

TERMS AND CONDITIONS FOR INTERNET BANKING SERVICES
NHỮNG ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG
DỊCH VỤ INTERNET BANKING

IMPORTANT:

LƯU Ý:

Please read these Terms and Conditions carefully before applying to use the Internet Banking Services. These Terms and Conditions is an integral part of the Account Opening Application for Personal (if the Customer registers the Internet Banking Services at the same time of opening the Account) or the application for using Internet Banking Services (if the Customer registers the Internet Banking Services after the opening the Account).

Trước khi đăng ký sử dụng Dịch Vụ Internet Banking, Khách Hàng vui lòng đọc kỹ Những Điều Khoản Và Điều Kiện này. Những Điều Khoản Và Điều Kiện này là một phần không thể tách rời của Giấy Đề Nghị Mở Tài Khoản Của Cá Nhân (nếu Khách Hàng đăng ký Dịch Vụ Internet Banking cùng thời điểm mở Tài Khoản) hoặc giấy đề nghị sử dụng Dịch Vụ Internet Banking (nếu Khách Hàng đăng ký Dịch Vụ Internet Banking sau thời điểm mở Tài Khoản).

The provision of the Internet Banking Services is subject to the General Account Terms and Conditions attached to the Account Opening Application for Personal which the Customer has signed.

Việc cung cấp Dịch Vụ Internet Banking phụ thuộc vào Những Điều Khoản Và Điều Kiện Chung Về Tài Khoản đính kèm với Giấy Đề Nghị Mở Tài Khoản Của Cá Nhân đã được Khách Hàng ký.

If the Customer breaches any of his/her security duties, it may be liable for transactions even if it did not authorise them.

Nếu Khách Hàng vi phạm bất cứ nghĩa vụ an toàn bảo mật nào, Khách Hàng phải chịu trách nhiệm kể cả đối với những giao dịch mà Khách Hàng không cho phép thực hiện.

Please note that after initial registration, Bank of China (Hong Kong) Limited- Ho Chi Minh City Branch (hereinafter referred to as “Bank”) will never contact the Customer, or ask anyone to do so on its behalf and ask for the Customer’s security codes. If the Customer receives any such request from anyone (even if they are using Bank’s name and logo and appear to be genuine) then it is likely to be fraudulent and the Customer must not supply the Customer’s security codes to them. Any such requests should be reported to Bank immediately.

Sau lần đăng ký đầu tiên, Ngân Hàng Bank of China (Hong Kong) Limited-Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh (sau đây gọi là “Ngân Hàng”) sẽ không liên hệ hoặc yêu cầu bất kỳ người nào nhân danh Ngân Hàng để liên hệ với Khách Hàng và hỏi mã bảo mật của Khách Hàng. Nếu Khách Hàng nhận được bất kỳ đề nghị nào tương tự từ bất kỳ người nào (thậm chí là đề nghị này sử dụng tên và logo của Ngân Hàng chúng tôi và tên và logo đó có vẻ giống với tên và logo của Ngân Hàng), thì đề nghị đó có thể là lừa đảo và Khách Hàng không được cung cấp mã bảo mật của Khách Hàng cho người đó. Bất kỳ lúc nào

nhận được những đề nghị như vậy Khách Hàng cần thông báo cho Ngân Hàng chúng tôi ngay lập tức.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA

Unless otherwise defined in these Terms and Conditions, capitalised terms defined in the General Account Terms and Conditions shall have the same meaning when being used herein. In addition, the following terms shall be construed as follows:

Trừ khi được định nghĩa khác đi trong Những Điều Khoản Và Điều Kiện này, các thuật ngữ được viết hoa tại Những Điều Khoản Và Điều Kiện Chung Về Tài Khoản sẽ có cùng nghĩa khi được sử dụng tại Những Điều Khoản Và Điều Kiện này. Ngoài ra, các thuật ngữ sau đây được hiểu như sau:

“Account Opening Application For Personal” 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 as may be supplemented or varied from time to time.

“Giấy Đề Nghị Mở Tài Khoản Của Cá Nhân” 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 như có thể được bổ sung hoặc sửa đổi vào từng thời điểm.

“E-token” is the security device that produces the OTP. The OTP helps to increase security for the Customer every time it is used amid its constant change and unpredictability.

“Thiết Bị E-token” là thiết bị bảo mật cung cấp Mã OTP. Mã OTP giúp tăng tính bảo mật cho Khách Hàng vào mọi thời điểm sử dụng Mã OTP do tính thay đổi liên tục và không thể dự đoán được của nó.

“OTP” means a unique pass-code, also known as a one-time or dynamic password.

“Mã OTP” nghĩa là mật khẩu độc nhất, cũng được hiểu là mật khẩu một lần hoặc mật khẩu linh hoạt.

“General Account Terms and Conditions” means the general account terms and conditions attached to the Account Opening Application For Personal.

“Những Điều Khoản Và Điều Kiện Chung Về Tài Khoản” có nghĩa là những điều khoản và điều kiện chung về tài khoản đính kèm với Giấy Đề Nghị Mở Tài Khoản Của Cá Nhân.

“Internet Banking Services” means financial services provided by the Bank to Customer which the Customer can receive online or computer terminal.

“Dịch Vụ Internet Banking” là các dịch vụ tài chính do Ngân Hàng cung cấp cho Khách Hàng mà Khách Hàng có thể nhận được trực tuyến qua mạng hay thiết bị đầu cuối máy tính.

“Instruction for Internet Banking Transaction” means request for inquiry, bank transfer and making payments which the Customers send to the Bank online by using the account number, user name, OTP and certification code.

“Yêu Cầu Giao Dịch Internet Banking” là yêu cầu về truy vấn, chuyển khoản và chi trả mà Khách

Hàng gửi cho Ngân Hàng qua mạng bằng cách nhập số tài khoản, tên người dùng, Mã OTP và mã xác minh.

“**Terms and Conditions**” means these terms and conditions for using Internet Banking Services issued by the Bank from time to time, as publicly declared by the Bank.

“**Những Điều Khoản Và Điều Kiện**” là những điều khoản và điều kiện sử dụng Dịch Vụ Internet Banking do Ngân Hàng ban hành vào từng thời điểm và được công bố công khai bởi Ngân Hàng.

ARTICLE 2. USE OF INTERNET BANKING SERVICES

ĐIỀU 2. SỬ DỤNG DỊCH VỤ INTERNET BANKING

1. The Customer optionally applies to use the Internet Banking Services of the Bank, accepting all these Terms and Conditions and complying with related operational rules and regulations of the Bank, and shall, after the Bank's review, approval and completion of the registration of the internet banking system for the Customer, be entitled to the Internet Banking Services corresponding to the registered items.

Khách Hàng tự nguyện xin đăng ký sử dụng Dịch Vụ Internet Banking của Ngân Hàng, chấp nhận toàn bộ Những Điều Khoản Và Điều Kiện này và tuân thủ các quy tắc cũng như quy định nghiệp vụ có liên quan của Ngân Hàng, và sau khi được Ngân Hàng xem xét chấp thuận và Ngân Hàng hoàn tất việc đăng ký trên hệ thống internet banking cho Khách Hàng, Khách Hàng có quyền sử dụng Dịch Vụ Internet Banking tương ứng theo những khoản mục đã đăng ký.

2. The Customer acknowledges that nothing in these Terms and Conditions affects the authorisation of any signatories authorised to operate the Accounts via any access method other than the Internet Banking Services.

Khách Hàng xác nhận rằng Những Điều Khoản Và Điều Kiện này không ảnh hưởng đến việc ủy quyền của bất kỳ người nào được ủy quyền quản lý các Tài Khoản bằng bất kỳ cách thức truy cập nào khác không phải là thông qua Dịch Vụ Internet Banking.

3. When performing the Internet Banking Services, the Customer needs to log onto the Bank's website (<http://www.bankofchina.com/vn>) or website of the Bank's headquarter (<http://www.boc.cn>) (together referred as the “**Site**”). The Customer hereby acknowledges and confirms that the Site is the official websites managed and provided by the Bank for accessing the Internet Banking Services and it will not login to any other websites in order to access to the Internet Banking Services.

*Khi thực hiện Dịch Vụ Internet Banking, Khách Hàng cần đăng nhập vào website của Ngân Hàng (<http://www.bankofchina.com/vn>) hay website hội sở chính của Ngân Hàng (<http://www.boc.cn>) (được gọi chung là “**Trang Web**”). Khách Hàng theo đây chấp thuận và xác nhận rằng Trang Web là những website chính thức mà Ngân Hàng quản lý và cung cấp cho mục đích truy cập Dịch Vụ Internet Banking và Khách Hàng sẽ không truy cập Dịch Vụ Internet Banking bằng cách đăng nhập vào các website khác.*

4. If the Customer has any inquiries, requests or opinions with respect to the Internet Banking Services of the Bank, he/she can contact the Customer Support Hotline at “(848) 38219949-100”, log onto the Bank's Site or visit the Bank's transaction locations for advice or complaints.
Khách Hàng nếu có thắc mắc, đề nghị hay ý kiến đối với Dịch Vụ Internet Banking của Ngân Hàng, có thể liên hệ Đường Dây Hỗ Trợ Khách Hàng theo số “(84-28) 38219949-100”, đăng nhập vào Trang Web của Ngân Hàng hay đến các điểm giao dịch của Ngân Hàng để được tư vấn hay khiếu nại.
5. To access the Internet Banking Services, the Customer must successfully:
Để truy cập vào Dịch Vụ Internet Banking, Khách Hàng cần thực hiện như sau:
- enter the Customer's secure username;
nhập tên người dùng của Khách Hàng;
 - enter the Customer's secure password;
nhập mật khẩu người dùng của Khách Hàng;
 - enter the OTP generated by the Customer's E-token; and
nhập Mã OTP được tạo bởi Thiết Bị E-token của Khách Hàng; và
 - enter the certification code displayed on the screen of the Customer's computer.
nhập mã xác thực hiện trên màn hình máy tính của Khách Hàng.
6. The Customer should use the Internet Banking Services during the service hours as prescribed by the Bank.
Khách Hàng nên sử dụng Dịch Vụ Internet Banking trong thời gian sử dụng dịch vụ theo quy định của Ngân Hàng.
7. The Internet Banking Services as provided by the Bank is limited by the status of the internet banking account opened by the Customer. In the circumstance where such account is unusable due to reported loss, being blocked, etc., corresponding services will be automatically suspended. When the Customer's internet banking account resumes the normal status, the Bank will provide corresponding services again.
Dịch Vụ Internet Banking do Ngân Hàng cung cấp bị giới hạn bởi tình trạng tài khoản internet banking do Khách Hàng mở. Trong trường hợp tài khoản đó không thể sử dụng được vì báo mất, bị phong tỏa v.v. thì các dịch vụ tương ứng sẽ tự động đình chỉ. Khi tài khoản internet banking của Khách Hàng trở lại tình trạng bình thường, Ngân Hàng sẽ cung cấp trở lại các dịch vụ tương ứng.

8. When using the Internet Banking Services provided by the Bank outside the territory of Vietnam, the Customer must ensure compliance with local laws. The Bank takes no responsibility for damages resulting from the Customer's use of the Internet Banking Services not in accordance with this requirement.

Khi sử dụng Dịch Vụ Internet Banking do Ngân Hàng cung cấp bên ngoài lãnh thổ Việt Nam, Khách Hàng phải đảm bảo tuân thủ các quy định của luật pháp nước sở tại. Ngân Hàng không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với những thiệt hại do Khách Hàng sử dụng Dịch Vụ Internet Banking không đúng theo yêu cầu nêu trên gây ra.

ARTICLE 3. REGISTRATION OF INTERNET BANKING SERVICES

ĐIỀU 3. ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ INTERNET BANKING

1. The Customer must fill out the registration application for using the Internet Banking Services as prescribed by the Bank, which will be attached with these Terms and Conditions. After the application is filled out and signed by the Bank and the Customer, it will have the same validity as an agreement between the Bank and the Customer. The Bank and the Customer will be bound by the provisions of such registration application and these Terms and Conditions.

Khách Hàng phải điền đầy đủ các thông tin trên đơn đăng ký sử dụng Dịch Vụ Internet Banking theo quy định của Ngân Hàng và đơn này sẽ được đính kèm với Những Điều Khoản Và Điều Kiện này. Đơn đăng ký sau khi hoàn tất và được ký bởi Ngân Hàng và Khách Hàng sẽ có giá trị pháp lý như một hợp đồng giữa Ngân Hàng và Khách Hàng. Ngân Hàng và Khách Hàng sẽ chịu sự ràng buộc bởi các quy định trong đơn đăng ký và Những Điều Khoản Và Điều Kiện này.

2. The Customer must ensure that all documents and papers provided in the registration for the Internet Banking Services are authentic, accurate and complete. If any document provided by the Customer is not authentic, accurate or complete, or changes have been made to its contents without the Customer promptly notifying the Bank, then any resulting risk or damage will be born by the Customer.

Khách Hàng phải đảm bảo các tài liệu, hồ sơ dùng trong thủ tục đăng ký sử dụng Dịch Vụ Internet Banking đều xác thực, chính xác và đầy đủ. Nếu các tài liệu do Khách Hàng cung cấp không xác thực, chính xác, đầy đủ hay nội dung tài liệu có thay đổi mà Khách Hàng không kịp thời thông báo cho Ngân Hàng, thì những rủi ro hoặc thiệt hại gây nên sẽ do Khách Hàng gánh chịu.

3. During the Internet Banking Services registration period, the Customer is entitled to conduct procedures to cancel the Internet Banking Services.

Trong thời gian đăng ký sử dụng Dịch Vụ Internet Banking, Khách Hàng có quyền thực hiện thủ tục hủy đăng ký Dịch Vụ Internet Banking.

ARTICLE 4. SECURITY CODES

ĐIỀU 4. MÃ BẢO MẬT

When using the Internet Banking Services, the Customer agrees and acknowledges that:

Khi sử dụng Dịch Vụ Internet Banking, Khách Hàng đồng ý và xác nhận rằng:

1. The secure username:

Tên người dùng:

- (a) is a 6-20 digit alpha-numeric code;
là dãy mã gồm 6-20 ký tự chữ và số;
- (b) identifies the Customer as the holder of the Account; and
xác nhận Khách Hàng là chủ của Tài Khoản; và
- (c) is set up by the Customer.
được tạo lập bởi chính Khách Hàng.

2. The secure password:

Mật khẩu người dùng:

- (a) is an 8-20 digit alpha-numeric code;
là dãy mã bao gồm 8-20 ký tự chữ và số;
- (b) verifies the Customer's identity to access the Internet Banking Services;
xác nhận nhân thân của Khách Hàng để truy cập vào Dịch Vụ Internet Banking;
- (c) is set up by the Customer; and
được tạo lập bởi chính Khách Hàng; và
- (d) takes effect within a duration of 12 months.
có hiệu lực trong khoảng thời gian 12 tháng.

3. On any day, once the Customer's username/password is entered for the use of Internet Banking Services, if the wrong username/password is entered 5 times consecutively, the Customer's username will be temporarily blocked and the Customer will not be allowed to attempt a further login until the Customer notify Bank to reactivate the Customer's username by providing a proof of the Customer's identity at the Bank's counter.

Trong một ngày, nếu Khách Hàng thực hiện thao tác nhập tên người dùng/mật khẩu cho việc sử dụng Dịch Vụ Internet Banking, nếu Khách Hàng nhập sai tên người dùng/mật khẩu 5 lần liên tiếp, tên người dùng của Khách Hàng sẽ bị tạm khóa và Khách Hàng không thể đăng nhập thêm

bất kỳ lần nào nữa cho đến khi Khách Hàng yêu cầu Ngân Hàng kích hoạt lại tên người dùng của Khách Hàng bằng cách cung cấp giấy tờ nhận dạng của Khách Hàng tại quầy giao dịch của Ngân Hàng.

4. The OTP:
Mã OTP:

(a) is a random 6 digit number generated by the Customer's E-token, and is displayed on a small screen on the E-token;

là một dãy ngẫu nhiên 6 số được cung cấp bởi Thiết Bị E-token, và dãy 6 số ngẫu nhiên này được hiển thị trên màn hình của Thiết Bị E-token;

(b) is typically generated every 60 seconds which is the life span of the password; and
được tạo ra mỗi 60 giây là khoảng thời gian có hiệu lực của Mã OTP; và

(c) can only be used during the life span. The same OTP cannot be used more than once.
chỉ có thể sử dụng trong khoảng thời gian có hiệu lực. Một Mã OTP không thể được sử dụng nhiều lần.

5. On any day, if the invalid OTP is entered 5 times consecutively, the E-token will be temporarily locked and the Customer will not be allowed to attempt a further login until the next day. If the invalid OTP is entered 15 times consecutively, the E-token will be locked and the Customer will not be allowed to attempt a further login until the Customer notifies the Bank to unlock the Customer's E-token by providing a proof of the Customer's identity at the Bank's counter.

Trong một ngày, nếu Mã OTP nhập sai liên tiếp 5 lần, Thiết Bị E-token sẽ tạm thời bị khóa và Khách Hàng sẽ không thể đăng nhập thêm bất kỳ lần nào nữa cho đến ngày tiếp theo. Nếu Mã OTP nhập sai liên tiếp 15 lần, Thiết Bị E-token sẽ bị khóa và Khách Hàng sẽ không thể đăng nhập thêm bất kỳ lần nào nữa cho đến khi Khách Hàng thông báo cho Ngân Hàng để mở khóa cho Thiết Bị E-token của Khách Hàng bằng cách cung cấp chứng từ chứng minh nhân dạng của Khách Hàng tại quầy giao dịch của Ngân Hàng.

ARTICLE 5. SECURITY OBLIGATIONS OF THE CUSTOMER

ĐIỀU 5. NGHĨA VỤ BẢO MẬT CỦA KHÁCH HÀNG

1. The Customer must keep his/her username, password, E-token, the OTP, etc. secured and secret, and be responsible for completing the internet banking transaction using such information. Once the Instruction for Internet Banking Transaction is confirmed, the Customer would not be able to modify or cancel the transaction.

Khách Hàng phải đảm bảo an toàn và bảo mật đối với tên người dùng, mật mã, Thiết Bị E-token, Mã OTP, v.v., đồng thời chịu trách nhiệm đối với việc hoàn thành giao dịch internet banking

bằng các thông tin nêu trên. Khách Hàng không được thay đổi hay hủy bỏ giao dịch một khi Yêu Cầu Giao Dịch Internet Banking được xác nhận.

2. The Customer is responsible for ensuring that the Customer has adequate protection systems, including anti-virus measures, to protect the security of the Customer's username and password and the Customer's use of the Internet Banking Services and to prevent any unauthorised access to the Customer's security details.

Khách Hàng có trách nhiệm bảo đảm thực hiện hệ thống bảo vệ đầy đủ, bao gồm cả các biện pháp chống virus, bảo vệ tính an toàn của tên người dùng và mật khẩu của Khách Hàng và việc sử dụng Dịch Vụ Internet Banking và ngăn chặn mọi truy cập trái phép đối với các chi tiết bảo mật của Khách Hàng.

3. The Customer must select a username and password that:

Khách Hàng nên chọn một tên người dùng và mật khẩu như sau:

- (a) has no obvious connection to the Customer's name, address, birth date or driver's licence number;

không có mối liên hệ rõ ràng với thông tin về tên, địa chỉ, ngày tháng năm sinh hoặc bằng lái xe của Khách Hàng;

- (b) is not an obvious sequence of letters or numbers such as 7654321, abcdefg, or aaaaaaa.

không phải là một dãy chữ hoặc số hiển nhiên như 7654321, abcdefg, hoặc aaaaaaa.

4. The Customer must:

Khách Hàng phải:

- (a) take all reasonable steps to ensure that the E-token is kept secure, safe and undamaged, and that information provided to the Customer for the Customer's use of the Internet Banking Services is kept secure and safe;

thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng Thiết Bị E-token được đảm bảo bảo mật, an toàn và không bị hư hại, và các thông tin cung cấp cho Khách Hàng để sử dụng Dịch Vụ Internet Banking được giữ bảo mật và an toàn;

- (b) not access the Internet Banking Services by public computers;

không truy cập Dịch Vụ Internet Banking bằng máy tính công cộng;

- (c) change the Customer's password regularly.

thay đổi mật khẩu của Khách Hàng thường xuyên.

5. The Customer must ensure that the Customer's username and password are:

Khách Hàng phải bảo đảm rằng tên người dùng và mật khẩu của mình:

- (a) not stored in any manner which indicates that they are a security code;
không được lưu trữ dưới bất cứ cách thức nào mà chỉ ra rằng chúng là một mã bảo mật;
- (b) not used after Bank has notified the Customer that the Customer's right to use them or the Internet Banking Services has been revoked;
không được phép sử dụng sau khi Ngân Hàng đã thông báo với Khách Hàng rằng quyền sử dụng của Khách Hàng đối với tên người dùng và mật khẩu của mình hoặc Dịch Vụ Internet Banking đã bị thu hồi;
- (c) not disclosed, reverse compiled, copied or in any way observed while being used;
không được tiết lộ, viết in lên mặt sau của giấy, sao chép hoặc bằng bất kỳ cách thức nào có thể quan sát được trong khi đang sử dụng;
- (d) not saved on any browser used to access the Internet Banking Services; and
không được lưu trên bất kỳ trình duyệt nào được dùng để truy cập Dịch Vụ Internet Banking; và
- (e) not accessed by any unauthorised person.
không được truy cập bởi bất kỳ chủ thể nào chưa được ủy quyền.

6. If the Customer is aware of any breach of the Customer's username, password, or E-token, the Customer must notify Bank immediately on 0084-28-38219949 and comply with all instructions from Bank. The notification of the security breach will take effect immediately after it is received by Bank.

Nếu Khách Hàng nhận thấy có hành vi vi phạm tên người dùng, mật khẩu, hoặc Thiết Bị E-token của Khách Hàng, Khách Hàng phải thông báo ngay cho Ngân Hàng theo số điện thoại 0084-8-38219949 (từ 8:30 sáng-5:00 chiều mỗi Ngày Làm Việc) và làm theo tất cả các hướng dẫn từ Ngân Hàng. Thông báo về việc vi phạm an toàn bảo mật sẽ có hiệu lực ngay lập tức sau khi Ngân Hàng nhận được thông báo này.

ARTICLE 6. SYSTEM FAILURE

ĐIỀU 6. LỖI HỆ THỐNG

1. The Customer is completely aware that the Internet Banking Services is a financial service provided by the Bank utilizing internet protocol. The Customer, upon using the Internet Banking Services via the internet, may encounter interruptions in information transmission, crashes, delays, data transmission errors or time zone differences, and in all instances out of the control of the Bank related to the errors of transmission equipment which result in errors in information or the inability of prompt transmission of information, the Bank takes no responsibility for such damages. In the circumstances of failure of transmission, non-performance or cancellation,

temporary suspension or termination of the Internet Banking Services, the Customer should choose other methods to complete the relevant transaction.

Khách Hàng hoàn toàn hiểu rõ Dịch Vụ Internet Banking là dịch vụ tài chính do Ngân Hàng ứng dụng giao thức internet cung cấp. Khách Hàng trong khi thông qua mạng internet sử dụng Dịch Vụ Internet Banking, có thể sẽ gặp phải tình trạng thông tin đang truyền bị gián đoạn, treo máy, chậm trễ, lỗi truyền dữ liệu hay có sự chênh lệch múi giờ nhất định, và trong mọi trường hợp đều vượt ngoài sự kiểm soát của Ngân Hàng có liên quan đến sự cố của thiết bị dẫn truyền đưa đến thông tin bị sai sót hay thông tin không thể truyền đi đúng lúc, Ngân Hàng không chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại. Trong trường hợp Dịch Vụ Internet Banking không thể truyền đi, không thể thực hiện hoặc bị hủy bỏ, tạm ngưng hay chấm dứt, Khách Hàng phải tự chọn các phương thức khác để hoàn tất giao dịch có liên quan.

2. The Bank, to the extent required by the laws of Vietnam, will comply with the requirements on ensuring the confidentiality, availability, integrity and safety of the Bank's Site and the Internet Banking Services.

Ngân Hàng, trong phạm vi được yêu cầu bởi pháp luật Việt Nam, sẽ tuân thủ các yêu cầu về đảm bảo tính bí mật, tính sẵn sàng, tính toàn vẹn và tính an toàn của Trang Web của Ngân Hàng và Dịch Vụ Internet Banking.

3. The Bank will ensure the consecutive operation of the internet banking system. In case of any error of the internet banking system, the Bank will prepare such system as soon as acceptable.

Ngân Hàng sẽ bảo đảm hệ thống internet banking được hoạt động một cách liên tục. Trong trường hợp có bất kỳ hư hỏng nào đối với hệ thống internet banking, Ngân Hàng sẽ tiến hành sửa chữa hệ thống này trong một thời gian sớm nhất có thể một cách hợp lý.

4. The Bank must ensure the safety of the machinery and equipment, as well as the safety of the control equipment of the internet banking system, and adopt appropriate measures to protect the data and important internet banking machinery and equipment. Where the Bank complies with such reasonable obligations in a good manner, the Bank takes no economic and legal responsibilities if the Customer suffers damages resulting from unexpected or uncontrollable elements, such as equipment failures, transmission problems, power outage, blackout, computer virus outbreaks or contingences in the transactions and force majeure, etc.

Ngân Hàng phải đảm bảo an toàn của các máy móc thiết bị cũng như an toàn của các thiết bị kiểm soát của Hệ Thống Internet Banking, đồng thời phải áp dụng các biện pháp bảo vệ phù hợp đối với các dữ liệu cũng như máy móc thiết bị internet banking quan trọng. Nếu Ngân Hàng thực hiện tốt các nghĩa vụ hợp lý kể trên, nếu do yếu tố không thể dự đoán, không thể kiểm soát như sự cố thiết bị, sự cố truyền dẫn, cúp điện, mất điện, bùng phát virus máy tính hay yếu tố bộc phát ngẫu nhiên trong giao dịch và các nguyên nhân bất khả kháng v.v. mà dẫn đến việc Khách Hàng bị thiệt hại, thì Ngân Hàng không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về mặt kinh tế và pháp luật.

5. In the circumstance where there is a problem with the Bank's system which makes the Customer

unable to normally use the fund transfer service in internet banking, the Bank should, upon learning about the problem, promptly notify the other party thereof, and must at the same time make effort to promptly resolve the problem. After the problem is solved, the Customer should be promptly notified so that he/she can resume the normal use of the service. In the circumstance where it is impossible to fix the problem, if after discussion, both parties realize the necessity of immediate proceeding, the Bank will provide the Customer with the fund transfer service by way of over-the-counter operations.

Trong trường hợp hệ thống của Ngân Hàng xảy ra sự cố khiến cho Khách Hàng không thể sử dụng dịch vụ điều chuyển vốn trên internet banking một cách bình thường, thì ngay sau khi phát hiện về sự cố Ngân Hàng cần phải nhanh chóng thông báo cho bên kia biết; đồng thời phải tìm cách nhanh chóng giải quyết sự cố. Sau khi sự cố được giải quyết, cần nhanh chóng thông báo cho Khách Hàng biết để Khách Hàng có thể khôi phục sử dụng bình thường dịch vụ. Trong trường hợp sự cố hệ thống không thể khắc phục được, nếu sau khi hội ý hai bên nhận thấy cần thực hiện ngay thì Ngân Hàng sẽ cung cấp dịch vụ điều chuyển vốn cho Khách Hàng bằng phương thức xử lý nghiệp vụ tại quầy.

ARTICLE 7. INSTRUCTION

ĐIỀU 7. YÊU CẦU

1. The Customer's submission of the Instruction for Internet Banking Transaction and the Bank's processing of such Instruction for Internet Banking Transaction will not necessarily occur concurrently. With respect to an Instruction for Internet Banking Transaction which requires the Customer to present supporting documents and/or other documents, the Bank will process the Customer's Instruction for Internet Banking Transaction after such documents have been submitted.

Việc Khách Hàng gửi Yêu Cầu Giao Dịch Internet Banking và việc Ngân Hàng xử lý Yêu Cầu đó sẽ không nhất thiết phải diễn ra cùng thời điểm. Đối với Yêu Cầu Giao Dịch Internet Banking đòi hỏi Khách Hàng phải xuất trình các văn bản chứng minh và/hoặc các văn bản khác, Ngân Hàng sẽ xử lý Yêu Cầu Giao Dịch Internet Banking của Khách Hàng sau khi nộp các văn bản nêu trên.

2. The Customer's entire transaction information must be based on the data recorded on the Bank's server as evidence, and both parties acknowledge the authenticity, accuracy and legality of the data recorded on the Bank's server.

Toàn bộ thông tin giao dịch của Khách Hàng phải dựa vào dữ liệu ghi nhận được trong máy chủ của Ngân Hàng để làm bằng chứng, cả hai bên đều công nhận tính xác thực, chính xác và hợp pháp của các dữ liệu ghi nhận được trên máy chủ của Ngân Hàng.

3. Within 3 Business Days after the Customer determines that there have been errors in his/her Instruction for Internet Banking Transaction, he/she will make a written notice specifying the possible causes resulting in the errors, relevant account and transaction amount, etc. The Bank is

responsible for providing investigation results within 3 Business Days after receiving the notice from the Customer. If the Bank states that the errors have not been occurred, it must make a written notice to the Customer within 3 Business Days after the closing of the investigation and specify the reasons. If the Bank confirms that the errors have occurred, it must correct the errors within 3 days after the investigation results have been notified to the Customer. Without prejudice to the foregoing procedures, the Customer and the Bank agree that if there is any error in Instruction for Internet Banking Transaction affecting or in connection with the Account, the Customer and the Bank will follow the error investigation and correction procedures under the General Account Terms and Conditions.

Trong vòng 3 Ngày Làm Việc sau khi Khách Hàng xác định đã xảy ra sai sót đối với Yêu Cầu Giao Dịch Internet Banking của mình, Khách Hàng thông báo cho Ngân Hàng bằng văn bản nêu rõ nguyên nhân có thể dẫn đến trường hợp sai sót, tài khoản liên quan và số tiền giao dịch v.v. Ngân Hàng có trách nhiệm cung cấp kết quả điều tra trong vòng 3 Ngày Làm Việc sau khi nhận được thông báo của Khách Hàng. Nếu Ngân Hàng cho rằng sai sót chưa phát sinh, thì phải thông báo bằng văn bản cho Khách Hàng trong vòng 3 Ngày Làm Việc sau khi kết thúc điều tra và nêu rõ lý do. Nếu Ngân Hàng xác nhận sai sót đã phát sinh, thì phải chỉnh sửa sai sót trong vòng 3 ngày sau khi thông báo kết quả điều tra cho Khách Hàng. Không ảnh hưởng đến thủ tục nêu trên, Khách Hàng và Ngân Hàng đồng ý rằng nếu có bất kỳ sai sót nào đối với Yêu Cầu Giao Dịch Internet Banking ảnh hưởng đến hoặc liên quan đến Tài Khoản, Khách Hàng và Ngân Hàng sẽ thực hiện các thủ tục điều tra và sửa chữa sai sót theo Những Điều Khoản Và Điều Kiện Chung Về Tài Khoản.

ARTICLE 8. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE BANK

ĐIỀU 8. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGÂN HÀNG

1. The Bank may upgrade and/or improve the internet banking system. In the circumstance where such upgrade and/or novation of the internet banking system cause(s) any cancellation or temporary suspension of service or changes in content, item or service method, the Bank will make a prior public announcement via the appropriate means, but will not notify Customers again separately.

Ngân Hàng có quyền nâng cấp và/hoặc cải tạo đối với hệ thống internet banking. Trong trường hợp có sự hủy bỏ hoặc tạm ngưng dịch vụ hay thay đổi về nội dung, hạng mục, phương thức dịch vụ do việc nâng cấp và/hoặc cải tạo hệ thống internet banking, Ngân Hàng sẽ thông báo công khai trước bằng phương tiện thích hợp, mà không cần thông báo lại cho từng Khách Hàng.

2. The Bank shall, at its discretion, decide whether or not to accept the Customer's application for the use of the Internet Banking Services based on the Customer's creditability.

Ngân Hàng có quyền quyết định có chấp nhận việc Khách Hàng đăng ký sử dụng Dịch Vụ Internet Banking hay không trên cơ sở uy tín của Khách Hàng.

3. The Bank may set and change the time for commencing the service and the time for closing the

daily transaction of the Internet Banking Services. Instructions for Internet Banking Transaction received after the closing time for transactions will be considered by the Bank as being received on the next working day. The Bank will, by way of proper means, make a public announcement on any changes regarding the start time of services and the closing time for transactions, but will not notify Customers again separately.

Ngân Hàng có quyền quy định, thay đổi thời gian bắt đầu phục vụ cũng như thời gian chấm dứt giao dịch hàng ngày của Dịch Vụ Internet Banking. Đối với các Yêu Cầu Giao Dịch Internet Banking nhận được sau thời gian chấm dứt giao dịch, Ngân Hàng coi như nhận được vào ngày làm việc kế tiếp. Ngân Hàng sẽ thông báo công khai bằng phương tiện thích hợp việc điều chỉnh thời gian bắt đầu phục vụ cũng như thời gian chấm dứt giao dịch, mà không cần thông báo lại cho từng Khách Hàng.

4. The Bank may set and adjust the transaction amount for each item and the daily accumulated transaction amount with respect to the Internet Banking Services.

Ngân Hàng có quyền quy định và điều chỉnh số tiền giao dịch cho mỗi hạng mục, và tổng số tiền giao dịch trong ngày đối với Dịch Vụ Internet Banking.

5. For the purpose of preventing internet banking fraud, or as required by the local competent authorities, the Bank has the right to monitor the Customer's operations and transactions through the Bank's internet banking system.

Xuất phát từ mục đích ngăn ngừa hành vi lừa đảo trên internet banking hay xuất phát từ yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền nước sở tại, Ngân Hàng có quyền giám sát các thao tác cũng như các giao dịch của Khách Hàng thông qua hệ thống internet banking của Ngân Hàng.

6. In the circumstance where the Customer commits a breach of these Terms and Conditions or violation of the relevant regulations of the Bank, the Bank may unilaterally terminate the provision of the Internet Banking Services to the Customer and reserves the right to hold the Customer responsible.

Trong trường hợp Khách Hàng vi phạm Những Điều Khoản Và Điều Kiện này hay vi phạm các quy định có liên quan của Ngân Hàng, Ngân Hàng có quyền đơn phương chấm dứt cung cấp Dịch Vụ Internet Banking cho Khách Hàng và bảo lưu quyền truy cứu trách nhiệm của Khách Hàng.

7. In the following circumstances, the Bank takes no responsibility when incorrectly executing the Instruction for Internet Banking Transactions submitted by the Customer:

Trong những trường hợp sau, Ngân Hàng không chịu bất kỳ trách nhiệm nào khi thực hiện không chính xác Yêu Cầu Giao Dịch Internet Banking do Khách Hàng gửi:

- (a) The Customer's account balance or credit limit is insufficient;
Số dư tài khoản hay hạn mức tín dụng của Khách Hàng không đủ;

- (b) The Customer's account balance is frozen or impeded by the competent authorities;
Số tiền trong tài khoản của Khách Hàng bị cơ quan có thẩm quyền phong tỏa hay ngăn chặn;
- (c) The Customer's behavior stems from negatives purposes, e.g., fraud, etc.;
Hành vi của Khách Hàng xuất phát từ mục đích xấu như lừa đảo v.v.;
- (d) The Customer's Instructions for Internet Banking Transaction lacks the necessary information for the transaction;
Yêu Cầu Giao Dịch Internet Banking do Khách Hàng gửi thiếu các thông tin giao dịch cần thiết;
- (e) The Customer fails to conform to operation rules or guidelines for use of the Internet Banking Services;
Khách Hàng không tuân thủ theo quy tắc nghiệp vụ hay hướng dẫn sử dụng Dịch Vụ Internet Banking;
- (f) Force majeure or other causes outside the control of the Bank.
Các nguyên nhân bất khả kháng hay các nguyên nhân khác vượt ngoài sự kiểm soát của Ngân Hàng.

8. For the Customer's convenience in conducting internet banking transactions, the Bank will, via the internet banking system, provide the Customer with certain financial information obtained from third parties; however, the Bank takes no responsibility for the authenticity, efficiency or completeness of any information obtained from such third parties.

Để tiện cho Khách Hàng tiến hành các giao dịch internet banking, Ngân Hàng sẽ thông qua hệ thống internet banking cung cấp cho Khách Hàng một số các thông tin về tài chính nhận được từ bên thứ ba, tuy nhiên, Ngân Hàng không chịu trách nhiệm về tính xác thực, tính hữu hiệu và tính trọn vẹn của bất kỳ thông tin nào nhận được từ bên thứ ba.

ARTICLE 9. CONFIDENTIALITY

ĐIỀU 9. BẢO MẬT

The Bank is responsible for confidentiality of the documents, records and information on accounts provided by the Customer, except for the following cases:

Ngân Hàng có trách nhiệm bảo mật các hồ sơ và tài liệu cũng như các thông tin về tài khoản do Khách Hàng cung cấp, ngoại trừ các trường hợp sau:

- (a) As authorised or consented by the Customer;
Được Khách Hàng đồng ý hoặc ủy quyền;

- (b) Compliance with the provisions of the laws of Vietnam or requirements from the competent authorities, such as judicial or administrative agencies, etc.;
- Tuân theo quy định của luật pháp Việt Nam hay theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền như cơ quan tư pháp, hành chính v.v;*
- (c) For public benefit.
- Xuất phát từ lợi ích công cộng.*

ARTICLE 10. FEES

ĐIỀU 10. PHÍ

The Bank may fix, adjust and amend the fees, fee collection method and fee collection period of the Internet Banking Services, and may directly deduct any costs arising from Internet Banking Services directly from the Customer's account. Any adjustment and amendment to such fees, fee collection method and fee collection period shall be notified to the Customer in accordance with Article 12.1(a).

Ngân Hàng có quyền ấn định, điều chỉnh và sửa đổi mức thu phí, phương thức thu phí và chu kỳ thu phí của Dịch Vụ Internet Banking, và có quyền trực tiếp khấu trừ từ tài khoản của Khách Hàng, bất kỳ chi phí nào phát sinh từ Dịch Vụ Internet Banking. Bất kỳ điều chỉnh hay thay đổi nào đối với mức thu phí, phương thức thu phí và chu kỳ thu phí đó sẽ được thông báo cho Khách Hàng theo quy định tại Điều 12.1(a).

ARTICLE 11. TERMINATION

ĐIỀU 11. CHẤM DỨT

1. Where the Customer wishes to terminate the use of the Bank's Internet Banking Services, the Customer must serve a notice to the Bank at least 30 days and carry out the procedures for finalization of the internet banking account as prescribed by the Bank. Bank will cancel the Customer's access to the Internet Banking Services within 5 Business Days.

Khi Khách Hàng muốn chấm dứt việc sử dụng Dịch Vụ Internet Banking của Ngân Hàng, Khách Hàng phải gửi thông báo đến Ngân Hàng ít nhất 30 ngày, và thực hiện thủ tục tắt toán tài khoản internet banking theo quy định của Ngân Hàng. Ngân Hàng sẽ huỷ quyền truy cập Dịch Vụ Internet Banking của Khách Hàng trong vòng 5 Ngày Làm Việc.

2. In the circumstance where the Customer commits a breach of the provisions of these Terms and Conditions or the Bank's operation regulations, the Bank may suspend or terminate the provision of Internet Banking Services to the Customer. The termination of the provision of the Internet Banking Services does not result in the cancellation of Instructions for Internet Banking Transactions which have been submitted but not yet completed before the termination of the provision of the Internet Banking Services, nor exclude any legal consequences resulting from the transactions before the termination of the provision of the Internet Banking Services.

Trong trường hợp Khách Hàng vi phạm các quy định trong Những Điều Khoản Và Điều Kiện

này hay các quy định về nghiệp vụ của Ngân Hàng, Ngân Hàng có quyền đình chỉ hoặc chấm dứt việc cung cấp Dịch Vụ Internet Banking cho Khách Hàng. Việc chấm dứt cung cấp Dịch Vụ Internet Banking không đồng nghĩa với việc hủy bỏ các Yêu Cầu Giao Dịch Internet Banking đã được gửi nhưng chưa hoàn tất trước khi chấm dứt cung cấp Dịch Vụ Internet Banking, cũng như không loại trừ bất kỳ các hậu quả về mặt pháp lý nào do các giao dịch trước khi chấm dứt cung cấp Dịch Vụ Internet Banking mang đến.

ARTICLE 12. GENERAL

ĐIỀU 12. TỔNG QUÁT

1. Notification of changes

Thông báo sự thay đổi

- (a) The Bank may change any of these Terms and Conditions at any time including introducing a fee or charge. The Bank will give the Customer 30 day- notice of any such changes or a shorter period as requested by the laws or competent authorities. Such notification may be provided via the media, by written notice to the Customer or by posting an electronic notice on the Bank's official website.

Bất kỳ thời điểm nào, Ngân Hàng có thể thay đổi bất kỳ quy định nào tại Những Điều Khoản Và Điều Kiện này bao gồm biểu phí. Ngân Hàng sẽ thông báo đến Khách Hàng trước về các sự thay đổi này trước 30 ngày hoặc trong khoảng thời gian khác ngắn hơn theo yêu cầu của luật hoặc của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Thông báo có thể được cung cấp trên phương tiện truyền thông hoặc bằng văn bản đến Khách Hàng hoặc bằng cách đăng tải thông báo điện tử lên trang web chính thức của Ngân Hàng.

- (b) The Bank may at any time by notice change the Internet Banking Services including without limitation the service scope, the manner of operation, the type of equipment and software to be used, the operating hours, time limits and monetary amounts, or impose restrictions or suspend or withdraw the Internet Banking Services. Such notification may be provided via the media, by written notice to the Customer or by posting an electronic notice on the Bank's official website.

Bất kỳ thời điểm nào, Ngân Hàng có thể thay đổi Dịch Vụ Internet Banking bằng cách thông báo bao gồm nhưng không giới hạn phạm vi dịch vụ, cách thức hoạt động, loại hình của thiết bị và phần mềm để sử dụng, thời gian hoạt động, thời gian giới hạn và lượng tiền, hoặc thiết lập giới hạn hoặc đình chỉ hoặc hủy bỏ Dịch Vụ Internet Banking. Thông báo có thể được cung cấp trên phương tiện truyền thông hoặc bằng văn bản đến Khách Hàng hoặc bằng cách đăng tải thông báo điện tử lên trang web chính thức của Ngân Hàng.

- (c) The Customer's continued use of the Internet Banking Services without any notice of disagreement and termination of these Terms and Conditions being delivered to the Bank

within three Business Days after the Bank's notification shall be deemed the Customer's consent to accept and abide by such changes.

Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng Dịch Vụ Internet Banking 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 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 các thay đổi đó.

2. Waivers, variations and consents

Từ bỏ, thay đổi và đồng ý

Any waiver, variation or consent by the Bank is effective only if it is in writing signed and stamped by or on behalf of the Bank and then only to the extent expressly stated in writing and in the specific instance and for the specific purpose for which it is given.

Bất kỳ sự từ bỏ, thay đổi hoặc đồng ý từ Ngân Hàng chỉ có hiệu lực khi đó là văn bản được Ngân Hàng ký tên và đóng dấu, và chỉ có hiệu lực đến mức được ghi rõ trong văn bản, trong từng trường hợp cụ thể và cho mục đích cụ thể mà văn bản được viết ra.

No failure on the part of the Bank to exercise, or delay on its part in exercising, any of its rights operates as a waiver of them.

Việc Ngân Hàng không thực hiện bất kỳ quyền nào của mình hoặc trì hoãn thực hiện bất kỳ quyền nào sẽ không được xem là Ngân Hàng từ bỏ những quyền đó.

No provision of these Terms and Conditions or right conferred by it can be varied except in writing signed by the parties.

Trừ trường hợp được sự đồng ý bằng văn bản của các bên, Những Điều Khoản Và Điều Kiện này hoặc các quyền lợi phát sinh từ Những Điều Khoản Và Điều Kiện sẽ không được thay đổi.

3. Invalidity

Vô hiệu

If any part of these Terms and Conditions is for any reason unenforceable that does not affect the enforceability of the remainder.

Nếu bất kỳ phần nào trong Những Điều Khoản Và Điều Kiện này không thể thực hiện vì bất kỳ lý do nào cũng không ảnh hưởng đến việc thực hiện các phần còn lại.

4. Inconsistency

Không thống nhất

When using the Internet Banking Services, the Customer must also comply with the General Account Terms and Conditions. Any issues arising out of or in connection with the Internet

Banking Services between the Customer and the Bank which is not provided in these Terms and Conditions shall be referred and applied in accordance with the General Account Terms and Conditions. In case of any inconsistency between these Terms and Conditions and the General Account Terms and Conditions or the terms and conditions of other services provided by the Bank, these Terms and Conditions shall prevail in respect of the Internet Banking Services.

Khi sử dụng Dịch Vụ Internet Banking, Khách Hàng phải tuân thủ Những Điều Khoản Và Điều Kiện Chung Về Tài Khoản. Bất kỳ vấn đề nào phát sinh từ hoặc liên quan đến Dịch Vụ Internet Banking giữa Khách Hàng và Ngân Hàng mà không được quy định trong Những Điều Khoản Và Điều Kiện này sẽ được đề cập và áp dụng phù hợp với Những Điều Khoản Và Điều Kiện Chung Về Tài Khoản. Nếu có bất kỳ sự không thống nhất nào giữa Những Điều Khoản Và Điều Kiện này và Những Điều Khoản Và Điều Kiện Chung Về Tài Khoản hoặc những điều khoản và điều kiện của các dịch vụ khác của Ngân Hàng, Những Điều Khoản Và Điều Kiện này sẽ được ưu tiên áp dụng đối với Dịch Vụ Internet Banking.

5. Governing law
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 13. LANGUAGE

ĐIỀU 13. NGÔN NGỮ

If there are differences in meaning between the English and Vietnamese version of these Terms and Conditions, the Vietnamese version shall prevail.

Trong trường hợp có mâu thuẫn về mặt ý nghĩa giữa bản tiếng Anh và tiếng Việt của Những Điều Khoản Và Điều Kiện này, thì bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

ARTICLE 14. DISPUTE RESOLUTION

ĐIỀU 14. 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 amicably. If any such dispute cannot be settled amicably through negotiation, it shall be brought to 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 đó sẽ được đưa ra giải quyết tại 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 tố tụng trọng tài của Trung tâm này.