

## TERMS AND CONDITIONS FOR OPENING AND USING ACCOUNT

### ARTICLE 1: DEFINITIONS

The wording used in the Terms and Conditions shall be construed as follows:

- 1.1. "THE BANK" means KEB HANA BANK – HCMC BRANCH
- 1.2. "Customers": are individuals/organizations that open current account at THE BANK.
- 1.3. "Account": is current account of Customers opened at THE BANK.
- 1.4. "Application cum Agreement for opening individual/ corporate account and services": is Application for opening individual/ corporate account as requested by Customers and approved by THE BANK.
- 1.5. Dormant account is an account that the current account balance is less than the minimum balance as THE BANK's regulation at any time and does not have any transactions arising within continuous 1 year, excluding interest income transactions, recurring regular charges or regular receivables of similar nature. A dormant account may be deactivated or restricted in some transactions such as withdrawal, remittance or using related services until Customers take actions to reactivate Account at counter.
- 1.6. "Force Majeure Event": events happen objectively unforeseeable and cannot be overcome despite taking all necessary measures and the ability such as war, strike, riot, crime, natural disasters including fires, floods, earthquakes, hurricanes or other natural disasters, disruption or failure of the electrical system, the internet, telecommunications.

### ARTICLE 2: RIGHTS AND OBLIGATIONS OF KEB HANA BANK – HCMC BRANCH (THE BANK)

#### 2.1 Rights of THE BANK

- THE BANK at its discretion is entitled to debit Customer's Account in following cases:
  - In respect of due, overdue debts, interests and other lawful expenses arising during the process of account management and supply of payment services;
  - Payment obligations under the written request of the competent State agencies, who force the Customers to make payment;
  - For adjusting items that are wrongly accounted/ not accounted to the right nature/ not comfortable to the details of the current account in accordance with law regulations and inform the account holder;
  - Upon finding out the customer's account is credited wrongly or upon request for cancel of Credit order from the transferred bank because such transferred bank finds out some mistakes against the remitter's payment order;
  - To pay service charge for account maintenance if the account balance fails to maintain the minimum balance that it is publicly notified at THE BANK branches or on THE BANK's website or by one of the form of notification regulated in Article 8 of this Terms & Conditions, the regular, periodic liquidations in accordance with agreements between THE BANK and Customers.
- THE BANK has the rights to refuse the execution of payment orders issued by Customers in the following cases:
  - Customers do not fully comply with the requirements on the payment procedures; the payment orders are invalid, inconsistent with registered elements or not in accordance with current regulations;
  - The available balances on customer's accounts are insufficient for the execution of payment orders unless there are prior agreements on overdraft with THE BANK;
  - Upon receiving a written request of the competent authorities or having appropriate evidence showing that the payment order is for the purpose of money laundering, terrorism financing as stipulated by law regulations on anti-money laundering;
  - The current account is being closed, temporarily locked, totally blockaded or partially whereas the remaining balance that is not locked/ blockaded, is not sufficient (for case of overdraft) or is in excess of the overdraft limit for performing payment order;
  - To refuse a request for temporary lock, close or not blockaded yet of joint account by the holder as defined in Article 5 of this Terms of Conditions when the account holder has not fulfilled yet its payment obligations under an enforcement decision of the competent state regulator or has not fully paid the payables to THE BANK.
- THE BANK has the rights to block, close, transfer or settle the account balance in accordance with this Terms of Conditions and applicable provisions by THE BANK that is publicly notified by one of the form of notification regulated in Article 8 of this Terms & Conditions. In case of no provisions by THE BANK, it will be applied in accordance with current law regulations. THE BANK may at any time also return to Customers all or a part of the amount which may be standing to its credit, or refuse to accept further deposits from Customers, or limit the amount of such deposits in its absolute discretion.
- THE BANK has the rights to require Customers to provide relevant information when using payment services under the Application cum Agreement for opening individual/corporate account and services and current regulations;
- THE BANK has the right to provide information of Customers and account information of Customers to third party (i) which has the right to request THE BANK to provide Customers' information as specified in applicable laws or (ii) with Customer's prior consent, unless providing by request of competent state authorities in accordance with prevailing law;

- THE BANK has the rights to fine and request Customers for indemnification (if any) for violating regulations on the use of account agreed in Application cum Agreement for opening individual account and services or stipulated in this Terms and Conditions and prevailing laws;
- In acting on the Customer's instructions to transfer/remittance money from an account to any account or person outside Vietnam, the Bank shall be entitled to assume that the Customer has obtained all relevant approvals and permissions from the Vietnamese authorities for such transfer of money out of Vietnam and the Bank will not bear any liability to the Customer or to any third party in consequence of such transfer/remittance being made without any necessary approvals. The Bank may request the Customer to provide evidence of such approvals and permissions at the time of transaction.
- THE BANK has the right to refuse or delay to proceed the order if the order or the transactions with respect related to the payment order is considered as a suspicious transactions or criminal activities transaction under the regulations on anti-money laundering, provided that the delayed period shall not exceed 03 working days from the application, THE BANK is exempted from any damages or consequences may occurred due to the application of methods for the purpose of anti-money laundering methods.

## **2.2 Obligations of THE BANK**

- To provide the guidance for Customers in compliance with provisions on application document for opening account, preparation of transaction documents and account(s)'s using;
- To store the signature specimen, stamp (if any) of account holder, legal representative of account holder (in case Customers are organizations) and authorized persons for the purpose of verification, comparison during the use of current account;
- To perform fully, timely payment orders, requirements for the using of accounts by Customers in accordance with provisions or agreements between THE BANK and Customers;
- To conduct accounting under any arising economic activities on the basis of lawful and valid accounting documents being provided. THE BANK shall be entitled at all times to correct any errors made by THE BANK either in Crediting or Debiting any account or in executing any orders of Customers in connection there with. In case the errors cause any damages, the parties will together determine the damage and the compensation (if any) on the basis of the fault of the parties to cause the damage.
- THE BANK shall sufficiently send Debit Notes, Credit Notes, Account statement to Customers on the daily/ monthly basis as requested. THE BANK informed promptly about the transactions arising on current account and balances, status of blockade regarding to current account for Customers in the form agreed upon in this Terms and Condition and is responsible for the accuracy of the information.
- THE BANK shall provide guidelines and recommendations on checking, complaints of customers within the regulations of Article 6 of this Terms and Conditions.
- To timely update information upon having any change in the opening file Customer's current account. To maintain the submitted documents of account and transaction documents in compliance with law regulations;
- THE BANK is responsible for securing information relating to accounts and transactions in Customer's accounts, unless otherwise stipulated in this Terms and Conditions or by Law. To be responsible for any damage due to error or being misused, abuse of Customer's accounts caused by THE BANK's mistake;
- To comply with law regulations on anti-money laundering and counter-terrorism financing.

## **ARTICLE 3: RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE CUSTOMER**

### **3.1 Rights of the Customer**

- Customers shall be entitled to use its account to deposit, withdraw money and request THE BANK to perform lawful, valid payment orders. Customers shall be facilitated by THE BANK to use its accounts in the most effective and safest way;
- To choose and use payment services provided by THE BANK in accordance with its requirements, capability and legal regulations;
- To authorize other person in writing to use its accounts for a period of time in accordance with legal regulations;
- To request the provision of information on payment transactions and balances on its accounts;
- To require THE BANK to lock account temporarily, close account, block account or change the method of using account when necessary;
- Customers are permitted to request the checking and complaints within 60 (sixty) days from the date of the proposed transactions for checking and complaints.
- To enjoy interest on the money amounts on its accounts at the interest rates publicly notified by THE BANK by one of the form of notification regulated in Article 8 of this Terms & Conditions depending on the accounts characteristics and balances and in accordance with the interest rate-management mechanism promulgated by the State Bank in each period.

### **3.2 Obligations of Customer**

- All instructions to the Bank must be in writing with the original signature of an authorized signatory for the applicable account, in the same style as the specimen provided to the Bank. For the avoidance of doubt, photocopies or instructions by fax, e-mail are not acceptable unless the Customer has made the separate agreements, in writing, with the Bank.
- To observe the terms and conditions for opening and using account of THE BANK that are publicly notified by one of the form of notification regulated in Article 8 of this Terms & Conditions, and to secure sufficient money in the account for payment, unless having other agreements with THE BANK;
- The account owner must observe strictly the regulation for foreign exchange control of the State Bank of Vietnam in regard to utilizing as well as depositing foreign currency to their account, cash and fund transfer or remittance...

- To be responsible for any mistakes, abuse, fraud in using payment service that caused by Customers;
- To comply with the guidance of THE BANK on issuing payment orders such as Cheque, Transfer Application, and using payment mode, processing of payment transactions, using, circulating, filing transaction documents and securing payment, which are stipulated by THE BANK. Customers shall be responsible for keeping all such forms secure, and shall indemnify and hold THE BANK harmless from any losses or claim arising from or connected with the loss, fake or misuse of such forms. Customers shall notify THE BANK immediately on discovering that any Cheque or payment orders issued by THE BANK have been stolen, lost or mislaid. Such notification should be performed as regulation of Article 5 of this Terms and Condition;
- To timely notify THE BANK upon discovering any errors, mistakes on account or having a doubt that account is misused. To refund or coordinate with THE BANK in refunding the amounts which were credited into customer's account by virtue of errors, mistakes;
- To supply full, clear and accurate information relating to the opening and using of current account. To timely notify and send related documents to THE BANK upon arising any change of the current account information;
- To maintain a minimum balance on the current account as stipulated by THE BANK in each period, minimum balance is publicly posted at THE BANK's transaction address or publicly declared at THE BANK's website or THE BANK announce to Customer by one of notification manner as regulation of Article 8 of this Term and Conditions;
- Comply regulations of law and the bank regarding anti-money laundering, counter finance terrorism, sanction, FATCA and relevant regulations.
- Customers shall not be permitted to use for renting, lending and use or authorize other parties to use the current account for illegal payment transactions such as money laundry, counter-terrorism financing, defraud or violating the law.
- Customers shall be liable for any devaluation of the funds in customer's account due to the imposition of withholding tax or any other taxes or any fluctuation in currency exchange rates.

#### **ARTICLE 4: USING METHOD OF CURRENT ACCOUNT**

##### **4.1. Minimum balance:**

- VND: VND 0 (zero Vietnam Dong)
- USD and other foreign currencies: 0 USD or equivalent

In case there is a change in the minimum balance as specified above, THE BANK will notify customers as specified in Article 8 of this Terms and Conditions.

**4.2. Interest of current account:** balance on current account is applied with non-term interest rate as regulated by THE BANK each period.

**4.3. Management fee, transaction fees and other related charges:** based on fee tariffs promulgated by THE BANK each period.

**4.4.** The Bank will furnish the Customer with Certificate of Deposit balance/Statement of Account at any time when the Bank receives application written from customer under the Bank's application form. However, when issuing the Certificate of Deposit balance/Statement of Account, the Bank reserves the right to rectify any error therein. If no notice of any discrepancy is given within 7 banking days after posting of the Certificate, the Customer is deemed to have accepted the Certificate/Statement and will not hold the Bank responsible for any errors therein.

#### **ARTICLE 5: BLOCKADE OF CURRENT ACCOUNT, CANCELLATION OF BLOCKADE AND LOCK OF CURRENT ACCOUNT AND CANCELLATION OF LOCK, TERMINATION OF CURRENT ACCOUNT**

##### **5.1. Blockade of Current Account:**

- THE BANK blocks partial or full amount on account of the customer in the following cases:
  - i. Requested in writing by the competent authority in accordance with law;
  - ii. THE BANK found the confusion, mistake when mistakenly credited to the account of the customer or refund requests of organizations providing other money transfer services due to confusion, errors comparing to payment order.
  - iii. A written notice is serviced by one of the account holders informing that there arises dispute among the holders of the shared payment account.
  - iv. Other cases prescribed by law and THE BANK.
- After blockade of current account, THE BANK will notice (in writing or in the form of notice was agreed in this agreement) for all account holders, or guardians, legal representative or authorized person of the account holder the reasons for and the scope of current account blockade.
- Blocked amount on current account would be preserved and controlled by content of blockade. In case account is blocked partially, unblocked part is still normally performed.

- In case of blocking current account as stipulated in Point (ii) Clause 5.1 of this article, blocked amount paid on account shall not exceed the amount of the payment order that was wrong, mistaken or amount on money order is required to refund.

#### **5.2. Cancellation of Current Account blockade:**

- THE BANK cancels the payment blockade on payment account in one of the following conditions:
  - Expiration of the blockade;
  - A written request of the competent authority of the cancellation of current account blockade;
  - THE BANK has processed the errors, confusion about the transfer;
  - A written notice made by all the holders of the shared payment account informing that the dispute of the shared payment account among the holders has been solved.
  - Other cases prescribed by law and THE BANK.
- The use of blocked accounts, blocked amount, blocked time, processing of the payment orders through current account during the time of blockade complies on blockade content.

#### **5.3. Lock of Current account:**

- THE BANK temporarily lock (suspend the transactions) current account of customer a part or the entire amount on account when arising upon written request of the account holders (or legal representative of account holder) or follow agreement in writing between the account holder with THE BANK. Unless THE BANK reject temporarily locked request, closing the current account or not lock current account as regulated when the holder(s) of Account do not finish payment obligations under decisions of authority or not pay off debts payable to THE BANK;
- The termination of locked requests and the processing of payment orders inward or outward in the locked period at the request of the holder of the current account (or guardian, legal representative of the current account) or under a written agreement between the account holder with THE BANK.

#### **5.4. Termination of Current Account:**

- THE BANK closes the current account of the Customer in the following cases:
  - A written request to close the account from account holder and account holder has fulfilled all obligations relating to the current account. In case the account holder is under 15 years old, who has limited capacity for civil acts, who has lost the capacity for civil acts, the difficulties in awareness and behavior, the termination was performed at the request of the guardian, legal representative of the account holder;
  - One of the holders of Joint-Account send closing request in writing to THE BANK and Joint-Account holders has full implementation of the obligations related to the account;
  - Holder of individual account dies, is declared to be dead, missing or lost the capacity for civil acts;
  - Organization of corporate account terminate the operations in accordance with law;
  - Account holder violates commitments or agreements in the agreements to open and use a current account with THE BANK; violates legal regulations in payment transactions;
  - Other cases as regulation of the law.
- THE BANK will inform the account holder of THE BANK decision about closing accounts and balance in the account will not bear interest from the date of notification. In case the holder of individual account dies or is declared to be dead or missing, THE BANK will inform the guardian or legal heirs.
- Fee collection of current accounts complies with current regulations in each period.
- After closing the current account, customers want to restore the current account or sign up to open and use a new current account, the procedure will be made as regulated in opening new current account with any charges applicable (if available).
- Upon the closing of an account, either by the Customer or by the Bank, all account books, unused cheques and account cards must be returned to the Bank.

#### **5.5. Payment of the balance after the termination of current account:**

- Balance prior to closing the current account of the customer (including minimum balance and close the dormant account) is treated as follows:

- Pay debts due, overdue and any interests, eligible costs incurred in course of managing period of Account and the supply of payment services as regulated by THE BANK;
  - Pay under the request of the account holder, guardian, legal representative of the account holder in case the holder of current account is under 15-year-old, who has limited capacity for civil acts, who loses civil act capacity, the difficulties in awareness, behavior or heirs, representatives of inheritance in cases where holder of individual account dies, is declared to be dead, missing;
  - Payments under the decision of the court
- In the following cases, THE BANK will settle the balance of current account to the account of “amount awaiting settlement” at THE BANK and do not pay interest on balance of closing account due to:
- i. Account holder violates the legal regulation in payment
  - ii. Account holder violates agreements with THE BANK
  - iii. Account owner/ heir /heir’s representative or guardian/ legal representative of the account holder not to withdraw money after THE BANK notified in writing of the account termination for current account holders/ representatives of heirs, or guardian/ representative and/ or account holder is single individual or all account holders have been declared missing
- THE BANK will perform according to the law in cases the legal beneficiary on the account balance do not settle the account after notification or agreed upon in writing with the account holder, in accordance with the regulations of current law.

#### **ARTICLE 6: TREATMENT THE RESULTS OF CHECKING, CLAIMS**

##### **6.1. THE BANK receives requests on checking, complaints of customers in the process of using current account in compliance with the following principles:**

- Apply two forms of receiving information, including complaints by telephone hotline (with recording) and by checking at THE BANK branches or transaction offices;
- In case receiving information via telephones, THE BANK will guide and Customers must fulfill the application for checking information, THE BANK will base on this application to handle checking and complaints. In case the holder authorizes to others for checking, complaints, customers comply with the legal regulations of the authorization;

##### **6.2. The time for processing the results of checking, complaint:**

- Within maximum of thirty (30) working days from the date of receiving the first application of checking in one of the specified forms under Clause 6.1 of this article;
- Within maximum of five (05) working days from the date of notification of results of checking, THE BANK reimburse the Customer for any damages or losses incurred by the fault of THE BANK and/ or not under events of force majeure as defined in clause 1.6 of the Terms and Conditions;
- In case the expiration of handling the application of checking & complaints, two parties still do not determine the cause or fault of either party, within fifteen (15) working days, the parties will together determine the damage and the compensation (if any) on the basis of the fault of the parties to cause damage.

##### **6.3. Signs of a crime:**

- THE BANK will inform authorities under the legal regulations on criminal procedure and report to State Bank (Payment Department, Banking Supervision Agency, State Bank in provinces, cities); simultaneously, provide written notice to customer the status of checking. The handling of checking results is resolved under the responsibility of the authorities of jurisdiction. In case government authorities notify the checking results with no criminal element, within fifteen (15) working days from the date of conclusion the authorities, THE BANK will continue to perform the checking and processing customer complaint in the order as stated in Clause 6.2 of this Article.
- In case THE BANK, customers and related parties do not reach an agreement and/ or disagreement with the proposed results of checking, the dispute shall comply with regulation of law.

#### **ARTICLE 7: SETTLEMENT OF DISPUTES AND HANDLING OF VIOLATIONS**

- The terms and conditions shall be governed by the laws of Vietnam.
- In the process of implementing the terms and conditions, if there is a dispute, the parties will negotiate within 30 (thirty) days from the date of the dispute arisen. In the case the dispute cannot be resolved by agreement, it will be negotiated by the People's Court in Vietnam.

- If any one or more of the terms and conditions of this Terms and Conditions or any part of the terms and conditions become invalid or unenforceable under any applicable law in any obligations; it will not affect the legality, validity and enforceability of the remaining terms and conditions of this Terms and Conditions in the jurisdiction and/ or any other jurisdiction.
- The lack or delay of implementing the rights and obligations of THE BANK as the Terms and Conditions will not be deemed a rejection of all or a part of the rights and obligations of THE BANK unless THE BANK announced by writing about the rejection of rights and obligations.

#### **ARTICLE 8: NOTIFICATION**

- In the event of changes in service fees and / or any of the terms or conditions of this Terms of Conditions, THE BANK will update public information in one of the following methods: (i) on the website of THE BANK, (ii) the mass media; (iii) publicly listed at THE BANK branches, transaction offices; (iv) send information to customers by post, email, fax, text messages, phone registered; (v) other methods have been agreed by Customers.
- In case the Customer does not agree with the changes of THE BANK, Customer may request a termination of accounts at THE BANK. When customers continue to carry out transactions with THE BANK after the notification, they shall be deemed the customer agree with the change of fee and/ or the terms of conditions under this Terms and Conditions.
- All these changes to be seen as customers received:
  - Within three (03) days from the date of sending (the confirmation of post), if sent by letter; or
  - On day of sending if sent by fax; or
  - On day of receiving if sent through the form of automated messages, email, direct telephone;
- Any notification, confirmation, suggestions, requests of Customers with THE BANK must be made in writing, and Customers must sign and send to THE BANK. However, THE BANK can (but not mandatory) accept and implement the request by fax, phone or email the Customer already registered or notified in writing to THE BANK each period.

#### **ARTICLE 9: TERM EFFECT AND TERMINATION PROVISIONS**

- This Terms and Conditions and documents attached hereto (if any) are integral parts of the “Application cum Agreement for opening individual/corporate account and services” and shall be in effect from the signing date of Application cum Agreement for opening individual/corporate account and services to the termination of the utilization of account and fulfillment of all payment obligations owing by Customers to THE BANK. The using of account shall be terminated in one of the following cases:
  - In one of the cases of account termination specified in Clause 5.4 of Article 5 this Terms & Conditions.
  - THE BANK terminates operation in accordance with laws.
- The Parties or their inheritors must fully perform the rights or responsibilities arising from this Terms and Conditions and Application cum Agreement for opening individual/corporate account and services prior to the termination of current account.

#### **ARTICLE 10: OTHER AGREEMENTS**

- The main language used herein, in the Application cum Agreement for opening individual/corporate account and services, the Terms and Conditions and relevant documents, instruments among THE BANK and Customers is Vietnamese.
- In case of involving foreign elements, the parties may use common foreign language together with Vietnamese. In the event of discrepancy between the two versions, the Vietnamese version shall be prevailed.
- Any notice (if any) on changes of any terms or conditions herein informed by THE BANK to customers in accordance with this Terms & Conditions shall be an integral part hereof.
- Issues are not specified herein shall be governed by the laws of Vietnam and agreements between customers and THE BANK.
- Customers and THE BANK verify that they have read, understood and undertaken to duly perform terms and conditions stipulated in Application cum Agreement for opening individual/corporate account and services, this Terms and Conditions.



## ĐIỀU KIỆN & ĐIỀU KHOẢN

### MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

#### ĐIỀU 1: ĐỊNH NGHĨA

Các từ ngữ sử dụng trong Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này được hiểu như sau:

1.1. “Ngân hàng”: là Ngân hàng KEB Hana – Chi nhánh TPHCM

1.2. “Khách hàng”: là các cá nhân/tổ chức mở Tài khoản thanh toán tại Ngân hàng.

1.3. “Tài khoản”: là Tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại Ngân hàng.

1.4. “Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán của cá nhân/tổ chức”: là giấy đề nghị mở Tài khoản thanh toán cá nhân/tổ chức do Khách hàng yêu cầu và được ký chấp thuận bởi Ngân hàng.

1.5. Tài khoản không hoạt động là tài khoản có số dư hiện tại duy trì dưới mức tối thiểu (số dư tối thiểu được Ngân hàng quy định theo từng thời kỳ) và không có bất kỳ giao dịch nào phát sinh trong vòng liên tục 1 năm, không tính các giao dịch nhập lãi, thu phí định kỳ hoặc những khoản thu định kỳ có tính chất tương tự. Tài khoản không hoạt động có thể bị ngừng hoạt động hoặc bị hạn chế một số chức năng như rút tiền, chuyển khoản hoặc sử dụng các dịch vụ liên quan cho đến khi khách hàng thực hiện kích hoạt lại tài khoản tại quầy giao dịch.

1.6. “Sự kiện bất khả kháng”: là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép như chiến tranh, đình công, nổi loạn, tội phạm, thiên tai bao gồm hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, bão tố hay các thảm họa tự nhiên khác, gián đoạn hoặc hỏng hóc của hệ thống điện, mạng internet, viễn thông.

#### ĐIỀU 2: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGÂN HÀNG KEB HANA – CHI NHÁNH TPHCM (NGÂN HÀNG)

##### 2.1 Quyền của Ngân hàng

- Ngân hàng được chủ động trích Tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:
  - Các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình quản lý Tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán;
  - Các nghĩa vụ thanh toán theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền buộc Khách hàng phải thực hiện theo quy định của pháp luật;
  - Điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai/ không đúng bản chất/ không phù hợp với nội dung sử dụng của Tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ Tài khoản biết;
  - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào Tài khoản của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của Ngân hàng chuyển tiền do Ngân hàng chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
  - Để chi trả phí duy trì Tài khoản nếu số dư bình quân của Tài khoản thấp hơn mức quy định của Ngân hàng được niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của Ngân hàng hoặc công bố công khai trên website của Ngân hàng hoặc thông báo cho Khách hàng biết bằng một trong các cách thức thông báo theo quy định tại Điều 8 Bản điều khoản và điều kiện này, các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa Ngân hàng với Khách hàng.
- Ngân hàng có quyền từ chối thực hiện các lệnh của Khách hàng trong các trường hợp sau:
  - Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành;
  - Khách hàng không đủ số dư trên Tài khoản đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán nếu không có thỏa thuận thấu chi trước với Ngân hàng;
  - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền;
  - Tài khoản đang bị đóng, bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc một phần mà phần không bị tạm khóa/ phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán;
  - Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng Tài khoản thanh toán của chủ Tài khoản hoặc chưa phong tỏa Tài khoản thanh toán chung theo quy định tại Điều 5 bản Điều khoản điều kiện này khi chủ Tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Ngân hàng.
- Ngân hàng có quyền phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư Tài khoản theo quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này và quy định của Ngân hàng đã được công khai thông tin theo các phương thức tại Điều 8 của Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này. Ngân hàng không có quy định thì áp dụng theo quy định của pháp luật hiện hành. Ngân hàng cũng có thể hoàn trả một phần hay toàn bộ số tiền có trong Tài khoản của Khách hàng hoặc từ chối nhận thêm tiền gửi của Khách hàng, hoặc giới hạn mức tiền gửi của Khách hàng.
- Ngân hàng có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng Tài khoản thanh toán của cá nhân/tổ chức và pháp luật hiện hành;
- Ngân hàng có quyền cung cấp thông tin của Khách hàng và thông tin về Tài khoản của Khách hàng cho bên thứ ba (i) bên đó có quyền yêu cầu Ngân hàng cung cấp thông tin Khách hàng theo quy định của luật áp dụng hoặc (ii) khi được Khách hàng đồng ý trừ trường hợp cung cấp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật hiện hành;

- Ngân hàng có quyền phạt và yêu cầu Khách hàng bồi thường thiệt hại (nếu có) do vi phạm các quy định về sử dụng Tài khoản đã thỏa thuận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng Tài khoản thanh toán của cá nhân/tổ chức hoặc đã có quy định tại bản Điều Khoản Và Điều Khoản này và các quy định pháp luật về quản lý và sử dụng Tài khoản Ngân hàng tại thời điểm xảy ra vi phạm.
- Khi chuyển tiền từ tài khoản nhân danh Khách hàng cho bất kỳ tài khoản hoặc cá nhân nào bên ngoài Việt Nam, Ngân hàng được quyền cho rằng Khách hàng đã có tất cả các giấy tờ cần thiết và các giấy phép của các cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam cho khoản tiền chuyển ra khỏi Việt Nam đó và Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm thay cho Khách hàng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào về sự chuyển tiền không được phép. Ngân hàng có quyền yêu cầu Khách hàng xuất trình các giấy tờ và giấy phép có liên quan tại thời điểm phát sinh giao dịch.
- Ngân hàng có quyền từ chối hoặc trì hoãn thực hiện lệnh nếu lệnh hoặc các giao dịch liên quan đến giao dịch đáng ngờ hoặc hành vi phạm tội theo quy định về phòng chống rửa tiền với điều kiện thời gian trì hoãn không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày áp dụng, Ngân hàng được miễn trừ mọi thiệt hại hoặc hậu quả có thể xảy ra do việc áp dụng các biện pháp chống rửa tiền.

## 2.2 Nghĩa vụ của Ngân hàng

- Hướng dẫn Khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ mở Tài khoản, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng Tài khoản;
- Lưu giữ và cập nhật đầy đủ mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của chủ Tài khoản hoặc người đại diện theo pháp luật (trường hợp Khách hàng là tổ chức) và những người được ủy quyền để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng Tài khoản thanh toán;
- Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng Tài khoản của Khách hàng phù hợp với quy định hoặc thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng;
- Thực hiện hạch toán theo các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ nhận được. Điều chỉnh, sửa đổi các sai sót hoặc nhầm lẫn do Ngân hàng gây ra trong quá trình ghi có/ ghi nợ hoặc do thi hành lệnh của Khách hàng gây nên. Trường hợp những sai sót gây ra thiệt hại thì các bên sẽ cùng nhau xác định thiệt hại và việc bồi thường (nếu có) trên cơ sở mức độ lỗi của các bên gây ra thiệt hại.
- Hàng ngày/ hàng tháng, Ngân hàng có nghĩa vụ gửi kịp thời, đầy đủ Giấy báo Nợ, Giấy báo Có, Sao kê Tài khoản theo yêu cầu của Khách hàng. Thông tin đầy đủ, kịp thời về những giao dịch phát sinh trên Tài khoản thanh toán và số dư, tình trạng phong tỏa Tài khoản thanh toán cho Khách hàng theo các hình thức đã thỏa thuận tại bản Điều Khoản Và Điều Khoản này và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.
- Hướng dẫn và xử lý những đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong thời gian quy định tại Điều 6 bản Điều Khoản Và Điều Khoản này.
- Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở Tài khoản thanh toán của chủ Tài khoản. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở Tài khoản và các chứng từ giao dịch qua Tài khoản theo đúng quy định của pháp luật;
- Ngân hàng chịu trách nhiệm bảo mật các thông tin liên quan đến Tài khoản và giao dịch trên Tài khoản của Khách hàng, trừ trường hợp quy định tại bản Điều Khoản Và Điều Khoản này và trường hợp pháp luật có quy định khác. Đồng thời chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên Tài khoản của Khách hàng do lỗi của Ngân hàng;
- Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

## ĐIỀU 3: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

### 3.1 Quyền của Khách hàng

- Khách hàng có quyền sử dụng Tài khoản để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu Ngân hàng thực hiện các giao dịch thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Khách hàng được Ngân hàng tạo mọi điều kiện để sử dụng Tài khoản thuận tiện và an toàn nhất;
- Khách hàng được lựa chọn và sử dụng các dịch vụ thanh toán do Ngân hàng cung cấp phù hợp với yêu cầu, khả năng và quy định của pháp luật;
- Khách hàng có thể ủy quyền có thời hạn bằng văn bản cho người khác sử dụng Tài khoản theo quy định của pháp luật;
- Khách hàng được quyền yêu cầu cung cấp thông tin về những giao dịch thanh toán và số dư trên Tài khoản của mình;
- Khách hàng được quyền yêu cầu Ngân hàng tạm khóa, đóng, phong tỏa hoặc thay đổi phương thức sử dụng Tài khoản khi cần thiết;
- Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
- Khách hàng được hưởng lãi suất cho số tiền trên Tài khoản theo mức lãi suất do Ngân hàng quy định được công khai theo các phương thức công khai thông tin tại Điều 8 của Bản Điều Khoản Và Điều Khoản này tùy theo đặc điểm của Tài khoản, số dư Tài khoản và phù hợp với cơ chế lãi suất của Ngân hàng Nhà nước ban hành trong từng thời kỳ;

### 3.2 Nghĩa vụ của Khách hàng

- Các chỉ thị giao dịch của Khách hàng cho Ngân hàng chỉ được thực hiện bằng văn bản có chữ ký của chủ tài sản hữu quyền phù hợp với mẫu chữ ký được đăng ký tại Ngân hàng. Để tránh nhầm lẫn, bản photocopy hoặc chỉ thị bằng fax, thư điện tử sẽ không được chấp nhận trừ khi Khách hàng có thỏa thuận khác bằng văn bản với Ngân hàng;
- Khách hàng có nghĩa vụ tuân thủ các quy định về mở và sử dụng Tài khoản thanh toán của Ngân hàng đã được công khai theo phương thức công khai thông tin tại Điều 8 của Bản Điều Khoản Và Điều Khoản này và phải đảm bảo có đủ tiền trên Tài khoản thanh toán để thực hiện lệnh thanh toán đã lập, trừ trường hợp có thỏa thuận khác với Ngân hàng;
- Chủ tài khoản phải tuân theo quy định về quản lý ngoại hối của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về sử dụng ngoại tệ từ tài khoản hoặc nộp tiền vào tài khoản, tiền mặt, điều chuyển vốn nội bộ cũng như chuyển khoản



- Khách hàng chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua Tài khoản do lỗi của mình;
- Khách hàng có nghĩa vụ tuân thủ các hướng dẫn của Ngân hàng về việc lập các lệnh thanh toán như Séc, Lệnh chuyển khoản và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua Tài khoản, sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch và đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do Ngân hàng quy định và thông báo và/hoặc hướng dẫn cho Khách hàng. Khách hàng có trách nhiệm cất giữ an toàn các loại mẫu giấy và nếu có sự mất mát thuộc về lỗi Khách hàng thì Khách hàng phải bồi thường thiệt hại, và chịu trách nhiệm đối với mọi tổn thất hoặc khiếu nại phát sinh hoặc liên quan đến sự mất mát, giả mạo, lạm dụng các mẫu của Khách hàng đã cấp. Khách hàng cần thông báo ngay cho Ngân hàng khi mất hoặc thất lạc các loại Séc, Lệnh thanh toán do Ngân hàng cấp. Mọi sự thông báo phải được thực hiện theo quy định tại Điều 5 Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này;
- Kịp thời thông báo cho Ngân hàng khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên Tài khoản của mình hoặc nghi ngờ Tài khoản của mình bị lợi dụng. Hoàn trả hoặc phối hợp với Ngân hàng hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào Tài khoản của Khách hàng;
- Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng Tài khoản thanh toán. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho Ngân hàng khi có thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở Tài khoản thanh toán;
- Duy trì số dư tối thiểu trên Tài khoản thanh toán theo quy định của Ngân hàng theo từng thời kỳ được niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của Ngân hàng hoặc công bố công khai trên website của Ngân hàng hoặc thông báo cho Khách hàng biết bằng một trong các cách thức thông báo theo quy định tại Điều 8 Bản điều khoản và điều kiện này;
- Tuân thủ các quy định pháp luật và của ngân hàng về phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận, đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan.
- Khách hàng không được cho thuê, cho mượn và sử dụng Tài khoản hoặc ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản của mình cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật.
- Khách hàng tự chịu trách nhiệm trong trường hợp giảm giá trị về số tiền gửi vào Tài khoản do thuế nhà thầu hoặc các loại thuế khác hay các biến động về tỷ giá hối đoái.

#### **ĐIỀU 4: SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN**

##### **4.1. Số dư tối thiểu:**

- VND: 0 VND (không đồng)
- USD và ngoại tệ khác: 0 USD hoặc tương đương

Trong trường hợp có sự thay đổi về số dư tối thiểu như quy định trên, Ngân hàng sẽ thông báo cho khách hàng như quy định tại Điều 8 Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này.

**4.2. Lãi suất Tài khoản thanh toán :** số dư trên Tài khoản thanh toán được hưởng lãi suất không kỳ hạn do Ngân hàng quy định từng thời kỳ.

**4.3. Phí quản lý Tài khoản thanh toán, phí giao dịch Tài khoản thanh toán và các khoản phí liên quan khác:** theo biểu phí dịch vụ do Ngân hàng ban hành từng thời kỳ.

**4.4.** Ngân hàng sẽ cung cấp bản Xác nhận số dư tài khoản hay sao kê giao dịch của tài khoản cho Khách hàng vào bất kỳ thời điểm nào khi Ngân hàng nhận được đơn yêu cầu theo mẫu của Ngân hàng. Tuy nhiên, khi phát hành bản Xác nhận số dư tài khoản/sao kê tài khoản, Ngân hàng bảo lưu quyền sửa đổi bất kỳ sai sót nào trong đó. Trong vòng 7 ngày làm việc kể từ khi bản Xác nhận số dư tài khoản được gửi đi, nếu Khách hàng không có thông báo nào về sự không nhất quán trong bản xác nhận thì Khách hàng được coi như đã chấp nhận bản xác nhận đó và sẽ không bắt buộc Ngân hàng phải chịu trách nhiệm về bất kỳ sai sót nào trong đó.

#### **ĐIỀU 5: PHONG TỎA TÀI KHOẢN THANH TOÁN, CHẤM DỨT PHONG TỎA TÀI KHOẢN THANH TOÁN, TẠM KHÓA VÀ NGỪNG TẠM KHÓA TÀI KHOẢN THANH TOÁN, ĐÓNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN**

##### **5.1. Phong tỏa Tài khoản thanh toán:**

- Ngân hàng thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên Tài khoản thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:
  - i. Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
  - ii. Ngân hàng phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi có nhầm vào Tài khoản thanh toán của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ chuyển tiền khác do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền.
  - iii. Một thông báo bằng văn bản được gửi bởi một trong những chủ tài khoản thông báo rằng có tranh chấp phát sinh giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.
  - iv. Các trường hợp khác theo quy định của Ngân hàng và pháp luật.

- Sau khi phong tỏa Tài khoản thanh toán, Ngân hàng sẽ thông báo (bằng văn bản hoặc theo các hình thức thông báo đã thỏa thuận tại hợp đồng này) cho chủ Tài khoản hoặc người giám hộ, đại diện hợp pháp của chủ Tài khoản hoặc người đại diện theo pháp luật của chủ Tài khoản biết về lý do và phạm vi phong tỏa Tài khoản thanh toán.
- Số tiền bị phong tỏa trên Tài khoản thanh toán luôn được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp Tài khoản bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
- Trường hợp phong tỏa Tài khoản thanh toán theo quy định tại điểm ii khoản 5.1 Điều này thì số tiền bị phong tỏa trên Tài khoản thanh toán không vượt quá với số tiền trên lệnh chuyển tiền bị sai sót, nhầm lẫn hoặc số tiền trên lệnh chuyển tiền được yêu cầu hoàn trả.

#### **5.2. Chấm dứt phong tỏa Tài khoản thanh toán:**

- Ngân hàng chấm dứt phong tỏa Tài khoản thanh toán khi có một trong các điều kiện sau:
  - Kết thúc thời hạn phong tỏa;
  - Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa Tài khoản thanh toán;
  - Ngân hàng đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
  - Thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung thông báo về việc tranh chấp tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản đã được giải quyết;
  - Các trường hợp khác theo quy định của Ngân hàng và của pháp luật.
- Việc sử dụng Tài khoản phong tỏa, số tiền bị phong tỏa, thời gian bị phong tỏa, xử lý các lệnh thanh toán qua Tài khoản thanh toán trong thời gian phong tỏa thực hiện theo đúng nội dung phong tỏa.

#### **5.3. Tạm khóa Tài khoản thanh toán:**

- Ngân hàng thực hiện tạm khóa (tạm dừng giao dịch) Tài khoản thanh toán của Khách hàng một phần hoặc toàn bộ số tiền trên Tài khoản thanh toán khi có văn bản yêu cầu của chủ Tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ Tài khoản) hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ Tài khoản với Ngân hàng, trừ trường hợp Ngân hàng từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng Tài khoản thanh toán của chủ Tài khoản hoặc chưa phong tỏa Tài khoản thanh toán chung theo quy định khi (các) chủ Tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Ngân hàng;
- Việc chấm dứt tạm khóa Tài khoản thanh toán và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của chủ Tài khoản thanh toán (hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của chủ Tài khoản) hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa chủ Tài khoản với Ngân hàng

#### **5.4. Đóng Tài khoản thanh toán:**

- Ngân hàng thực hiện đóng Tài khoản thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:
  - Có văn bản yêu cầu đóng Tài khoản thanh toán của chủ Tài khoản và chủ Tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến Tài khoản thanh toán. Trường hợp chủ Tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức và làm chủ hành vi thì việc đóng Tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện hợp pháp của chủ Tài khoản;
  - Một trong các chủ Tài khoản thanh toán chung yêu cầu đóng Tài khoản bằng văn bản gửi cho Ngân hàng và các chủ Tài khoản thanh toán chung đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến Tài khoản;
  - Chủ Tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
  - Tổ chức có Tài khoản thanh toán chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
  - Chủ Tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại hợp đồng về mở và sử dụng Tài khoản thanh toán với Ngân hàng; vi phạm pháp luật trong giao dịch thanh toán.
  - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật
- Ngân hàng sẽ thông báo cho Chủ tài khoản quyết định của Ngân hàng về việc đóng Tài khoản và tiền gửi trong Tài khoản sẽ không hưởng lãi kể từ ngày Ngân hàng thông báo. Trong trường hợp chủ Tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích Ngân hàng sẽ thông báo cho người giám hộ hoặc người thừa kế hợp pháp biết.
- Việc thu phí đóng Tài khoản thanh toán thực hiện theo quy định hiện hành từng thời kỳ của Ngân hàng
- Sau khi đóng Tài khoản thanh toán, nếu Khách hàng muốn khôi phục lại Tài khoản thanh toán hoặc đăng ký mở và sử dụng Tài khoản thanh toán mới đều phải làm lại thủ tục mở Tài khoản thanh toán theo quy định và nộp phí giao dịch liên quan (nếu có).

- Khi đóng tài khoản, hoặc bởi Khách hàng hoặc bởi Ngân hàng, các sổ tài khoản, séc chưa dùng đến, mẫu dùng cho tài khoản đều phải được trả lại cho Ngân hàng.

#### **5.5. Chi trả số dư sau khi đóng Tài khoản thanh toán:**

- Số dư trước khi đóng Tài khoản thanh toán của Khách hàng (bao gồm số dư tối thiểu nếu có và tính luôn trường hợp đóng Tài khoản thanh toán do Tài khoản thanh toán không hoạt động theo quy định) được xử lý như sau:
  - Chi trả các khoản nợ đến hạn, quá hạn và các khoản lãi, chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình quản lý Tài khoản thanh toán của Khách hàng và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo quy định của Ngân hàng;
  - Chi trả theo yêu cầu của chủ Tài khoản, người giám hộ, người đại diện hợp pháp của chủ Tài khoản trong trường hợp chủ Tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ Tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích;
  - Chi trả theo quyết định của tòa án
- Trong các trường hợp sau, Ngân hàng sẽ thực hiện kết chuyển số dư Tài khoản thanh toán của Khách hàng vào Tài khoản “tiền giữ hộ chờ thanh toán” của Ngân hàng và không trả lãi tiền gửi đối với số dư Tài khoản thanh toán của Khách hàng bị đóng do:
  - i. Chủ Tài khoản vi phạm pháp luật trong thanh toán
  - ii. Vi phạm thỏa thuận với Ngân hàng
  - iii. Chủ Tài khoản/ người được thừa kế/ người đại diện thừa kế hoặc người giám hộ/ người đại diện theo pháp luật của Chủ tài khoản không đến rút tiền sau khi Ngân hàng đã thông báo bằng văn bản về việc đóng Tài khoản thanh toán cho chủ Tài khoản/ người đại diện thừa kế, hoặc người giám hộ/ người đại diện và/ hoặc chủ Tài khoản là cá nhân duy nhất hoặc tất cả các chủ Tài khoản chung bị tuyên bố mất tích
- Ngân hàng sẽ xử lý theo quy định của pháp luật đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên Tài khoản đã được thông báo mà không đến nhận hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với chủ Tài khoản, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

### **ĐIỀU 6: XỬ LÝ KẾT QUẢ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI**

#### **6.1. Ngân hàng tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng Tài khoản thanh toán đảm bảo tuân thủ các nguyên tắc sau:**

- Áp dụng hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại bao gồm qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) và qua các điểm giao dịch của NGÂN HÀNG;
- Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, Ngân hàng sẽ hướng dẫn và Khách hàng phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời gian quy định của Ngân hàng, Ngân hàng sẽ làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;

#### **6.2. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:**

- Trong thời hạn tối đa 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại điểm 6.1 Điều này;
- Trong thời hạn tối đa 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, 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 do lỗi của Ngân hàng mà không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các sự kiện bất khả kháng theo định nghĩa tại khoản 1.6 trong Bản điều khoản và điều kiện mở và sử dụng Tài khoản thanh toán này;
- Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc tiếp theo, các bên sẽ cùng nhau xác định thiệt hại và việc bồi thường (nếu có) trên cơ sở mức độ lỗi của các bên gây ra thiệt hại.

#### **6.3. Trường hợp có dấu hiệu tội phạm:**

- Ngân hàng sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng, NHNN tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Ngân hàng sẽ tiếp tục thực hiện tra soát và xử lý các khiếu nại của Khách hàng theo trình tự như đã quy định tại khoản 6.2 Điều này.
- Trường hợp Ngân hàng, Khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

## **ĐIỀU 7: GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VÀ XỬ LÝ VI PHẠM**

- Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- Trong quá trình thực hiện bản Điều Khoản Và Điều Kiện này, nếu có tranh chấp, các bên sẽ thỏa thuận, thương lượng trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày phát sinh tranh chấp. Trường hợp không thể giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng thì tranh chấp sẽ do Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại Việt Nam giải quyết.
- Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của bản Điều Khoản Và Điều Kiện này hay bất kỳ phần nào của bản Điều Khoản Và Điều Kiện này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng trong bất kỳ phạm vi quyền hạn nào; thì nó sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại của bản Điều Khoản Và Điều Kiện này ở phạm vi quyền hạn đó và / hoặc bất cứ phạm vi quyền hạn nào khác.
- Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của Ngân hàng theo như bản Điều khoản và điều kiện này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của Ngân hàng trừ khi Ngân hàng có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.

## **ĐIỀU 8: THÔNG BÁO**

- Trong trường hợp có sự thay đổi về phí dịch vụ và/hoặc bất kỳ điều khoản điều kiện nào của bản Điều Khoản Và Điều Kiện này, Ngân hàng sẽ thông tin công khai theo một trong các phương thức sau: (i) trên website của Ngân hàng, (ii) các phương tiện truyền thông đại chúng; (iii) niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của Ngân hàng; (iv) gửi thông tin cho Khách hàng thông qua đường bưu điện, email, fax, tin nhắn, điện thoại đã đăng ký; (v) các phương thức khác đã được Khách hàng đồng ý.
- Trường hợp Khách hàng không đồng ý với những thay đổi của Ngân hàng, Khách hàng có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Tài khoản tại Ngân hàng. Trường hợp Khách hàng vẫn tiếp tục thực hiện các giao dịch tại Ngân hàng sau thời gian Ngân hàng thông báo thì mặc nhiên được coi là Khách hàng đồng ý với việc thay đổi phí dịch vụ và/hoặc các điều khoản điều kiện của bản Điều khoản và điều kiện này.
- Tất cả các thay đổi này được xem như Khách hàng đã nhận:
  - Trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư; hoặc
  - Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax; hoặc
  - Vào ngày nhận nếu gửi thông qua hình thức tin nhắn tự động, email, điện thoại trực tiếp;
- Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Khách hàng với Ngân hàng phải được thực hiện bằng văn bản, và Khách hàng phải ký tên, gửi cho Ngân hàng. Tuy nhiên, Ngân hàng có thể (nhưng không bắt buộc) chấp nhận và thực hiện các yêu cầu đó thông qua fax, điện thoại hay email mà Khách hàng đã đăng ký hoặc thông báo bằng văn bản đến Ngân hàng từng thời kỳ.

## **ĐIỀU 9: THỜI HẠN HIỆU LỰC VÀ CHẤM DỨT QUY ĐỊNH**

- Bản Điều khoản và điều kiện này cùng các tài liệu kèm theo (nếu có) là một bộ phận không tách rời của “Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng Tài khoản của cá nhân/tổ chức” và có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng ký Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng Tài khoản của cá nhân/tổ chức cho đến khi chấm dứt việc sử dụng Tài khoản và mọi nghĩa vụ thanh toán của Khách hàng đối với Ngân hàng đã hoàn thành. Việc sử dụng Tài khoản sẽ chấm dứt khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
  - Thuộc một trong các trường hợp đóng Tài khoản được quy định tại khoản 5.4 Điều 5;
  - Ngân hàng chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật.
- Các bên hoặc người thừa kế quyền và nghĩa vụ của các bên phải thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ phát sinh từ bản Điều Khoản Và Điều Kiện này và Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở Tài khoản và dịch vụ cá nhân/tổ chức đã ký kết trước khi chấm dứt việc sử dụng Tài khoản.

## **ĐIỀU 10: CÁC THỎA THUẬN KHÁC**

- Ngôn ngữ chính sử dụng trong Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở Tài khoản và dịch vụ cá nhân/tổ chức, bản Điều Khoản Và Điều Kiện này và các văn bản, tài liệu liên quan giữa Ngân hàng và Khách hàng là tiếng Việt.
- Trong trường hợp có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp có mâu thuẫn về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.
- Tất cả các thông báo (nếu có) về việc thay đổi bất kỳ điều kiện, điều khoản nào của bản Điều Khoản Và Điều Kiện này do Ngân hàng thông báo cho Khách hàng theo quy định tại bản Điều Khoản Và Điều Kiện này sẽ trở thành một bộ phận không thể tách rời của bản Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- Những nội dung không quy định trong bản Điều Khoản Và Điều Kiện này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật Việt Nam cũng như các thỏa thuận cam kết giữa Khách hàng với Ngân hàng.

- Khách hàng và Ngân hàng xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng các điều kiện và điều khoản nêu tại Giấy đề nghị kèm hợp đồng mở Tài khoản và dịch vụ cá nhân/tổ chức, bản Điều Khoản Và Điều Kiện này.