khoản do Khách Hàng nắm giữ cùng với (những) người khác) mà Ngân Hàng xác định là cần thiết để bồi hoàn cho Ngân Hàng bất kỳ tổn thất, chi phí, thiệt hại, khiếu nại và phí tổn nào mà Ngân Hàng có thể phải chịu, gánh chịu hoặc có trách nhiệm thanh toán hộ Khách Hàng và/hoặc theo hoặc liên quan đến Tài Khoản.

ARTICLE 21: GENERAL EXCLUSION OF LIABILITY

ĐIỀU 21: MIỄN TRỪ CHUNG VỀ TRÁCH NHIỆM

Notwithstanding any provision to the contrary, the Bank and its Officers shall not be liable for any loss, damage or expense suffered or incurred by the Customer arising from any cause whatsoever through no gross negligence or fault of the Bank or its Officers or through any event of force majeure (including any event that will be qualified as "*force majeure*" under the Vietnamese law), including, without limitation, the following:

Bất kỳ điều khoản nào trái ngược, Ngân Hàng và Cán Bộ Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, thiệt hại hoặc chi phí mà Khách Hàng phải gánh chịu hoặc phải chịu phát

sinh từ bất kỳ nguyên nhân nào mà không phải do sự bất cẩn hoặc lỗi nghiêm trọng của Ngân Hàng hoặc Cán Bộ Ngân Hàng hoặc do bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào (bao gồm cả bất kỳ trường hợp nào đủ điều kiện được coi là “bất khả kháng” theo quy định theo pháp luật Việt Nam), bao gồm nhưng không giới hạn ở những trường hợp dưới đây:

- (i) alteration of Instructions and/or forgery of the Customer’s or any Representative’s signature;
thay đổi Yêu Cầu và/hoặc giả mạo chữ ký của Khách Hàng hoặc bất kỳ Người Đại Diện nào;
- (ii) for any reason beyond the Bank’s control, the operation of any Account is restricted or otherwise affected;
vì bất kỳ lý do nào nằm ngoài tầm kiểm soát của Ngân Hàng, việc sử dụng bất kỳ Tài Khoản nào bị hạn chế hoặc mặt khác bị ảnh hưởng;
- (iii) except in the case of confirmation of an electronic transaction as required by applicable law, acting or omitting to act in good faith on the Customer’s Instructions, without inquiry as to the identity or authority of the person giving or purporting to give such Instruction or the authenticity thereof and notwithstanding that such Instruction may conflict with other Instruction(s) given by the Customer or the Representative to the Bank, or any error, misunderstanding, fraud, forgery or incompleteness or lack of clarity in the terms of such Instructions;
trừ trường hợp xác nhận giao dịch điện tử theo quy định của pháp luật áp dụng, thực hiện theo hoặc không thực hiện theo Yêu Cầu của Khách Hàng một cách ngay tình mà không kiểm tra danh tính hoặc thẩm quyền của người đưa ra hoặc được cho là đưa ra Yêu Cầu đó hoặc tính xác thực của Yêu Cầu đó và bất kể việc Yêu Cầu đó có thể mâu thuẫn với (các) Yêu Cầu khác mà Khách Hàng hoặc Người Đại Diện đưa ra cho Ngân Hàng, hoặc bất kỳ lỗi, nhầm lẫn, sự gian lận, giả mạo hoặc thiếu hoàn chỉnh hoặc thiếu rõ ràng trong các điều khoản của các Yêu Cầu đó;
- (iv) any loss or damage caused by any delay or failure in any transmission or communication facilities or any loss of, destruction to or error in the Bank’s records, howsoever caused;
bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào phát sinh do bất kỳ chậm trễ hoặc không hoạt động của các thiết bị truyền gửi hoặc thông tin liên lạc nào hoặc việc hồ sơ của Ngân Hàng bị mất, hư hỏng hoặc lỗi vì bất kỳ lý do gì;
- (v) the funds credited or debited from the Account(s) diminish in value due to tax, inter alia, taxes, depreciation or fluctuation in exchange rates or the inability of any branch of the Bank (whether in Vietnam or elsewhere) to perform any of its obligations under any Account or Service, or become unavailable due to restrictions (however arising) on convertibility, requisitions, involuntary transfers or distraints of any kind, exercise of governmental and military powers, war, strikes or other causes beyond the Bank’s reasonable control;
số tiền ghi có hoặc ghi nợ trong (các) Tài Khoản bị giảm giá trị do thuế, ngoài

những lý do khác, thuế, mất giá hoặc biến động tỷ giá hối đoái hoặc bất kỳ chi nhánh nào của Ngân Hàng (dù là ở Việt Nam hay nước khác) không có khả năng thực hiện bất kỳ nghĩa vụ nào của mình đối với bất kỳ Tài Khoản hoặc Dịch Vụ nào, hoặc số tiền đó không thể sử dụng do các hạn chế (phát sinh vì bất kỳ lý do gì) về chuyển đổi, trung thu, bắt buộc chuyển giao hoặc tịch biên thuộc bất kỳ loại nào, thi hành quyền của chính phủ và quân đội, chiến tranh, đình công hoặc nguyên nhân khác nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Ngân Hàng;

- (vi) any loss or damage arising from or relating to lost cheques;
bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào phát sinh từ hoặc liên quan đến các tờ séc bị mất;
- (vii) any loss or damage arising from the Bank's inability to detect the authenticity of the Instructions in cases where the Bank bears no fault;
bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào phát sinh từ việc Ngân Hàng không thể phát hiện tính xác thực của các Yêu Cầu trong các trường hợp Ngân Hàng không có lỗi;
- (viii) any loss or damage arising from the Customer's fault, negligence, default or misconduct; or
bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào phát sinh từ lỗi, sơ suất, vi phạm hoặc hành vi sai trái của Khách Hàng; hoặc
- (ix) any act or omission (including any negligence or willful misconduct) or bankruptcy or insolvency of any agent, correspondent or counterparty used by the Bank or by reason of the loss, theft, destruction or delayed delivery of any instrument while in transit or in the possession of such agent, correspondent or counterparty.
bất kỳ hành động hoặc việc không thực hiện nào (gồm cả bất kỳ sơ suất hoặc hành vi cố tình làm sai) hoặc phá sản hoặc vỡ nợ của bất kỳ đại diện, đại lý hoặc đối tác của Ngân Hàng hoặc vì lý do bất kỳ công cụ nào bị mất, bị trộm, phá hủy hoặc giao chậm trong quá trình giao nhận hoặc đang do các đại diện, đại lý hoặc đối tác nắm giữ.

ARTICLE 22: DISCLOSURE

ĐIỀU 22: CUNG CẤP THÔNG TIN

- 22.1. The Customer hereby consents to the Bank using and disclosing any and all information relating to the Customer, any Representative, the credit balance and other relevant particulars of the Account (including, without limitation, biometric data of Account Holder(s) and Representative(s)) to any or all of the following persons, in any case in compliance with the agreement between the Bank and Customer and the Bank's personal data processing policy:

Khách Hàng qua đây đồng ý cho Ngân Hàng sử dụng và cung cấp bất kỳ và tất cả các thông tin liên quan đến Khách Hàng, Người Đại Diện, số dư có và các thông tin liên quan khác của Tài Khoản (bao gồm, nhưng không giới hạn, các dữ liệu thông tin sinh trắc học của (các) Chủ Tài Khoản và/hoặc (các) Người Đại Diện) cho bất kỳ một hoặc tất cả các

chủ thể sau, trên cơ sở tuân thủ thỏa thuận giữa Ngân Hàng và Khách Hàng, và chính sách về hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân của Ngân Hàng:

- (i) to any person or organisation providing electronic or other services to the Bank whether in Viet Nam or elsewhere, for the purpose of providing, updating, maintaining and upgrading the said services;
cho bất kỳ người hoặc tổ chức cung cấp dịch vụ điện tử hoặc các dịch vụ khác cho Ngân Hàng dù là ở Việt Nam hoặc nước khác để cung cấp, cập nhật, duy trì và nâng cấp các dịch vụ trên;
- (ii) to any person or organization whether in Vietnam or elsewhere which is engaged by the Bank for the purpose of performing or in connection with the performance of services or operational functions of the Bank where such services or operational functions have been outsourced;
cho bất kỳ người hoặc tổ chức nào tại Việt Nam hoặc nước khác mà Ngân Hàng lựa chọn để thực hiện hoặc liên quan đến việc thực hiện các dịch vụ hoặc các chức năng hoạt động của Ngân Hàng trong trường hợp các dịch vụ hoặc các chức năng hoạt động đó được thuê ngoài;
- (iii) to the police or other competent officer conducting an investigation;
cho cơ quan công an hoặc cán bộ chức năng khác đang tiến hành điều tra;
- (iv) to credit card companies, financial institutions in connection with credit card enquiries; *cho các công ty dịch vụ thẻ tín dụng và các định chế tài chính có liên quan đến các thắc mắc về thẻ tín dụng;*
- (v) to the Bank's affiliates or parent of the Bank, related and associated companies of the Bank, wheresoever situated;
cho Ngân Hàng liên kết hoặc Ngân Hàng mẹ của Ngân Hàng, các công ty liên quan và liên kết của Ngân Hàng dù được đặt tại bất kỳ nước nào;
- (vi) to other banks, financial institutions, credit bureau or credit reference agents (only for credit information on the Customer and/or any Representative);
cho các Ngân Hàng, định chế tài chính, văn phòng tín dụng hoặc đại lý thông tin tín dụng khác (chỉ liên quan đến thông tin tín dụng của Khách Hàng và/hoặc Người Đại Diện);
- (vii) in any civil/criminal/administrative proceedings to which the Bank is a party where the Account and/or transaction(s) pertaining to the Account may be a relevant issue;
trong bất kỳ thủ tục tố tụng dân sự/hình sự/hành chính nào mà Ngân Hàng là một bên, trong đó Tài Khoản và/hoặc (các) giao dịch liên quan đến Tài Khoản có thể là vấn đề liên quan;
- (viii) to the Bank's agents for the purpose of printing personalized cheques, statements, advices, correspondence or any other documents;

cho đại diện của Ngân Hàng để in séc cá nhân, sao kê, thông báo, thư từ hoặc bất kỳ văn bản nào khác;

- (ix) to the credit rating company, as the Bank may notify to the Customer from time to time, described in the regulations on credit information operations or any other applicable law with which the Bank has signed a contract and (through such credit rating company) to the persons and entities that such credit rating company is permitted to disclose to;

cho công ty xếp hạng tín dụng, theo thông báo của Ngân Hàng gửi cho Khách Hàng tùy từng thời điểm, được quy định trong các quy định về hoạt động thông tin tín dụng hoặc bất kỳ quy định pháp luật hiện hành nào mà Ngân Hàng có ký hợp đồng và (hoặc thông qua công ty tín dụng đó) cho những người và pháp nhân mà công ty xếp hạng tín dụng đó được phép cung cấp thông tin;

- (x) to the Credit Information Centre of the State Bank of Vietnam described in its operation regulations or any other applicable laws, and (through such Credit Information Centre) to any persons and entities that the Credit Information Centre is permitted to disclose to; *cho Trung Tâm Thông Tin Tín Dụng của Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam nêu trong quy chế hoạt động của Trung Tâm Thông Tin Tín Dụng hoặc bất kỳ quy định pháp luật hiện hành nào khác, và (thông qua Trung Tâm Thông Tin Tín Dụng) cho bất kỳ người và pháp nhân nào mà Trung Tâm Thông Tin Tín Dụng được phép cung cấp thông tin;*

- (xi) to any actual or proposed assignee of the Bank or any actual or proposed transferee of its rights in relation to the Customer, who is under a duty of confidentiality to the Bank;

cho bất kỳ bên nhận chuyển nhượng thực tế hoặc được đề xuất nào của Ngân Hàng hoặc bất kỳ bên nhận chuyển nhượng thực tế hoặc được đề xuất nào các quyền của Ngân Hàng liên quan đến Khách Hàng, người có nghĩa vụ bảo mật thông tin đối với Ngân Hàng;

- (xii) to such person(s) as may be referred to by, or permitted under, any law, regulations, guidelines, directives and/or regulatory authorities, associations or financial service providers, for the purpose of compliance with the obligations, requirements or arrangements for disclosing and using data that apply to the Bank or any of its head office and affiliates or that it is expected to comply with according to:

cho (những) người được đề cập đến, hoặc được phép nhận thông tin theo quy định của bất kỳ luật, quy định, hướng dẫn, chỉ thị và/hoặc của cơ quan quản lý có thẩm quyền, các hiệp hội hoặc nhà cung cấp dịch vụ tài chính, nhằm tuân thủ các nghĩa vụ, yêu cầu hoặc thỏa thuận đối với việc tiết lộ và sử dụng dữ liệu áp dụng đối với Ngân Hàng hoặc bất kỳ hội sở và công ty liên kết nào của Ngân Hàng hoặc Ngân Hàng phải tuân thủ theo:

- any law binding or applying to it;
bất kỳ luật nào ràng buộc hoặc áp dụng đối với Ngân Hàng;

- any guidelines or guidance given or issued by any legal, regulatory, governmental, tax, law enforcement or other authorities, or self-regulatory or industry bodies or associations of financial services providers within or outside the Vietnam existing currently and in the future;
bất kỳ nguyên tắc hoặc hướng dẫn nào được đưa ra hoặc ban hành bởi bất kỳ cơ quan pháp luật, cơ quan quản lý, cơ quan chính phủ, cơ quan thuế, cơ quan hành pháp hoặc cơ quan chức năng khác, hoặc cơ quan quản lý chuyên ngành hoặc các cơ quan hoặc hiệp hội ngành nghề của các nhà cung cấp dịch vụ tài chính, dù ở Việt Nam hay nước ngoài, tồn tại trong hiện tại và tương lai;
- any present or future contractual or other commitment with local or foreign legal, regulatory, governmental, tax, law enforcement or other authorities, or self-regulatory or industry bodies or associations of financial services providers that is assumed by or imposed on the Bank or any of its branches by reason of its financial, commercial, business or other interests or activities in or related to the jurisdiction of the relevant local or foreign legal, regulatory, governmental, tax, law enforcement or other authority, or self-regulatory or industry bodies or associations.
bất kỳ cam kết hợp đồng nào hoặc bất kỳ cam kết nào khác, dù trong hiện tại hay tương lai, với các cơ quan pháp luật, cơ quan quản lý, cơ quan chính phủ, cơ quan thuế, cơ quan hành pháp hoặc cơ quan chức năng khác, dù trong nước hay nước ngoài, hoặc các cơ quan quản lý chuyên ngành hoặc các cơ quan hoặc hiệp hội ngành nghề của các nhà cung cấp dịch vụ tài chính mà Ngân Hàng hoặc bất kỳ chi nhánh nào của Ngân Hàng phải đảm nhận hoặc phải chịu do các quyền lợi hoặc hoạt động tài chính, thương mại, kinh doanh hoặc các quyền lợi hoặc hoạt động khác của mình tại hoặc liên quan đến vùng lãnh thổ của cơ quan pháp luật, cơ quan quản lý, cơ quan chính phủ, cơ quan thuế, cơ quan hành pháp hoặc cơ quan chức năng khác, hoặc cơ quan quản lý chuyên ngành hoặc các cơ quan hoặc hiệp hội ngành nghề.

22.2. Where any banking facility has at any time been granted to or requested by the Customer, or where the Bank accepts or incurs any liability at the request of the Customer, the Customer hereby consents to the Bank disclosing at any time and without further notice, information concerning the Customer, any Representative, the credit balance or other relevant particulars of the Account to any guarantor, surety or other security grantor or person who has undertaken liability or provided security for the Account or the Customer and/or any other person to whom the Bank views it as necessary to provide such information in the course of the Bank's preservation and/or enforcement of such security or in the course of the Bank acting on the Customer's request.

Trường hợp bất kỳ tiện ích ngân hàng nào được cấp cho Khách Hàng hoặc được Khách Hàng yêu cầu tại bất kỳ thời điểm nào, hoặc trong trường hợp Ngân Hàng chấp nhận hoặc gánh chịu bất kỳ trách nhiệm nào theo yêu cầu của Khách Hàng, thì Khách Hàng qua đây đồng ý cho Ngân Hàng, tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần thêm bất kỳ thông

báo, cung cấp thông tin liên quan đến Khách Hàng và/hoặc bất kỳ Người Đại Diện hợp pháp nào, số dư có hoặc các thông tin liên quan khác của Tài Khoản cho bất kỳ người bảo lãnh, người cung cấp bảo đảm hoặc hình thức bảo đảm khác hoặc người chịu trách nhiệm hoặc cung cấp bảo đảm cho Tài Khoản hoặc Khách Hàng và/hoặc bất kỳ người nào khác mà Ngân Hàng thấy cần thiết phải cung cấp thông tin đó cho mục đích Ngân Hàng duy trì và/hoặc xử lý bảo đảm nêu trên hoặc trong quá trình Ngân Hàng thực hiện theo yêu cầu của Khách Hàng.

- 22.3. Without prejudice to the generality of the foregoing, the Customer further consents to the Bank, its officials, employees, agents or any other relevant persons to disclose the following information in the payment Instruction accompanying any wire transfer:

Không ảnh hưởng đến tính tổng quát của quy định trên đây, Khách Hàng cũng đồng ý cho Ngân Hàng, cán bộ, nhân viên, đại diện của Ngân Hàng hoặc bất kỳ người có liên quan nào khác được cung cấp các thông tin sau đây trong Yêu Cầu thanh toán kèm theo bất kỳ lần chuyển khoản nào:

- (i) the Customer's name;
tên Khách Hàng;
- (ii) the Customer's account numbers/unique reference number (as the case may be);
Số tài khoản/số tham chiếu riêng của Khách Hàng (tùy từng trường hợp);
- (iii) the Customer's address, unique identification number and if any, date and place of birth; and/or
Địa chỉ, số căn cước công dân và nếu có, ngày sinh và nơi sinh của Khách Hàng; và/hoặc
- (iv) such other information as deemed appropriate by the Bank.
Các thông tin khác mà Ngân Hàng cho là phù hợp.

ARTICLE 23: COMMUNICATION AND VALIDITY

ĐIỀU 23: THÔNG TIN LIÊN LẠC VÀ GIÁ TRỊ PHÁP LÝ

- 23.1. All notices to and communications with the Customer from or issued by the Bank may be sent by post, facsimile, application software, or other electronic transmission, hand delivery, or any other manner as deemed fit by the Bank, to the last known address, facsimile or other relevant number of the Customer in the Bank's records and shall be deemed as (even if they could not be delivered or transmitted or were returned undelivered): (i) having been received by the Customer on the day following such posting, or on the day of the facsimile, sending through the application software, or other electronic transmission or hand-delivery; and (ii) to be effective service for the purpose for which such communications was sent.

Mọi thông báo và thông tin liên lạc do Ngân Hàng gửi cho Khách Hàng có thể được gửi bằng bưu điện, fax, phần mềm ứng dụng, hoặc hình thức điện tử khác, giao trực tiếp hoặc hình thức khác mà Ngân Hàng thấy phù hợp đến địa chỉ, số fax hoặc số liên quan khác của Khách Hàng được ghi nhận sau cùng trong hồ sơ của Ngân Hàng, và (ngay cả trong

trường hợp các thông báo và thông tin liên lạc đó không được giao hoặc chuyển hoặc bị trả lại), thì (i) Khách Hàng được xem là đã nhận được vào ngày sau ngày gửi bằng bưu điện, hoặc vào ngày gửi fax, gửi vào phần mềm ứng dụng, hoặc gửi bằng hình thức điện tử khác hoặc giao trực tiếp; và (ii) các thông báo và thông tin liên lạc đó được xem là đã được giao hợp lệ đối với mục đích mà thông tin liên lạc đó được gửi đi.

All notices or other communications may be given in the Bank's branches or in the press or via radio or television broadcasts or any other media chosen by the Bank in its absolute discretion and the Customer shall be deemed to have received the same on the date of such publication or broadcast.

Mọi thông báo hoặc thông tin liên lạc khác có thể được đưa ra tại các chi nhánh của Ngân Hàng hoặc trên báo chí hoặc qua đài phát thanh hoặc truyền hình hoặc phương tiện truyền thông khác do Ngân Hàng lựa chọn theo suy xét của mình và Khách Hàng sẽ được xem là đã nhận được thông báo hoặc thông tin liên lạc đó vào ngày công bố hoặc phát sóng.

- 23.2. The Customer shall not hold the Bank liable in the event that such communications are delayed intercepted, lost and/or failed to reach the Customer during delivery, transmission or despatch, or if the content in such communications is disclosed to any third party during transit.

Khách Hàng sẽ không yêu cầu Ngân Hàng chịu trách nhiệm trong trường hợp bất kỳ thông tin liên lạc nào nêu trên bị chậm trễ, bị chặn, mất và/hoặc không đến được với Khách Hàng trong quá trình giao nhận, truyền tải hoặc gửi đi, hoặc nếu như nội dung thông tin liên lạc đó bị tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào trong quá trình chuyển giao.

- 23.3. The Customer agrees that, where there is a payment transaction on the Account but the Bank is unable to contact the Customer using the contact information provided by the Customer, the Bank has the right to refuse or temporarily suspend withdrawals and/or payment transactions by electronic means.

Khách Hàng đồng ý rằng, trường hợp Tài Khoản có giao dịch thanh toán nhưng Ngân Hàng không thể liên hệ được với Khách Hàng theo thông tin liên hệ do Khách Hàng cung cấp, Ngân Hàng được quyền từ chối hoặc tạm dừng thực hiện rút tiền và/hoặc các giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử.

- 23.4. Where any Instruction is given by the Customer to the Bank to retain any communications for the Customer's collection, such communication shall be deemed as having been dispatched and received by the Customer at the time when it first becomes available for the Customer's collection. Trong trường hợp Khách Hàng Yêu Cầu Ngân Hàng giữ lại bất kỳ thông tin liên lạc nào để Khách Hàng đến nhận, thì thông tin liên lạc đó sẽ được xem là đã được gửi đi và Khách Hàng đã nhận được ngay khi thông tin liên lạc đó sẵn sàng để Khách Hàng đến nhận.

- 23.5. The Customer agrees that the Bank shall have the right to amend these Terms and Conditions from time to time as it may deem fit in its absolute discretion, and the amendment to these Terms and Conditions may be announced by being declared publicly (by posting on the Bank's website and can be viewed at <http://www.bankofchina.com.vn>)

and/or by displaying a notice thereof on the Bank's premise and/or communicated to the Customer through channels established by the Bank from time to time. The Customer shall be bound by the amendment to these Terms and Conditions from the date the amendment to these Terms and Conditions is publicly declared and/or displayed in the Bank's premise and/or communicated to the Customer through channels established by the Bank from time to time and/or otherwise pursuant to the amendment to these Terms and Conditions, except for the case the Customer notifies in writing to the Bank pursuant to Article 23.6 below of these Terms and Conditions. The Customer shall, at the Bank's request, provide a consent letter or confirmation for any amendment in substance and form acceptable to the Bank.

Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền sửa đổi Những Điều Khoản Và Điều Kiện này tùy từng thời điểm mà Ngân Hàng thấy phù hợp theo suy xét của mình, và sửa đổi Những Điều Khoản Và Điều Kiện này có thể được thông báo bằng hình thức công bố công khai (bằng cách thông báo trên trang web của Ngân hàng và có thể xem tại <http://www.bankofchina.com.vn/>) và/hoặc dán thông báo về việc sửa đổi Những Điều Khoản Và Điều Kiện này tại địa điểm kinh doanh của Ngân Hàng và/hoặc được thông báo tới Khách Hàng thông qua các kênh mà Ngân hàng thiết lập tại từng thời điểm. Khách Hàng sẽ chịu ràng buộc với sửa đổi Những Điều Khoản Và Điều Kiện này kể từ ngày sửa đổi Những Điều Khoản Và Điều Kiện này được công bố công khai và/hoặc dán thông báo tại địa điểm kinh doanh của Ngân Hàng và/hoặc được thông báo tới Khách Hàng thông qua các kênh mà Ngân hàng thiết lập tại từng thời điểm hoặc mặt khác căn cứ theo sửa đổi Những Điều Khoản Và Điều Kiện này, trừ trường hợp Khách Hàng thông báo bằng văn bản đến Ngân Hàng theo Điều 23.6 dưới đây của Những Điều Khoản Và Điều Kiện này. Khách Hàng, theo yêu cầu của Ngân Hàng, sẽ cung cấp thư chấp thuận hoặc xác nhận đối với bất kỳ sửa đổi nào với nội dung và hình thức được Ngân Hàng chấp thuận.

- 23.6. If the Customer does not accept any amendment to these Terms and Conditions, the Customer shall promptly notify the Bank in writing, but in any event no later than 07 (seven) days from the date on which the amendment to these Terms and Conditions is publicly announced and/or posted at the Bank's business location and/or notified to the Customer (whichever is earlier) and shall discontinue operating the Account, and shall promptly give an Instruction to close the Account according to these Terms and Conditions. If the Customer continues to operate the Account, the Customer shall be deemed as having agreed to the amendment without reservation.

Nếu Khách Hàng không chấp nhận bất kỳ sửa đổi nào đối với Những Điều Khoản Và Điều Kiện này, thì Khách Hàng phải nhanh chóng thông báo cho Ngân Hàng bằng văn bản nhưng trong mọi trường hợp không muộn hơn 07 (bảy) ngày kể từ ngày việc sửa đổi Những Điều Khoản Và Điều Kiện này được công bố công khai và/hoặc dán thông báo tại địa điểm kinh doanh của Ngân Hàng và/hoặc được thông báo tới Khách Hàng (tùy ngày nào đến trước) và dừng sử dụng Tài Khoản, và nhanh chóng đưa ra Yêu Cầu đóng Tài Khoản theo Những Điều Khoản Và Điều Kiện này. Nếu Khách Hàng vẫn tiếp tục sử dụng Tài Khoản, thì Khách Hàng được xem là đã đồng ý với sửa đổi đó mà không có sự bảo lưu nào.

- 23.7. No failure to exercise or enforce and no delay in exercising or enforcing on the part of the Bank its rights under any of these Terms and Conditions, or any other applicable terms

and conditions shall operate as a waiver thereof nor shall it in any way prejudice or affect the right of the Bank afterwards to act strictly in accordance with the powers conferred on the Bank under these Terms and Conditions.

Việc Ngân Hàng không thực hiện hoặc thi hành và việc chậm trễ thực hiện hoặc thi hành các quyền của mình theo bất kỳ quy định nào trong Những Điều Khoản Và Điều Kiện này hoặc bất kỳ các điều khoản và điều kiện hiện hành nào khác sẽ không được xem là từ bỏ các quyền đó cũng như sẽ không phương hại hoặc ảnh hưởng đến quyền của Ngân Hàng sau đó được thực hiện đúng theo thẩm quyền mà Ngân Hàng có được theo Những Điều Khoản Và Điều Kiện này.

- 23.8. If at any time any provision of these Terms and Conditions is or becomes illegal, invalid or unenforceable, the legality, validity and enforceability of the remaining provisions of these Terms and Conditions shall not be thereby affected or impaired.

Nếu tại bất kỳ thời điểm nào bất kỳ điều khoản nào của Những Điều Khoản Và Điều Kiện này không hoặc trở nên không hợp pháp, vô hiệu hoặc không thể thi hành, thì tính hợp pháp, sự vô hiệu và khả năng thi hành của các điều khoản còn lại của Những Điều Khoản Và Điều Kiện này sẽ không theo đó mà bị ảnh hưởng hoặc giảm giá trị.

ARTICLE 24: ASSIGNMENT/TRANSFER

ĐIỀU 24: CHUYỂN GIAO/CHUYỂN NHƯỢNG

These Terms and Conditions are binding and endure to the benefit of the Bank and the Customer and their respective successors in title and permitted assigns. The Bank may assign or transfer any or all of its rights and obligations under these Terms and Conditions or in relation to the Account to any third party at any time by notification via the media, by written notice to the Customer or by posting an electronic notice on Bank's official website. The Customer's continued use of the Accounts without any notice of disagreement and termination of these Terms and Conditions being delivered to Bank within 03 (three) Business Days after Bank's notification shall be deemed the Customer's consent to accept and abide by such assignment or transfer.

Những Điều Khoản Và Điều Kiện này ràng buộc và tồn tại vì lợi ích của Ngân Hàng và Khách Hàng và các bên kế nhiệm hoặc bên nhận chuyển nhượng được phép tương ứng của các bên. Ngân Hàng có thể chuyển nhượng hoặc chuyển giao bất kỳ hoặc tất cả các quyền và nghĩa vụ của mình theo Những Điều Khoản Và Điều Kiện này hoặc liên quan đến Tài Khoản cho bất kỳ bên thứ ba nào tại bất kỳ thời điểm nào thông qua việc thông báo trên phương tiện truyền thông, bằng văn bản đến Khách Hàng hoặc bằng thông báo điện tử trên trang Web chính thức của Ngân Hàng. Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng các Tài Khoản và không gửi bất kỳ thông báo nào về việc không đồng ý và chấm dứt Những Điều Khoản Và Điều Kiện này cho Ngân Hàng trong vòng 03 (ba) Ngày Làm Việc sau khi có thông báo của Ngân Hàng sẽ được xem là chấp thuận của Khách Hàng về việc đồng ý và chịu ràng buộc đối với việc chuyển giao hoặc chuyển nhượng đó.

ARTICLE 25: APPLICABLE LAW

ĐIỀU 25: PHÁP LUẬT ÁP DỤNG

These Terms and Conditions shall be governed by and construed in accordance with the laws of Vietnam.

Những Điều Khoản Và Điều Kiện này được điều chỉnh và giải thích theo pháp luật Việt Nam.

ARTICLE 26: LANGUAGE

ĐIỀU 26: NGÔN NGỮ

These Terms and Conditions are made in two (02) originals, whether by signing or confirmation by electronic means to evidence the Customer's acceptance of the contents of these Terms and Conditions, in bilingual language of English and Vietnamese having equal legal validity. In case of any inconsistency between the English and the Vietnamese version, the Vietnamese version shall prevail.

Những Điều Khoản Và Điều Kiện này được lập, dù bằng cách ký hoặc xác nhận bằng phương tiện điện tử để thể hiện sự chấp thuận của Khách Hàng đối với các nội dung tại Những Điều Khoản Và Điều Kiện này, bằng song ngữ tiếng Anh và tiếng Việt có giá trị pháp lý ngang nhau. Trong trường hợp có bất kỳ sự không thống nhất nào giữa bản tiếng Anh và bản tiếng Việt, bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

ARTICLE 27: DISPUTE RESOLUTION

ĐIỀU 27: GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Any dispute arising out of or in connection with these Terms and Conditions shall be resolved by the Bank and the Customer through conciliation. If any dispute cannot be resolved through negotiation and conciliation, such dispute shall be resolved by arbitration at the Vietnam International Arbitration Centre at the Vietnam Chamber of Commerce and Industry (VIAC) in accordance with its Rules of Arbitration.

Bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ hoặc liên quan đến Những Điều Khoản Và Điều Kiện này sẽ được Ngân Hàng và Khách Hàng giải quyết bằng hòa giải. Nếu bất kỳ tranh chấp nào không thể giải quyết thông qua thương lượng hòa giải, tranh chấp sẽ được giải quyết bằng trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam bên cạnh Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VIAC) theo Quy tắc tổ tụng trọng tài của Trung tâm này.

ARTICLE 28: HANDLING REQUESTS FOR VERIFICATION AND COMPLAINTS

ĐIỀU 28: XỬ LÝ ĐỀ NGHỊ TRA SOÁT VÀ KHIẾU NẠI

28.1. When there is any doubt or query about a transaction in relation to the Account, the Customer has the right to, within 60 days as from the date where such transaction takes place, contact the Bank via either of the following means to lodge a request for verification or complaint:

Khi có nghi ngờ hoặc thắc mắc về bất kỳ giao dịch nào liên quan đến Tài Khoản, Khách Hàng có quyền, trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đó, liên lạc với Ngân Hàng để đưa ra đề nghị tra soát hoặc khiếu nại bằng một trong các hình thức sau:

- (i) the Bank's call center (with recording function) with the phone number available on the Bank's official website from time to time; or
tổng đài điện thoại (có ghi âm) của Ngân Hàng theo số điện thoại được cung cấp trên website chính thức của Ngân Hàng vào từng thời điểm; hoặc
- (ii) directly at the Bank's counters, or

trực tiếp tại các quầy giao dịch của Ngân Hàng, hoặc

- (iii) through other channels that the Bank's established from time to time
thông qua các kênh khác mà Ngân Hàng thiết lập theo từng thời kỳ.

The Customer is obliged to fill out and submit the request form for verification or complaint according to the form prescribed by the Bank at the counter and/or other channels from time to time when making a request for verification or complaint at the Bank's transaction counter, or within [3] Business Days from the date of making a request for verification or complaint via the Bank's telephone switchboard or through other channels that the Bank's established from time to time.

Khách Hàng có nghĩa vụ điền và nộp lại mẫu tài liệu yêu cầu tra soát hoặc khiếu nại theo mẫu của Ngân Hàng quy định tại quầy và/hoặc tại các kênh khác theo từng thời điểm khi thực hiện yêu cầu tra soát hoặc khiếu nại tại quầy giao dịch của Ngân Hàng, hoặc trong vòng [3] Ngày Làm Việc kể từ ngày đưa ra đề nghị tra soát hoặc khiếu nại qua tổng đài điện thoại của Ngân Hàng hoặc thông qua các kênh khác mà Ngân Hàng thiết lập theo từng thời điểm.

- 28.2. The Bank will process the Customer's request for verification or complaint within 30 Business Days as from the date of receipt by the Bank of a duly completed request for verification or complaint from the Customer. The aforesaid timeline may be extended as agreed between the Customer and the Bank if the contents of the request for verification or complaint is complex and the Bank requires more time to process the same.

Ngân Hàng sẽ xử lý đề nghị tra soát hoặc khiếu nại của Khách Hàng trong vòng 30 Ngày Làm Việc kể từ ngày Ngân Hàng nhận được giấy đề nghị tra soát hoặc khiếu nại được điền đầy đủ từ Khách Hàng. Thời hạn nêu trên có thể được kéo dài theo thỏa thuận giữa Khách Hàng và Ngân Hàng, nếu đề nghị tra soát hoặc khiếu nại có nội dung phức tạp và Ngân Hàng cần thêm thời gian để xử lý.

- 28.3. The Bank shall notify the Customer of the result of processing the request for verification or complaint in the manner in accordance with Article 23 of these Terms and Conditions. The settlement of the result of verification or complaint handling shall be in accordance with agreement between the Bank and Customer and subject to compliance with Vietnamese laws.

Ngân Hàng sẽ thông báo kết quả xử lý đề nghị tra soát hoặc khiếu nại cho Khách Hàng theo cách thức phù hợp với quy định tại Điều 23 của Những Điều Khoản Và Điều Kiện này. Việc xử lý kết quả tra soát hoặc khiếu nại sẽ được thực hiện theo thỏa thuận giữa Ngân Hàng và Khách Hàng phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam.

- 28.4. The Customer may check the information, status and the results of handling the Customer's request for verification or complaint via call center, Bank's counters and Bank's official website or other electronic methods subject to the Bank's regulations from time to time.

Khách Hàng có thể kiểm tra thông tin, tình trạng và kết quả xử lý yêu cầu xác minh hoặc khiếu nại của Khách Hàng thông qua tổng đài điện thoại, quầy giao dịch và website chính thức của Ngân Hàng hoặc các phương thức điện tử khác phụ thuộc vào quy định của

Ngân Hàng tùy từng thời điểm.

- 28.5. Within a maximum period of 05 Business Days from the date of notification of the results of the investigation and complaint handling to the Customer, the Bank shall compensate the Customer for losses according to the agreement and regulations of current law for losses arising not due to the Customer's fault and/or not falling under force majeure cases according to the agreement on terms and conditions of service use;
Trong thời hạn tối đa 05 Ngày Làm Việc kể từ ngày thông báo kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại cho Khách Hàng, Ngân Hàng thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách Hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách Hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ;
- 28.6. In case the time limit for handling and resolving complaints has expired but the cause or fault of the party has not been determined, within the next 15 Business Days, the Bank shall negotiate with the Customer on a settlement plan. If no settlement plan can be agreed upon, the dispute shall be resolved in accordance with the provisions of law.
Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết tra soát, xử lý khiếu nại mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 Ngày Làm Việc tiếp theo, Ngân Hàng thỏa thuận với Khách Hàng về phương án xử lý. Nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
- 28.7. In case of detecting a case with signs of crime, the Bank shall report and inform the competent state agency in accordance with the provisions of the law on criminal proceedings and report in writing to the State Bank of Vietnam; at the same time, notify the Customer in writing about the status of handling the request for investigation and complaint. In case the competent state agency announces the settlement result that there is no criminal element, within 15 Business Days from the date of conclusion of the competent state agency, the Bank shall agree with the Customer on the plan for handling the investigation result and handling the complaint.
Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Ngân Hàng thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng văn bản cho Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách Hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 Ngày Làm Việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Ngân Hàng thỏa thuận với Khách Hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.