

对公结算账户开户及使用的共同条款和条件

第1条 定义

1. “工行河南分行”，“银行”指中国工商银行河南分行。
2. “客户”：指符合《关于在提供结算业务的组织开立和使用结算账户的实施细则》（17/2024/TT-NHNN 号）以及其后续修订细则中规定的开立结算账户条件的单位。
3. “对公结算账户户主”是指开立结算账户的单位。
4. “对公结算账户的法人代表”：法律规定的法人代表或法人代表授权人。
5. “账户”是客户在工行河南分行开立的活期结算账户，用于使用银行提供的各项服务。
6. “账户服务”是指在柜面、远程银行和电子银行服务所办理的账户相关服务等。
7. “客户信息”包括但不限于根据法律规定的客户身份信息、账户信息、存款信息、资产信息、交易信息、作为银行担保方的组织或个人信息、完整的交易名称及其缩写、总部地址、交易地址、成立许可证编号或证明客户合法成立和运营的文件编号、企业编号或税号（若有）、公章样本（若有）、组织识别号码（若有）、电话号码、传真号码、网站（若有）以及营业范围。

8. “长期不动户的账户” 是指超过 24 个月未发生资金收付（计息入账、账户管理费扣账等除外）的对公客户结算账户

9. “冻结账户” 是指银行根据客户与银行已经签署的协议，或根据客户的要求，或根据现行的法律规定，暂时停止账户的部分金额或全部余额的交易。

10. 网站：是工行河内分行的官方网站 <https://www.icbc.com.vn>

第二条 账户的开立和使用

1. 账户开立、使用以及其相关服务的执行应遵守越南国家银行的规定、有权机构、银行的规定以及符合于法律规定的客户要求。

2. 客户可以通过结算账户办理存款、取款、活期存款、定期存款等业务，并要求银行提供符合现行法律及银行规定的账户结算服务。

3. 为跟踪保证金存款、担保支付能力和其他合法目的而开立的结算账户必须确保遵守相关法律规定。银行不能主动借记保证金存款、结算担保金额及法律规定履约保证金存款，用于向银行担保的保证金以及结算担保金额存款除外。

4. 客户使用账户并保证以下原则：

a) 客户的使用范围和交易限额根据客户的需求并符合银行关于账户开立和使用的风险管理规定以及相关法律规定；

b) 客户在柜台办理业务时需要按照银行对账户开立及使用现行规定提供客户证件；

c) 银行对户主或法定代表人的身份证明文件和生物识别信息核对无误后并符合于银行与现行法律的规定，客户才能通过电子渠道在结算账户进行取款和付款交易；

d) 根据越南国家银行关于通过电子渠道提供银行服务的安全保密规定，对电子渠道支付的各类交易要采取认证措施；

e) 外币结算账户的使用必须遵守外汇管理法律规定。

第三条 查询、投诉和解决争议

1. 接收和提供查询、投诉信息

a) 客户可以到柜台办理、拨打热线电话或或通过远程银行服务提供与交易相关的准确信息申请查询，银行在接收并核实信息准确后，将开始处理查询。

b) 客户可以到柜台办理、拨打热线电话或通过远程银行服务提供投诉信息以便银行处理。

2. 查询、投诉处理期限

a) 户主要求银行进行查询的最长期限为自交易发生之日起 60 天。

b) 银行将在接收客户首次查询、投诉请求后在 30 个工作日内处理客户的查询、投诉请求。

c) 在向客户通知查询、投诉结果后在 5 个工作日内，银行将根据现行法律规定和协议，赔偿因客户无过错且/或不属于协议中不可抗力情

形所导致的损失。

d) 在上述期限结束后仍无法确定责任方或错误原因，则银行将在 15 个工作日内与客户协商处理查询、投诉的方案。

3. 若发现案件有犯罪可疑行为，银行将根据刑事诉讼法的规定通知有权机构，并向国家银行报告（结算司、银行监察司、分管的国家银行省、市分行）；同时，银行将以书面形式通知客户查询、投诉处理的状态。处理查询、投诉结果的责任由有权机构负责。若有权机构通知结果不涉及犯罪因素，则银行将在有权机构发出结论通知书后的 15 个工作日内，与客户协商处理查询、投诉结果的方案。

4. 任何因本共同条款和条件引起或与之相关的任何争议，无论以何种形式（包括但不限于：（1）根据本共同条款和条件中产生的任何权益、义务或责任；（2）关于本共同条款和条件中存在、效力或终止的任何问题），都应提交并通过越南国际仲裁中心（VIAC）的仲裁规则解决。仲裁员人数为三人。仲裁地点将在河内，仲裁程序中使用的语言为越南语。

第四条 账户开立及使用的禁止行为

1. 违反法律规定修改，涂改结算工具、结算凭证；伪造结算工具、结算凭证；保管、流转、转让及使用虚假的结算工具；

2. 侵入或想办法侵入，盗取结算数据，破坏，非法更改软件程序、电子数据，利用系统差错收益；

3. 不诚实地提供关于供应或使用结算服务，中间结算服务的信息；

4. 违反法律规定地泄露、提供账户余额以及客户在结算服务银行和结算中介服务机构的结算交易信息。

5. 开立或使用匿名结算账户；买卖、出租、租赁、借、借给结算户、银行卡（无记名预付卡除外），盗取、串通盗窃、买卖结算账户以及银行卡的信息；

6. 发行，供应，使用不合法的结算工具；

7. 未获得国家银行颁发中间结算服务的许可证提供中间结算服务。非结算服务提供机构而提供结算服务。

8. 实现，组织实现或创造条件实现使用，利用结算户、结算工具、结算服务、结算中间服务来实现赌博、组织赌博、欺骗、违法经营等犯罪行为以及其他犯罪行为；

9. 涂改，更改内容，买卖，转让，租赁，借给，伪造供应结算中间服务许可证；

10. 把获批的结算中间服务许可证权限授权、委托其他个人和组织；

11. 欺诈、伪造证明文件作为申请结算中介服务许可证的资料。

12. 实现结算中间服务许可证不允许的领域；

13. 客户在支付服务供应组织拥有账户但不按照金融机构、外资银行分行放款的相关法律规定向有权利和义务的相关方不提供结算相关信息或承诺自己在结算供应组织无结算账户。

第五条 账户使用中的风险管理措施，确保账户使用安全保密

1. 出现下列情况时，银行须核实客户身份信息，并按照反洗钱法律规定及时采取措施：

(i) 客户出现《洗钱法》规定的可疑行为；(ii) 银行有依据怀疑客户之前提供的开户资料的合法性和有效性；(iii) 账户户主或对公账户法人代表属于反洗钱制裁名单、越南国家银行管理、监督和防范结算活动中欺诈风险的信息系统或公安部和其他有权机关提供的欺骗或违法的欺诈名单（若有）；(iv) 账户及账户户主信息不正确或与有权机关信息和数据不一致；

2. 银行须监控账户户主及相关人员身份证件的有效期；在身份证明文件失效前至少 30 天通知客户并及时要求客户更新；如果客户身份证明文件失效或过期，则暂时停止账户提款和支付。

第六条 对欺诈、冒充嫌疑、违反法律规定处理方式

1. 在以下情况银行进行冻结客户账户的部分金额或全部金额：（i）发现账户开立和使用过程中的不符点或异常现象；（ii）怀疑客户账户存在欺诈或违法行为；（iii）发现客户账户跟恐怖融资有关；

2. 在以下情况银行主动注销账户：（i）发现客户使用伪造文件、冒名开立账户以欺骗、欺诈或进行非法行为；（ii）客户违反本条款条件第 4 条款的禁止行为。

第七条 账户使用的授权

1. 户主有权授权账户使用权。授权通过书面方式，保证复核授权的法律规定。户主向银行提供授权书及被授权人或被授权法人的相关识别信息与资料，在授权期限内，被授权人拥有授权范围内的权限和义务。被授权人必须按照银行规定报备信息和签字样本。

2. 授权文件必须明确授权范围及授权期限。若不明确授权范围，则被视为全面授权。若不明确授权期限，则授权期限被视为授权之日起生效，有效期为无期限或有新授权书代替为止。

3. 户主的授权终止或修订通知仅在银行已收到户主的授权终止或修订通知并已经在 3 个工作日内将其在银行的系统完成终止、更新授权信息（法律另有规定的除外）才能在银行生效。

第八条 账户冻结及解除账户冻结

1. 银行在以下情况下进行冻结客户账户的部分金额或全部金额：(i) 根据客户和银行所签订的协议或根据客户的要求；(ii) 有权机构根据法律规定以书面形式要求；(iii) 由于银行操作有误导致错误入账；或者按照汇款行的查询内容进行退汇。被冻结的金额不得超过错误入账或要求退回的金额；(iv) 冻结账户；(v) 长期不动户的账户；(vi) 客户信息不齐全；(vii) 客户的相关人员在使用结算账户过程中的相关文件已过期；(viii) 发现账户跟恐怖，恐怖融资有关；(ix) 发现账户开立及使用过程中的可疑或异常问题；(x) 有依据怀疑客户账户存在欺诈或违法行为；(xi) 符合法律规定的其他案例。

2. 银行在以下情况下进行解冻：(i) 根据客户和银行的协议；(ii)

有权机构根据法律规定以书面形式提出停止冻结要求；(iii) 已处理完毕转账、汇款差错款项；(iv) 客户将其相关人员补充齐全信息或有效证件；(v) 其他符合法律规定的场景。

3. 对账户进行冻结后，银行要通知户主或法人代表账户冻结理由及冻结范围（有权机关书面要求保密，不允许通知相关信息的除外）。

4. 账户上被冻结的余额要保证不变、按照冻结内容加强监督。若为部分冻结，剩余余额仍可正常使用。

第九条 账户注销

1. 在以下情况下，银行将进行账户注销：

(i) 户主以文件形式要求关户，且已充分完成账户相关义务；(ii) 公司根据企业法停止经营、解散、并购或合并；(iii) 户主违反本共同条款和条件的规定；(iv) 长期不动户的账户，且账户余额为零；(v) 账户户主违反本条款条件第 4 条规定的禁止行为；(vi) 发现客户使用伪造文件、冒名开立账户或账户存在欺诈、违法行为；(vii) 法律规定的其他情况。

2. 账户注销后，银行必须通知结算账户户主、法人代表。

3. 注销后，账户余额处理如下：

(i) 按户主在已充分完成账户相关义务之后的要求；(ii) 按法院或有权机构的决定书；(iii) 在已向合法受益人通知，而其未前来领取的情况下，就根据法律规定处理在账户余额；(iv) 法律规定的其他情况。

4. 账户余额自注销之日起不计算利息。

第十条 账户管理

1. 利率：客户根据银行当期在网站上公开公告的利率并符合国家银行规定的利率享受利息。

2. 账户管理费用、账户交易手续费及其他相关手续费：客户同意银行有权根据银行在当期在银行网站上公布执行、变更的收费标准和收费方式。

3. 客户有义务支付在使用服务过程中所向银行申请使用的服务产生的费用。收费方式为银行主动根据不同的服务通过借记客户的结算账户，银行将采取逐笔交易、定期收费、自动收费或根据客户与银行的单独协议收取费用。

第十一条 客户权利和义务

1. 客户的权利

a. 在账户可用余额范围内，有权使用账户余额、进行存取现金和要求银行办理合法、合规的支付结算指令（汇款要求）；

b. 选择使用由银行提供的结算工具、服务及功能；

c. 有权将账户的全部或部分使用权授权给其他个人和组织，符合本共同条款和条件第 7 条规定；

d. 有权要求银行处理合法合规的支付指令、提供其账户的交易明细、

余额和信息;

e. 可要求银行按照本共同条款和条件第8条对账户进行冻结或解冻、注销;

f. 可要求银行指导账户管理、安全使用、解答客户根据一盒银行协商的提问、投诉;

g. 按照法律规定或者客户与银行之间在不违反现行法律规定的情况下签订书面协议的其他权利;

h. 收到银行根据法律规定对账户余额的安全保护和对账户相关信息的保密;

i. 有权要求银行赔偿由银行造成的实际损失;

j. 根据法律规定对客户的其他权利。

2. 客户的义务

a) 确保在账户上有足够的金额来实施已经建立的结算指令。

b) 执行本共同条款条件以及法律关于开立和使用账户的规定;

c) 当客户发现账户出现差错时或怀疑账户被盗用, 及时通知银行;

d) 退还或者配合银行退还因差错转入客户账户的款项;

e) 向银行提供充分、清楚、完整、准确的关于账户开立和使用各相关资料及信息; 对自己提供的信息不及时、不准确而引发的风险以及因自身过失造成的损失将由自己承担相关责任; 对向银行提供信息的准确

性和真实性承担法律责任。

f) 不得发生本共同条款和条件第4条规定的开立使用账户禁止行为。

g) 根据本共同条款和条件第三条的规定立即通知银行如发现账户存在差错、误操作或被滥用。

h) 除本共同条款和条件中的规定或双方另有约定外，客户向银行的所有通知均应通过书面形式。

i), 承担银行根据法律规定提供的产品和服务产生的所有税款责任。

j) 若客户违反本共同条款和条件中的义务承诺，应向银行赔偿由此产生的所有损害和损失。

k) 负责保护由客户管理的账户信息和交易机密性，以确保结算交易的安全和保密性。若客户的信息因任何原因通过任何方式泄露而非银行原因，客户自行承担 responsibility。

l) 客户根据法律规定承担的其他义务。

3. 客户的其他责任

a) 客户自行管理其签字、印章、信息及账户相关的有效交易凭证，承担账户相关文件被第三方伪造的责任。客户承担所有与其注册印章真实性相关的风险，银行对此免责。

b) 客户同意并自行承担 responsibility，确保其向银行提供的任何个人或组织数据均已获得该个人或组织的同意，并遵守有关个人数据保护及相关法律

律规定。

c) 客户承担未能及时、准确、完整地更新和/或提供信息（包括初始信息和变更信息）所产生的所有风险。

d) 客户同意以书面形式向银行通知关于授权人任何变更（包括但不限于新增/更改/减少/取消授权人、更改授权人信息、授权范围/内容、授权期限等）。

e) 客户确认并同意，任何授权人的行为或指示均代表客户；客户将对授权人所执行的指示或行为承担全部责任，并免除银行对客户与授权人之间因执行授权而产生的任何疑问、投诉、诉讼、争议及纪律处理等相关责任。

f) 客户还需要履行法律规定的其他责任。

第十二条 银行的权利和义务

1. 银行的权利

a) 在以下情况，主动从客户账户扣款：

(i) 根据有权机关书面要求执行行政违反处罚、判决执行决定、税收决定以及与欺诈、诈骗相关的其他扣款情形，需根据有权机关的结论或法律规定履行其他支付义务；

(ii) 为了调整被核算内容、核算属性错误或者不符合法律规定并通知客户相关信息；

(iii) 当银行发现款项被错误存入客户账户或汇款行发现转账有误而要求取消报文或退款，要通知客户相关扣款信息；

(iv) 根据客户与银行之间书面约定，用于支付定期或周期性的款项，或收取到期、逾期债务、利息及账户使用过程中产生的费用。

b 在以下情况，拒绝执行客户的结算指令：

(i) 不合法合规的支付指令；

(ii) 客户未完全遵守支付程序要求或支付指令与在银行开立的账户申请资料中报备的要素不符或支付指令信息与开户使用条款条件不符；

(iii) 账户余额不足，无法执行支付指令；

(iv) 账户注销或全部冻结；

(v) 有权机构按照法律规定提出书面要求；

(vi) 客户发生本共同条款第 4 条规定的的开立使用账户禁止行为；

(vii) 户主拒绝按照银行的要求提供客户识别信息或提供信息不完整；银行怀疑属于反洗钱法规定特别监测交易的交易目的和交易信息的真实性；

(viii) 与客户签订的账户开立使用共同条款和条件的其他情况包括：账户有欺诈行为、根据银行标准认为账户用于非法目的等；

c) 当客户未完成有权机关强制缴纳通知的义务或未完成银行的债务还款义务，银行会拒绝客户账户注销，冻结申请；

- d) 颁发符合法律规定的关于账户开立使用的安全保密措施相关规定;
- e) 在第三方所提供的处理线路和系统发生事故, 且超过银行可控能力的情况下银行可免责。
- f) 可向有权机构提供账户信息、交易信息以及其他信息, 以便根据法律规定对支付结算交易的查询、投诉和争议进行处理;
- g) 根据法律规定对客户违反账户协议和规定的行为进行罚款;
- h) 为了处理客户对账户的交易要求, 银行可开立过渡账户;
- i) 按照法律规定或者账户户主与银行之间达成的书面协议的其他权利且不违反现行法律规定;

3. 银行的义务

- a) 在对结算指令的合法性、合格性进行检查、核对后, 进行支付结算指令;
- b) 留存账户户主的签字样本、签章样本(若有)以便在账户使用过程中进行检查、对照;
- c) 对于汇入的结算报文、现金存入指令给客户及时记账; 及时退还因过失、错误导致已从客户账户扣账的款项; 根据因与付款人发出的支付指令有误导致的资金转移的银行的要求, 协调退还已确认错误转入客户账户的款项。
- d) 定期以书面或其他形式及时向户主通知账户余额、交易明细、交

易凭证以及账户冻结情况，并对所提供信息的准确性负责任。

e) 定期更新客户信息或及时更新账户户主提供的账户相应内容。对于按照银行标准认定客户为高风险客户应及时更新客户识别信息。按法律规定保管留存账户开立档案以及账户交易有关凭证材料；

f) 对客户提供的资料信息、账户余额、交易明细按照法律规定给予保密。银行负责维护户主信息，在未经户主同意的情况下，不收集、使用或将户主的信息向第三方提供（本共同条款和条件规定除外）。银行需采取保护户主信息措施，以防止发生从其系统、设备非法收集个人信息情况；

h) 在银行正式网站和营业网点公布关于开立和使用账户的规定以及服务收费表；

第十三条 收集、使用与保密客户信息

客户已了解并同意开立和使用银行服务，同意银行在满足法律规定的基础上按本共同条款和条件根据不同的处理目的、处理信息类型、处理方式、处理相关的其他组织及个人信息、处理的开始与截止时间进行使用及提供客户信息。

1. 收集、使用及提供客户信息

a) 银行按法律规定收集客户基本信息为于以下用途：

(i) 向客户提供银行相关服务；

(ii) 为了银行内部工作包括：信用与风险管理、反洗钱、规划和发展

银行系统或银行产品投产、审计等;

(iii) 给客户提供服务过程中, 核实客户信息;

(iv) 在确保各方均执行法律规定有关保密要求的基础上, 向客户提供服务过程中, 为进行核对、清算以及其他工作, 银行可向第三方提供客户信息。

b, 提供客户信息

银行承诺对客户信息进行保密, 不出卖、泄露客户信息。银行将在下列情况提供客户信息:

(i) 按照客户和(或)监护人/法律代表人要求(若有);

(ii) 按有权机构的要求;

(iii) 按客户的被授权人书面要求;

(iv) 当银行人员或第三方按执行客户要求; 提供产品、服务、交易处理以及解决争议(若有); 提供优惠等用途可向其提供客户信息;

(v) 按工行集团内的总行、子行、其他分行等要求;

(vi) 根据不同时期法律规定的其他情况。

2. 在以下情况银行不用得到客户同意也可处理个人信息:

a, 为保护户主或他人的健康、生命安全需紧急处理客户信息;

b, 按照法律规定需公开客户个人信息;

c, 为国防、维护国家安全、社会治安、疫情、防爆、恐怖、犯罪分子以及违反法律规定而需紧急处理客户信息;

d, 按法律规定信息主体与有关机构、组织和个人已签署的协议执行义务;

e, 根据专业法律规定为国家机构活动提供服务。

第十四条 廉洁

客户保证客户与客户员工遵守反腐败法、劳动法、相关规定和指引以及任何其他法律和规定。客户承诺客户和客户员工为了使用本条款和条件涉及的服务和产品不将任何礼品、金钱或礼物送或赠送给任何政府官员（包括国际组织、国营企业或非国营企业的官员和人员）。

第十五条 反洗钱，反恐怖融资

客户必须遵守越南和国际关于反洗钱、打击恐怖主义融资的法律规定，遵守银行的反洗钱政策，同时与银行配合遵守反洗钱的要求。

第十六条 不可抗力事件

1. 不可抗力事件是指不可预计、不可阻止且无法避免的自然灾害和事故（例如台风、洪水、地震、火灾及爆炸、疫情等）、战争（无论是否宣战）以及各种民事动荡、信息故障（计算机系统故障、网络系统故障、外部恶意代码攻击以及其他计算机硬件和软件故障等）。

2. 由于不可抗力事件导致任一方无法履行本共同条款和条件中的义务，义务履行的期限应相应延长，延长期限等同于受不可抗力事件影响

的时间。

3. 受不可抗力事件影响的任何一方应在不可抗力事件发生时立即通知另一方，并在5天内以书面形式或通过电子邮件或传真将不可抗力事件的情况及相关证明文件告知另一方。受不可抗力事件影响的一方应努力采取措施减少该事件及其引发的违约影响。在不可抗力事件结束后的合理时间内，双方或单方应继续履行本共同条款和条件，除非双方另有约定或法律另有规定。

第十七条 语言

本共同条款和条件以越南文，英文和中文等语言书写。如有冲突，则以越南文版为准。

第十八条 有效期限和终止

若账户管理使用规定发生变更，银行将通过银行正式网站、媒体或在营业网点进行公布相关信息。如果客户在银行通知后的 10 天内仍然继续进行交易、使用账户和银行的服务，则视为客户同意账户管理和使用规定的变更。

修改、补充文件为本共同条款和条件的不可分割的部分。各方有责任严格遵守这些修改、补充文件。

Ngân hàng Industrial and Commercial Bank of China Limited – Chi
nhánh thành phố Hà Nội

**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG
TÀI KHOẢN THANH TOÁN DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ
CHỨC**

Điều 1. Định nghĩa

1. “ICBC Hà Nội”, “Ngân hàng” (NH) là Ngân hàng Industrial and Commercial Bank of China Limited – Chi nhánh thành phố Hà Nội.

2. “Khách hàng” (KH): là tổ chức đáp ứng đầy đủ các điều kiện của đối tượng mở tài khoản thanh toán quy định tại Thông tư số 17/2024/TT-NHNN về Quy định việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và các thông tư sửa đổi bổ sung sau này.

3. “Chủ tài khoản thanh toán của tổ chức” là tổ chức mở tài khoản thanh toán.

4. “Người Đại Diện Hợp Pháp của Chủ Tài Khoản”: là người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền.

5. “Tài khoản” (TK) là tài khoản thanh toán” không kỳ hạn của KH mở tại NH để sử dụng các dịch vụ do NH cung cấp.

6. “Dịch vụ tài khoản” được hiểu là các dịch vụ liên quan đến tài khoản tại quầy giao dịch, các dịch vụ ngân hàng từ xa và dịch vụ ngân hàng điện

từ...

7. “Thông tin Khách hàng” bao gồm không giới hạn thông tin định danh KH theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại NH, tên giao dịch đầy đủ và viết tắt; địa chỉ đặt trụ sở chính; địa chỉ giao dịch; số giấy phép thành lập hoặc số giấy tờ chứng minh KH được thành lập, hoạt động hợp pháp; mã số doanh nghiệp hoặc mã số thuế (nếu có); mẫu dấu (nếu có); số định danh của tổ chức (nếu có); số điện thoại; số fax, trang thông tin điện tử (nếu có); lĩnh vực hoạt động, kinh doanh.

8. “Tài khoản không sử dụng trong thời gian dài” là Tài khoản 24 (hai mươi tư) tháng không phát sinh bất kỳ giao dịch nào ngoại trừ giao dịch trả lãi hoặc thu phí từ ngân hàng.

9. “Phong tỏa TK” là việc NH tạm dừng giao dịch trên một phần hoặc toàn bộ số dư của TK theo thỏa thuận trước giữa KH và NH hoặc theo yêu cầu của KH hoặc theo quy định của pháp luật tùy từng thời kỳ.

10. Website: Trang thông tin điện tử chính thức của NH
<https://www.icbc.com.vn>

Điều 2. Mở và sử dụng tài khoản

1. Việc mở, sử dụng tài khoản, các dịch vụ liên quan đến tài khoản được thực hiện theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, các quy định của cơ quan có thẩm quyền, của NH và yêu cầu của KH phù hợp quy định của pháp luật.

2. KH được sử dụng tài khoản để nộp, rút tiền mặt, tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và yêu cầu NH cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản phù hợp với quy định của NH và pháp luật hiện hành.

3. Việc sử dụng tài khoản được mở để phục vụ theo dõi các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định pháp luật phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật có liên quan. Ngân hàng không chủ động trích Nợ đối với các khoản tiền ký quỹ, số tiền trên tài khoản đảm bảo thanh toán, các khoản tiền để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp khoản tiền ký quỹ, khoản tiền để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ cho chính ngân hàng.

4. Việc sử dụng tài khoản thanh toán phải đảm bảo nguyên tắc:

a, Phạm vi sử dụng và hạn mức giao dịch theo nhu cầu của từng khách hàng và phù hợp với quy định nội bộ của NH về quản lý rủi ro và quy định pháp luật.

b, Khi thực hiện giao dịch trên tài khoản tại quầy giao dịch, khách hàng phải xuất trình giấy tờ theo quy trình mở và sử dụng tài khoản của NH theo từng thời kỳ;

c, Khách hàng chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên tài khoản thanh toán khi NH đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của chủ tài khoản hoặc người đại diện hợp pháp theo quy định của ngân hàng và pháp

luật hiện hành;

d, Thực hiện giao dịch trong thanh toán bằng phương tiện điện tử thông qua các biện pháp xác thực theo quy định của Ngân hàng Nhà nước về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng bằng phương tiện điện tử;

e, Việc sử dụng tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ phải tuân thủ quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.

Điều 3. Tra soát, khiếu nại và giải quyết tranh chấp

1. Tiếp nhận và cung cấp thông tin tra soát, khiếu nại:

a) KH có thể đến quầy giao dịch hoặc thông qua dịch vụ Ngân hàng từ xa để cung cấp thông tin chính xác liên quan đến giao dịch để thực hiện việc tra soát, sau khi tiếp nhận và xác thực các thông tin là chính xác NH sẽ tiến hành xử lý tra soát.

b) KH có thể đến quầy giao dịch, gọi điện đến hotline hoặc thông qua dịch vụ Ngân hàng từ xa để cung cấp thông tin khiếu nại để NH xử lý

2. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:

a) Thời gian tối đa để chủ tài khoản yêu cầu NH tiến hành tra soát là 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát.

b) NH xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của

KH.

c) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, NH thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về Điều khoản và Điều kiện Chung sử dụng dịch vụ.

d) Trong trường hợp hết thời hạn trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NH thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

3. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NH 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, Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời thông báo bằng văn bản cho KH 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 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, NH thỏa thuận với KH về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

4. Bất kỳ tranh chấp, tranh cãi hoặc yêu cầu nào phát sinh dưới bất kỳ hình thức nào từ hoặc liên quan đến Điều khoản và Điều kiện Chung này (bao gồm, nhưng không giới hạn ở: (1) bất kỳ quyền, nghĩa vụ hay trách nhiệm nào theo Điều khoản và Điều kiện Chung này và (2) bất kỳ vấn đề nào về sự tồn tại, hiệu lực hoặc chấm dứt Điều khoản và Điều kiện Chung này), sẽ được chuyển đến và giải quyết chung thẩm bằng trọng tài theo Quy tắc của Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC). Số lượng trọng tài viên là 03 (ba). Địa điểm giải quyết tranh chấp bằng trọng tài sẽ ở Hà Nội. Ngôn ngữ sử dụng trong tố tụng trọng tài sẽ bằng tiếng Việt.

Điều 4. Các hành vi bị cấm trong mở và sử dụng TK

1. Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả;

2. xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi;

3. Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán;

4. Tiết lộ, cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản, và các giao dịch thanh toán của khách hàng tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức

cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán không đúng theo quy định của pháp luật có liên quan;

5. Mở hoặc duy trì tài khoản nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản, thông tin thẻ ngân hàng;

6. Phát hành, cung ứng và sử dụng các phương tiện thanh toán không hợp pháp;

7. Thực hiện cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán khi chưa được Ngân hàng Nhà nước cấp Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán. Thực hiện cung ứng dịch vụ thanh toán mà không phải là tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán;

8. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác;

9. Tẩy xóa, thay đổi nội dung, mua, bán, chuyển nhượng, cho thuê, cho mượn, làm giả Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;

10. Ủy thác, giao đại lý cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện hoạt động được phép theo Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh

toán;

11. Gian lận, giả mạo các giấy tờ chứng minh đủ điều kiện để được cấp Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán trong hồ sơ đề nghị cấp Giấy phép;

12. Hoạt động không đúng nội dung quy định trong Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;

13. Chủ tài khoản có tài khoản tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

Điều 5. Biện pháp quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng TK

1. NH sẽ tiến hành xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng và kịp thời áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong các trường hợp dưới đây:

(i) KH có dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền; (ii) NH có sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở TK của khách hàng đã thu thập trước đây; (iii) Thông tin của chủ tài khoản, KH có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin

hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có); (iv) Thông tin về TK, KH sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền.

2. NH tiến hành theo dõi thời hạn hiệu lực giấy tờ tùy thân của chủ tài khoản và người liên quan trong quá trình sử dụng TK; thông báo cho KH tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân; tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên TK đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của KH hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.

Điều 6. Xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật

1. NH thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư của TK trong trường hợp: (i) Phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng TK ; (ii) Trường hợp có cơ sở nghi ngờ TK của khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật; (iii) Phát hiện tài khoản liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố;

2. NH chủ động đóng TK trong trường hợp: (i) Phát hiện KH sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng TK cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác ; (ii) KH vi phạm những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản quy định tại Điều 4.

Điều 7. Ủy quyền sử dụng TK

1. Chủ tài khoản được ủy quyền trong sử dụng tài khoản. Việc ủy quyền phải thực hiện bằng văn bản, phù hợp với quy định pháp luật về ủy quyền. Chủ tài khoản cung cấp văn bản ủy quyền kèm tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với người được ủy quyền cho NH. Trong thời gian ủy quyền, người được ủy quyền có đầy đủ quyền hạn, nghĩa vụ và trách nhiệm như chủ tài khoản trong phạm vi được ủy quyền. Người được ủy quyền phải đăng ký thông tin và chữ ký mẫu theo quy định của NH.

2. Văn bản ủy quyền cần ghi rõ phạm vi ủy quyền và thời hạn ủy quyền. Nếu không xác định phạm vi ủy quyền thì coi như ủy quyền toàn bộ. Nếu không xác định thời hạn ủy quyền thì coi như ủy quyền vô thời hạn hoặc cho đến khi có văn bản ủy quyền khác thay thế. Việc ủy quyền phát sinh hiệu lực kể từ ngày hiệu lực quy định tại văn bản ủy quyền.

3. Thông báo chấm dứt hoặc sửa đổi ủy quyền của chủ tài khoản chỉ có hiệu lực đối với NH nếu NH đã nhận được Thông báo chấm dứt hoặc sửa đổi ủy quyền của chủ tài khoản đồng thời NH đã hoàn thành cập nhật thông tin chấm dứt hoặc sửa đổi ủy quyền lên hệ thống của NH trong vòng 3 ngày làm việc trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Điều 8. Phong tỏa TK và chấm dứt phong tỏa TK

1. NH thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư của TK trong các trường hợp sau: (i) Theo thỏa thuận trước giữa KH và NH hoặc theo yêu

cầu của KH; (ii) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; (iii) Phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi có nhầm vào TK hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền (số tiền bị phong tỏa trên TK không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót, được yêu cầu hoàn trả lại); (iv) Tài khoản đóng băng; (v) Tài khoản không sử dụng trong thời gian dài; (vi) Thông tin của KH không đầy đủ; (vii) Giấy tờ liên quan của chủ tài khoản và người liên quan trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán lưu tại NH đã hết hạn; (viii) Phát hiện tài khoản liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố; (ix) Phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng TK; (x) Trường hợp có nghi ngờ TK của khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật; (xi) Các trường hợp khác phù hợp quy định pháp luật.

2. NH thực hiện chấm dứt phong tỏa TK trong các trường hợp sau: (i) Theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản và NH; (ii) Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; (iii) Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền; (iv) Khách hàng đã bổ sung thông tin và giấy tờ tùy thân còn hiệu lực của chủ tài khoản và người liên quan trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán; (v) Các trường hợp khác phù hợp quy định pháp luật.

3. Sau khi phong tỏa tài khoản, NH phải thông báo cho chủ tài khoản hoặc người đại diện theo pháp luật biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài

khoản (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán không thông báo cho KH về việc phong tỏa tài khoản).

4. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần số tiền trên tài khoản thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

Điều 9. Đóng TK

1. NH sẽ đóng TK trong các trường hợp sau:

(i) Có văn bản yêu cầu đóng TK của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK; (ii) Công ty ngừng hoạt động, giải thể, sát nhập, hợp nhất theo luật doanh nghiệp; (iii) chủ tài khoản vi phạm các cam kết trong bản Điều khoản và Điều kiện Chung này; (iv) Tài khoản không sử dụng trong thời gian dài và có số dư tài khoản bằng 0; (v) chủ tài khoản vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán quy định tại Điều 4; (vi) Phát hiện KH sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng TK cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác; (vii) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Sau khi đóng TK, NH phải thông báo cho chủ tài khoản thanh toán, người đại diện hợp pháp biết.

3. Xử lý số dư sau khi đóng TK:

(i) Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản sau khi KH hoàn tất các khoản phí và nghĩa vụ với NH ; (ii) Theo quyết định của Tòa án hoặc Cơ quan có thẩm quyền; (iii) 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; (iv) các trường hợp khác xử lý theo quy định của pháp luật .

4. Số dư trên tài khoản không được tính lãi kể từ ngày đóng tài khoản.

Điều 10. Quản lý TK

1. Lãi suất: KH được hưởng lãi đối với mức lãi suất do NH niêm yết công khai trong từng thời kỳ tại website của NH và phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước.

2. Phí quản lý TK, phí giao dịch TK và các khoản phí liên quan khác: KH đồng ý rằng NH có quyền được áp dụng và thay đổi mức phí, phương thức thu phí theo biểu phí được công bố trên website của NH theo từng thời kỳ.

3. KH có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí phát sinh đối với các dịch vụ đã đăng ký với NH trong quá trình sử dụng dịch vụ. Phí dịch vụ sẽ được thu bằng cách trích Nợ từ TK của KH, tùy theo từng loại dịch vụ, NH sẽ thực hiện thu phí theo từng giao dịch, định kỳ, tự động hoặc theo thỏa thuận riêng của KH và NH.

Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của KH

1. Quyền của KH

- a. Được sử dụng số tiền trên TK để thực hiện các lệnh rút, nộp tiền mặt và yêu cầu NH thực hiện các lệnh thanh toán (yêu cầu chuyển tiền) hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư khả dụng;
- b. Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do NH cung cấp;
- c. Được ủy quyền một phần hoặc toàn bộ quyền sử dụng TK của mình cho người khác, tổ chức khác phù hợp quy định tại Điều 7 bản Điều khoản và Điều kiện Chung này;
- d. Được yêu cầu NH thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp sao kê về các giao dịch thanh toán, số dư trên TK và thông tin tài khoản của mình;
- e. Được yêu cầu NH tiến hành phong tỏa hoặc chấm dứt phong tỏa, đóng tài khoản theo Điều 8 của bản Điều khoản và Điều kiện Chung này;
- f. Được yêu cầu NH hướng dẫn quản lý, sử dụng tài khoản an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản theo thỏa thuận với NH;
- g. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với NH không trái với quy định của pháp luật;

h. Được NH bảo đảm an toàn số dư trên TK và bảo mật thông tin liên quan TK theo quy định của pháp luật;

i. Được yêu cầu NH bồi thường thiệt hại thực tế do lỗi của NH gây ra;

j. Các quyền khác của KH căn cứ theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

a) Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập.

b) Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản của pháp luật và các quy định tại bản Điều khoản và Điều kiện Chung này;

c) Kịp thời thông báo cho ngân hàng khi phát hiện thấy những sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng;

d) Hoàn trả hoặc phối hợp với NH hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản của mình;

e) Cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời cho NH những thông tin trong hồ sơ tài khoản, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của NH theo thỏa thuận; chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra; chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin đã

cung cấp cho NH;

f) Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản quy định tại Điều 4 của bản Điều khoản và Điều kiện Chung này;

g) Thông báo ngay với NH khi phát hiện sai sót, nhầm lẫn trên TK của mình hoặc TK của mình bị lợi dụng theo quy định Điều 3 của bản Điều khoản và Điều kiện Chung này

h) Ngoài các quy định tại Điều khoản và Điều kiện Chung này hoặc các Bên có thỏa thuận khác, mọi thông báo của KH cho NH đều thực hiện bằng văn bản.

i) Chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các khoản thuế liên quan đến sản phẩm dịch vụ do NH cung cấp theo quy định pháp luật.

j) Bồi thường cho NH mọi tổn hại, tổn thất phát sinh trong trường hợp KH vi phạm các nghĩa vụ cam kết tại Điều khoản và Điều kiện Chung này

k) Chịu trách nhiệm bảo vệ các bí mật thông tin, giao dịch của TK do mình quản lý để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán. KH tự chịu trách nhiệm trong trường hợp thông tin của KH bị lộ vì bất cứ lý do gì thông qua bất cứ phương thức nào mà không do lỗi của NH.

l) Các nghĩa vụ khác của KH căn cứ theo quy định của pháp luật

3. Trách nhiệm khác của KH

a) KH tự quản lý chữ ký, con dấu của mình, thông tin và các chứng từ

có giá trị giao dịch tại Tài Khoản, chịu trách nhiệm khi hồ sơ liên quan đến tài khoản bị giả mạo bởi bên thứ ba. Khách hàng chịu toàn bộ rủi ro liên quan đến tính xác thực của mẫu dấu mà KH đăng ký và NH được miễn trừ toàn bộ trách nhiệm.

b) KH đồng ý và tự chịu trách nhiệm rằng bất kỳ dữ liệu cá nhân, tổ chức nào mà KH cung cấp cho NH đều đã có sự chấp thuận của cá nhân, tổ chức đó và tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định pháp luật có liên quan.

c) KH chịu toàn bộ rủi ro phát sinh khi không cập nhật và hoặc cung cấp thông tin (bao gồm cả thông tin ban đầu và thông tin thay đổi) đúng đầy đủ chính xác và kịp thời.

d) KH đồng ý thông báo cho NH bằng văn bản về bất cứ thay đổi nào của Người được ủy quyền (bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc bổ sung/thay đổi/rút bớt/hủy bỏ Người được ủy quyền, thay đổi thông tin về Người được ủy quyền, phạm vi/nội dung ủy quyền, thời hạn ủy quyền...).

e) Khách Hàng xác nhận và đồng ý rằng bất kỳ hành động, chỉ thị nào từ Người được ủy quyền đều là thay mặt và đại diện cho Khách Hàng; Khách Hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về các chỉ thị hay hành động do Người được ủy quyền thực hiện và miễn cho NH mọi trách nhiệm, liên quan, liên đới về các thắc mắc, khiếu nại, khiếu kiện, tranh chấp, xử lý kỷ luật giữa Khách Hàng và Người được ủy quyền liên quan đến việc thực hiện ủy

quyền.

f) Khách Hàng có các trách nhiệm khác theo quy định có liên quan của Pháp luật.

Điều 12. Quyền và nghĩa vụ của NH

1. Quyền của NH

a) Chủ động trích Nợ tài khoản của khách hàng trong các trường hợp sau:

(i) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế và các trường hợp trích Nợ khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền hoặc các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật;

(ii) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản theo quy định của pháp luật và thông báo cho KH biết;

(iii) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của bên chuyển tiền do phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập; việc trích Nợ tài khoản phải thông báo cho chủ tài khoản biết;

(iv) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với ngân hàng để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các

khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình sử dụng tài khoản của KH;

b, Từ chối thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản trong các trường hợp sau:

- (i) Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;
- (ii) Chủ tài khoản không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản;
- (iii) Tài khoản không đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán;
- (iv) Tài khoản bị đóng hoặc phong tỏa toàn bộ;
- (v) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật;
- (vi) Chủ tài khoản vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 4 của bản Điều khoản và Điều kiện Chung này;
- (vii) Chủ tài khoản từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của ngân hàng hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền;

(viii) Các trường hợp khác theo thỏa thuận trước với khách hàng tại bản Điều khoản và Điều kiện Chung bao gồm: trường hợp tài khoản có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí của ngân hàng;

c, Từ chối thực hiện yêu cầu đóng, phong tỏa tài khoản của chủ tài khoản trong trường hợp chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho ngân hàng;

d, Quy định các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật việc mở và sử dụng tài khoản phù hợp với quy định của pháp luật;

e, Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền thông do bên thứ ba cung ứng dịch vụ phát sinh sự cố nằm ngoài khả năng kiểm soát của NH;

f, Được phép cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền các thông tin về TK, các giao dịch và các thông tin khác của KH phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại, tranh chấp các giao dịch thanh toán theo đúng quy định pháp luật;

g, Phạt KH vi phạm các quy định, thỏa thuận về sử dụng TK theo quy định của pháp luật;

h, Có quyền mở các tài khoản trung gian để phục vụ cho các yêu cầu giao dịch trên TK;

i, Thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản và ngân hàng, không trái với quy định pháp luật hiện hành.

2. Nghĩa vụ của NH

a, Thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;

b, Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản;

c, Kịp thời ghi Có vào tài khoản của khách hàng các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với tài khoản của khách hàng; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào tài khoản của khách hàng theo đề nghị của ngân hàng phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập;

d, Thông tin đầy đủ, kịp thời cho chủ tài khoản thông tin về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên tài khoản và việc phong tỏa tài khoản bằng văn bản hoặc theo các hình thức khác theo từng thời kỳ và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;

e, Cập nhật thông tin khách hàng định kỳ hoặc khi khách hàng thông báo

thay đổi thông tin trong hồ sơ mở tài khoản và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết khách hàng khi xác định khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do ngân hàng ban hành. Bảo quản lưu trữ hồ sơ tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật;

f, Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp, các thông tin liên quan đến tài khoản và các giao dịch trên tài khoản của khách hàng theo quy định của pháp luật. NH có trách nhiệm lưu giữ thông tin của KH, không được phép thu thập, sử dụng hoặc cung cấp cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của chủ tài khoản (trừ các trường hợp theo quy định trong bản Điều khoản và Điều kiện Chung này). Ngân hàng cần có biện pháp bảo vệ thông tin của KH, phòng chống các trường hợp thu thập bất hợp pháp thông tin cá nhân phát sinh do hệ thống, thiết bị liên quan.

h, Niêm yết công khai các quy định về mở và sử dụng TK, biểu phí dịch vụ trên website và tại địa chỉ giao dịch của NH. ;

Điều 13. Thu thập, sử dụng và bảo mật thông tin Khách hàng

Bằng việc mở và sử dụng các dịch vụ NH, chủ tài khoản, KH đã hiểu rõ và tự nguyện đồng ý, cho phép NH thu thập, sử dụng, xử lý và cung cấp thông tin Khách hàng tùy từng mục đích, loại thông tin, cách thức, thông tin về các tổ chức, cá nhân khác có liên quan, thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc theo quy định của các Điều khoản và Điều kiện Chung này phù hợp với

quy định của pháp luật.

1. Thu thập, sử dụng và cung cấp thông tin Khách hàng

a, NH thu thập thông tin của Khách hàng theo quy định pháp luật nhằm phục vụ các mục đích sau:

(i) Cung cấp các dịch vụ ngân hàng đến Khách hàng;

(ii) Phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của NH: Các mục đích quản lý tín dụng, quản lý rủi ro, phòng chống rửa tiền, quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc các sản phẩm NH, kiểm toán;

(iii) Xác thực thông tin Khách hàng trong quá trình cung cấp dịch vụ cho Khách hàng;

(iv) Trong quá trình cung cấp dịch vụ đến Khách hàng, NH cung cấp thông tin Khách hàng cho bên thứ ba để thực hiện việc đối soát, thanh toán và các công việc khác trên cơ sở các bên đều thực hiện yêu cầu về an toàn bảo mật theo quy định của pháp luật;

b, Cung cấp thông tin Khách hàng

NH cam kết bảo mật thông tin Khách hàng, không bán, tiết lộ thông tin của Khách hàng. Thông tin KH sẽ được NH cung cấp trong các trường hợp sau:

(i) Theo yêu cầu của Khách hàng hoặc Người Giám hộ/ Người đại diện pháp luật (nếu có);

- (ii) Theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền;
- (iii) Theo yêu cầu bằng văn bản của Người được ủy quyền;
- (iv) Cung cấp cho nhân viên NH hoặc bên thứ ba khi nhân viên NH hoặc bên thứ ba cần biết thông tin để: cung cấp sản phẩm, dịch vụ, xử lý giao dịch và xử lý khiếu nại (nếu có), cung cấp ưu đãi,...v.v;
- (v) Theo yêu cầu của Hội sở hoặc các công ty con, công ty liên kết, các chi nhánh trong cùng hệ thống của NH,...v.v;
- (vi) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật tùy từng thời điểm.

2. Xử lý dữ liệu cá nhân trong trường hợp không cần sự đồng ý của chủ tài khoản

a, Trong trường hợp cần xử lý dữ liệu cá nhân ngay để bảo vệ tính mạng, sức khỏe của chủ thẻ dữ liệu hoặc người khác;

b, Việc công khai dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật;

c, Việc xử lý dữ liệu trong trường hợp tình trạng khẩn cấp về quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự xã hội, phòng, chống dịch bệnh, thảm họa lớn, khủng bố; phòng, chống tội phạm và vi phạm pháp luật;

d, Để thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng của chủ thẻ dữ liệu với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định của luật;

e, Phục vụ hoạt động của cơ quan Nhà nước đã được quy định theo luật chuyên ngành;

Điều 14. Chính trực

Khách hàng cam kết Khách hàng và nhân viên của Khách hàng tuân thủ quy định của Luật phòng chống tham nhũng, Luật lao động, các quy định và hướng dẫn liên quan và bất kỳ Luật và các quy định được áp dụng khác. Khách hàng cam kết Khách hàng và nhân viên của Khách hàng sẽ không cho hoặc tặng bất kỳ quà tặng, tiền hoặc vật phẩm có giá trị khác đối với bất kỳ quan chức hoặc bất kỳ cơ quan chính phủ nào (bao gồm cả quan chức hoặc nhân viên của bất kỳ tổ chức quốc tế hoặc doanh nghiệp nhà nước hoặc doanh nghiệp không có vốn nhà nước) về việc sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ theo bản Điều kiện và Điều khoản này.

Điều 15. Phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố

Khách hàng phải tuân thủ quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền, phòng chống tài trợ khủng bố của Việt Nam và Quốc tế, phải tuân thủ chính sách phòng chống rửa tiền của NH, đồng thời phối hợp với NH tuân thủ yêu cầu về phòng chống rửa tiền.

Điều 16. Sự kiện bất khả kháng

1. Sự kiện bất khả kháng là thiên tai và tai họa không thể dự đoán trước, không thể ngăn chặn và không thể tránh khỏi (ví dụ bão, lũ lụt, động đất, hỏa hoạn và cháy nổ, dịch bệnh...), chiến tranh (bất luận có tuyên bố chiến tranh hay không) và các trường hợp bất ổn dân sự, sự cố thông tin (sự cố hệ thống máy tính, sự cố hệ thống mạng, tấn công mã độc từ bên ngoài vào và

sự cố phần cứng phần mềm máy tính khác...vv).

2. Một trong hai bên do trường hợp bất khả kháng ảnh hưởng đến khả năng thực hiện nghĩa vụ theo Điều khoản và Điều kiện Chung này, thì thời hạn gia hạn thực hiện nghĩa vụ theo Điều khoản và Điều kiện Chung này tương đương thời gian bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng.

3. Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thông báo cho bên kia ngay lập tức khi sự kiện bất khả kháng xảy ra đồng thời trong vòng 05 ngày thông báo cho bên kia bằng văn bản hoặc gửi thư điện tử hoặc fax về tình hình sự kiện bất khả kháng và tài liệu chứng minh kèm theo. Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải đồng thời nỗ lực tìm các biện pháp giảm thiểu ảnh hưởng đó và những vi phạm do sự kiện bất khả kháng đó gây ra. Trong khoảng thời gian hợp lý sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, một bên hoặc hai bên phải tiếp tục thực hiện Điều khoản và Điều kiện Chung này, trừ khi các Bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.

Điều 17. Ngôn ngữ

Điều khoản và Điều kiện Chung về Tài Khoản này được lập bằng ngôn ngữ tiếng Việt, tiếng Anh và tiếng Trung. Trong trường hợp có bất kỳ sự không thống nhất giữa các ngôn ngữ, bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

Điều 18. Thời hạn hiệu lực và chấm dứt

Trong trường hợp có bất kỳ sự thay đổi nào về quản lý và sử dụng TK, NH sẽ thông báo cho KH trên trang thông tin điện tử chính thức của NH hoặc các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của NH. Trường hợp KH vẫn tiếp tục thực hiện các giao dịch, sử dụng tài khoản và các dịch vụ tại NH sau 10 ngày kể từ ngày NH thông báo thì mặc nhiên được coi là KH đồng ý việc thay đổi các quy định về quản lý và sử dụng TK.

Các sửa đổi, bổ sung đó là một phần không tách rời của Điều khoản và Điều kiện Chung về Tài Khoản này. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi và bổ sung đó.

Industrial and Commercial Bank of China Limited – Hanoi branch

TERMS AND CONDITIONS FOR OPENING AND USING PAYMENT ACCOUNTS FOR ORGANIZATIONAL CUSTOMERS

Article 1. Definitions

1. **"ICBC Hanoi branch"** or **"Bank"** refers to the Industrial and Commercial Bank of China Limited - Hanoi branch.
2. **"Customer"** refers to an organization that meets all eligibility requirements for opening a payment account, as defined in Circular No. 17/2024/TT-NHNN, concerning the regulations on opening and using payment accounts at payment service providers and any subsequent amendments and supplements.
3. **"Organizational account holder"** refers to the organization that opens the payment account.
4. **"Legal Representative of the Account Holder"** refers to the legal or authorized representative of the Account Holder.
5. **"Account"** refers to the demand payment account opened by the Customer at the Bank to use the services provided by the Bank.
6. **"Account Services"** refers to services related to the account, including transaction counter services, remote banking services, and electronic banking services.
7. **"Customer Information"** includes, without limitation, identification information as required by law, account details, deposit information, asset details, transaction information, information about organizations or individuals serving as guarantors at the Bank, the full and abbreviated business name, registered office address, operational address, establishment license or equivalent legal documentation, business or tax code (if any), seal sample (if any), organization identifier (if any), phone number, fax number, website (if any), and business activity field.
8. **"Dormant account"** refers to an account with no transaction activity for 24 (twenty-four) months, except for interest or fee transactions initiated by the Bank.
9. **"Account freezing"** refers to the Bank's temporary suspension of transactions on part or all of the account balance based on prior agreement with the Customer, at the Customer's request, or as required by law.
10. **Website:** The official website of the Bank is <https://www.icbc.com.vn>.

Article 2. Opening and using accounts

1. The opening and use of accounts, along with related services, must comply with the regulations of the State Bank of Vietnam, relevant authorities, the Bank, and the Customer's requirements that align with applicable laws.

2. Customers may use their accounts for depositing and withdrawing cash, demand deposits, time deposits, and requesting the Bank to provide payment services through the account, in accordance with the Bank's policies and current laws.

3. Accounts opened to monitor margin deposits, ensure payment capacity, or serve other purposes as stipulated by law must comply with applicable legal requirements. The Bank will not unilaterally debit margin deposits, balances in payment guarantee accounts, or funds securing legal obligations, except in cases where the margin deposits or secured funds are pledged to fulfill obligations owed to the Bank itself.

4. The use of payment accounts must adhere to the following principles:

a. The scope of use and transaction limits for each type of customer must conform to the Bank's internal risk management regulations and comply with applicable laws.

b. When conducting transactions at the Bank's counters, the customer must present the necessary documents as per the Bank's procedures for account opening and usage at the relevant time;

c. Customers may only withdraw money or execute electronic payment transactions on the payment account once the Bank has completed verification of the account holder's identity documents and biometric information, or the legal representative's details, in compliance with the Bank's policies and applicable laws;

d. Electronic payment transactions must be conducted using authentication methods in line with the State Bank of Vietnam's regulations on security and safety for providing electronic banking services.

e. The use of payment accounts in foreign currencies must comply with the laws on foreign exchange management.

Article 3. Reconciliations, Complaints, and Dispute Resolution

1. Receiving and providing information for reconciliation and complaints:

a) Customers may visit the Bank's transaction counters or use remote banking services to provide accurate information related to the transaction in question.

Once the Bank receives and verifies the information's accuracy, it will process the reconciliation.

b) Customers may visit the Bank's transaction counters, call the hotline, or use remote banking services to provide information for complaints, which the Bank will then process.

2. Timeframes for handling reconciliations and complaints:

a) The maximum period for account holders to request reconciliation from the Bank is 60 days from the date the transaction in question occurred.

b) The Bank will address the customer's reconciliation or complaint request within a maximum of 30 working days from the date it receives the initial request.

c) Within a maximum of 05 working days from the date the reconciliation or complaint results are communicated to the customer, the Bank will compensate the customer for losses as agreed and in accordance with current legal regulations, provided the losses did not arise from the customer's fault and/or do not fall under force majeure circumstances as stipulated in the General Terms and Conditions of Service Use.

d) If the above period expires without identifying the cause or fault, the Bank will, within the next 15 working days, negotiate with the customer on a resolution for the reconciliation or complaint.

3. If the case shows signs of criminal activity, the Bank will notify the relevant state authorities in accordance with criminal procedural law and report the matter to the State Bank of Vietnam (Payment Department, Banking Supervision Agency, or the relevant provincial/city branch). Simultaneously, the Bank will provide a written notification to the customer regarding the status of the reconciliation or complaint request. The resolution of reconciliation or complaint outcomes will be the responsibility of the relevant state authority.

If the state authority concludes that the matter does not involve criminal elements, the Bank will, within 15 working days from the date of receiving the conclusion, negotiate with the customer on a resolution for the reconciliation or complaint outcome.

4. Any disputes, controversies, or claims arising from or relating to these General Terms and Conditions (including, but not limited to, (1) any rights, obligations, or responsibilities under these General Terms and Conditions and (2) any issues concerning the existence, validity, or termination of these General Terms and Conditions) shall be referred to and resolved exclusively by arbitration in accordance with the rules of the Vietnam International Arbitration Center

(VIAC). The number of arbitrators shall be 03 (three). The arbitration shall be conducted in Hanoi. The language of the arbitration proceedings shall be Vietnamese.

Article 4. Prohibited acts in opening and using accounts

1. Altering or falsifying payment instruments and payment documents in violation of the law; forging payment instruments and payment documents; storing, circulating, transferring, or using counterfeit payment instruments;
2. Gaining unauthorized access or attempting to gain unauthorized access, stealing data, destroying, or illegally modifying software programs and electronic data used in payment systems; exploiting network system errors for personal gain;
3. Providing dishonest information related to the provision or use of payment services or intermediary payment services.
4. Disclosing or providing information on account balances and payment transactions of customers at payment service providers and intermediary payment service providers in violation of relevant laws.
5. Opening or maintaining anonymous or fake accounts; buying, selling, renting, leasing, borrowing, or lending accounts; renting, leasing, buying, selling, or opening bank cards on behalf of others (except for anonymous prepaid cards); stealing or conspiring to steal, buy, or sell account or bank card information.
6. Issuing, providing, and using unauthorized payment instruments;
7. Offering intermediary payment services without a license from the State Bank of Vietnam; providing payment services without being a licensed payment service provider;
8. Performing, organizing, or facilitating activities such as using or abusing accounts, payment instruments, payment services, or intermediary payment services for gambling, organizing gambling, fraud, deception, illegal business operations, or committing other violations of the law;
9. Altering, modifying, buying, selling, transferring, leasing, lending, or forging licenses for the provision of intermediary payment services;
10. Entrusting or delegating authorized activities under the license for intermediary payment services to other organizations or individuals;
11. Committing fraud or falsifying documents to meet eligibility conditions for obtaining a license for the provision of intermediary payment services;
12. Conducting activities outside the scope of the content specified in the license for intermediary payment services;

13. Account holders at payment service providers providing false information or making commitments that they do not have accounts at the payment service providers to other parties with related rights and obligations under the regulations governing the disbursement of loan funds by credit institutions or branches of foreign banks.

Article 5: Risk management measures to ensure safety and security in using accounts

1. The Bank shall verify customer identification information and promptly apply measures in accordance with anti-money laundering laws in the following cases:

(i) The Customer shows suspicious signs as defined by the Law on Anti-Money Laundering; (ii) The Bank has grounds to doubt the legality or validity of documents previously collected in the customer's account opening file; (iii) The account holder's or customer's information appears on the blacklist as defined by anti-money laundering laws, the fraud and scam suspicion list in the risk management and fraud prevention information system of the State Bank of Vietnam, or any customer-related fraud, scam, or legal violation list provided by the Ministry of Public Security or other competent authorities (if any); (iv) Account or customer information is inconsistent or mismatched with the data held by competent authorities.

2. The Bank shall monitor the validity of identification documents of account holders and related parties during the account usage process. The Bank will notify the customer at least 30 days before the expiry of their identification documents and will temporarily suspend payment and withdrawal transactions from the account in cases where the customer's identification documents are expired or no longer valid.

Article 6: Handling cases of suspected fraud, forgery, legal violations

1. The Bank may freeze part or all of the account balance in the following cases:

(i) Detection of discrepancies or unusual signs during the account opening or usage process; (ii) Grounds to suspect the customer's account is involved in fraud or legal violations; (iii) Discovery of an account linked to terrorism or terrorist financing.

2. The Bank may proactively close the account in the following cases: (i) Detection of the customer using forged documents or impersonation to open or use the account for fraudulent, deceptive, or other illegal purposes; (ii) The customer violates the prohibited acts regarding account opening and usage as specified in Article 4.

Article 7: Authorization to use accounts

1. Account holders are permitted to authorize others to use their accounts. Authorization must be made in writing and comply with the legal provisions on authorization. The account holder must provide a written authorization along with documents, information, and data to verify the identity of the authorized person to the Bank. During the authorization period, the authorized person has full rights, obligations, and responsibilities equivalent to the account holder within the scope of the authorization. The authorized person must register their information and signature specimen according to the Bank's regulations.

2. The authorization document must clearly state the scope of authorization and the duration of authorization. If the scope of authorization is not specified, it is considered full authorization. If the duration of authorization is not specified, it is considered indefinite or valid until replaced by another authorization document. The authorization takes effect from the effective date specified in the authorization document.

3. Any notice of termination or modification of authorization by the account holder is only effective for the Bank once the Bank has received the notice and has completed updating the termination or modification information in its system within 3 working days, unless otherwise provided by law.

Article 8: Freezing and unfreezing accounts

1. The Bank may freeze part or all of the balance in an account in the following cases: (i) As agreed upon beforehand between the customer and the Bank or upon the customer's request; (ii) Based on decisions or written requests from competent authorities as prescribed by law; (iii) When errors or mistakes are detected, such as credits made incorrectly to the account, or when a request is received for a refund from the payment service provider for funds transferred erroneously or mistakenly credited (the amount frozen will not exceed the erroneous or mistaken amount); (iv) When an account is frozen; (v) Dormant account; (vi) When the customer's information is incomplete; (vii) If documents related to the account holder and associated parties, required for using the account, have expired; (viii) If the account is found to be linked to terrorism or terrorist financing; (ix) When discrepancies or abnormal signs are detected during account opening and use; (x) If there is suspicion of fraudulent or illegal activity involving the customer's account; (xi) Other cases as permitted by law.

2. The Bank will unfreeze an account in the following situations: (i) As agreed upon beforehand between the account holder and the Bank; (ii) Upon receiving a decision to unfreeze the account from a competent authority as prescribed by law; (iii) Once errors or mistakes in payment transactions have been resolved; (iv) When the customer provides valid, updated identification documents and information related to the account holder and associated parties; (v) Other cases in compliance with legal provisions.

3. After freezing an account, the Bank must notify the account holder or their legal representative of the reason and scope of the freeze, except in cases where competent authorities issue written requests prohibiting the payment service provider from informing the customer of the account freeze.

4. Funds frozen in an account must be preserved and strictly controlled according to the freezing order. If only part of the account balance is frozen, the unfrozen portion of the account remains available for normal use.

Article 9: Account closure

1. The Bank will close an account in the following situations: (i) Upon receiving a written request from the account holder and after the account holder has fulfilled all obligations related to the account; (ii) When a company ceases operations, dissolves, merges, or consolidates in accordance with enterprise law; (iii) If the account holder violates commitments outlined in the General Terms and Conditions; (iv) Dormant account and the account has a zero balance; (v) If the account holder violates prohibitions related to payment accounts as specified in Article 4; (vi) If fraudulent documents or false identities are used by the customer to open or operate the account for fraudulent or illegal activities; (vii) Other cases as stipulated by law.

2. After closing an account, the bank must inform the account holder, their legal representative, or lawful heir.

3. Handling of remaining account balances:

(i) Funds will be disbursed at the request of the account holder after they have settled any fees or obligations owed to the Bank; (ii) Disbursement may be based on decisions from the court or other competent authorities; (iii) If lawful beneficiaries of the account balance have been notified but fail to claim the funds, the handling will follow legal regulations; (iv) Other cases will be handled as per applicable legal provisions.

4. Funds remaining in the account will not accrue interest starting from the account closure date.

Article 10: Account management

1. Interest rates: Customers are entitled to receive interest based on the interest rates publicly listed by the Bank on its website, which are updated periodically and comply with the regulations of the State Bank of Vietnam.

2. Account management fees, transaction fees, and other related fees: Customers agree that the bank reserves the right to apply and adjust fees and fee collection methods in accordance with the fee schedule published on the Bank's website, which is updated periodically.

3. Customers are obligated to pay any fees incurred for services registered with the bank during their use of the services. Service fees will be collected by debiting the customer's account. Depending on the type of service, the Bank will collect fees per transaction, periodically, automatically, or as otherwise agreed between the customer and the bank.

Article 11: Rights and obligations of customers

1. Customer rights

a. Use the funds in their account to make withdrawals, deposits, and request the bank to process lawful and valid payment orders (such as money transfers) within the available balance;

b. Select and agree on the use of payment methods, services, and utilities provided by the Bank;

c. Authorize another individual or organization to partially or fully use their account as specified in Article 7 of these General Terms and Conditions;

d. Request the Bank to execute lawful and valid payment order, provide account statements for payment transactions, balances, and account information;

e. Request the Bank to freeze or unfreeze their account or close it in accordance with Article 8 of these General Terms and Conditions;

f. Request the Bank for guidance on account management, safe usage, and to address inquiries or complaints during the process of opening and using the account, as agreed with the Bank.

g. Enjoy other rights as stipulated by law or agreed upon in writing between the account holder and the Bank, provided they comply with the law.

h. Be assured of the security of their account balance and the confidentiality of account-related information as per legal regulations.

i. Request the Bank to compensate for actual damages caused by the Bank's errors.

j. Exercise other rights in accordance with legal provisions.

2. Customer obligations

a) Ensure sufficient funds in the account to process established payment orders.

b) Comply with regulations on account opening and usage, as well as the provisions of these General Terms and Conditions;

c) Notify the Bank promptly if errors, discrepancies, or suspicions of misuse of their account are detected;

d) Refund or assist the Bank in refunding funds mistakenly credited to their account;

e) Provide complete, accurate, and timely updates of account-related information as required by the Bank; bear responsibility for risks arising from failing to provide or update information and damages caused by their errors; ensure the accuracy and honesty of information provided to the Bank;

f) Refrain from engaging in prohibited activities related to account opening and usage as defined in Article 4 of these General Terms and Conditions;

g) Immediately notify the Bank upon discovering errors, discrepancies, or misuse of their account, in line with Article 3 of these General Terms and Conditions;

h) Apart from provisions in these General Terms and Conditions or other agreements, all customer notices to the bank must be made in writing.

i) Pay all applicable taxes related to the products or services provided by the bank as required by law.

j) Compensate the bank for any damages or losses arising from violations of obligations stipulated in these General Terms and Conditions.

k) Protect the confidentiality of account information and transactions; assume full responsibility if their account information is disclosed by any means other than the Bank's fault.

l) Fulfill other obligations as stipulated by law.

3. Other customer responsibilities

a) Manage their signatures, seals, and transaction-related documents independently; assume responsibility for risks associated with third-party falsification of account-related documents. The customer bears all risks related to the authenticity of registered seals, and the Bank is exempt from any liability.

b) Ensure that any personal or organizational data provided to the Bank has the consent of those individuals or organizations and complies with personal data protection laws and related legal provisions.

c) Bear all risks arising from failing to update or provide accurate, complete, and timely account information (including initial and updated information).

d) Notify the Bank in writing of any changes to authorized persons (including additions, modifications, removals, cancellations, or changes in authorized person details, scope, or duration of authorization).

e. Acknowledge that any actions or directives from authorized persons are on behalf of the customer. The customer accepts full responsibility for instructions or actions taken by authorized persons and releases the bank from all liabilities, disputes, or claims between the customer and the authorized person regarding the authorization.

f. Fulfill other responsibilities as stipulated by applicable legal regulations.

Article 12: Rights and obligations of the Bank

1. Rights of the Bank

a, Proactively debit the customer's account in the following cases:

(i) Upon written request from competent authorities for enforcement of administrative penalty decisions, enforcement of judgments, tax collection, or other debits related to fraud or obligations as determined by competent authorities or as required by law;

(ii) To adjust incorrect or improperly recorded transactions or entries inconsistent with the account's intended use under legal regulations, and notify the customer;

(iii) If funds are mistakenly credited to the customer's account or at the request of the remitter to cancel a credited transaction due to an error, the account debit must be notified to the account holder;

(iv) According to prior written agreements with the account holder for regular or periodic payments, or to collect due, overdue debts, interest, and other costs arising from account usage;

b, Refuse to execute the account holder's payment orders in the following cases:

(i) The payment order is unlawful or invalid;

(ii) The account holder fails to comply with procedural requirements, or the payment order does not match the account registration details, or it violates account agreements;

- (iii) The account lacks sufficient balance to execute the payment order;
 - (iv) The account is closed or fully frozen;
 - (v) There is a written request from competent authorities as required by law;
 - (vi) The account holder violates prohibitions specified in Article 4 of these General Terms and Conditions;
 - (vii) The account holder refuses to provide or provides incomplete customer identification information or there are doubts about the authenticity of information and transaction purposes for transactions requiring monitoring under anti-money laundering laws;
 - (viii) Other cases agreed upon with the customer in these General Terms and Conditions, including accounts suspected of fraud, illegal activities, or other irregularities based on the Bank's criteria;
- c, Refuse requests to close or freeze accounts if the account holder has not fulfilled payment obligations as per enforcement decisions or has outstanding debts to the Bank.
 - d, Establish measures to ensure the safety and security of account opening and usage in compliance with the law.
 - e, Be exempt from liability for system failures or communication network issues provided by third-party service providers that are beyond the Bank's control.
 - f, Provide account, transaction, and customer information to competent authorities for investigations, disputes, or payment transaction complaints in accordance with the law.
 - g, Penalize customers for violating account usage regulations or agreements according to law.
 - h, Open intermediary accounts to facilitate account transactions.
 - i, Exercise other rights in compliance with the law or written agreements with the account holder, provided they do not contravene existing legal regulations.

2. Obligations of the Bank

- a, Execute the account holder's payment orders after verifying their legality and validity;

b, Retain and update samples of customer signatures and seals (if any) for verification during account usage;

c, Promptly credit the customer's account with incoming transfers or cash deposits; refund mistakenly debited amounts; assist in returning funds mistakenly transferred to the customer's account as requested by the sending bank or branch due to errors in the remitter's payment orders.

d, Provide timely and complete information about account balances, transactions, and account documents to the account holder in writing or other agreed formats, and ensure the accuracy of provided information.

e, Periodically update customer information or upon notification of changes by the customer, and promptly verify high-risk customers based on the Bank's criteria. Safeguard account records and transaction documents in compliance with legal requirements;

f, Maintain confidentiality of customers' personal and account-related information per legal regulations. The Bank must not collect, use, or disclose such information to third parties without the account holder's consent (except in cases specified in these General Terms and Conditions). The bank must implement measures to protect customer information and prevent unauthorized data collection caused by system or device vulnerabilities.

h, Publicly disclose account opening and usage regulations, as well as service fee schedules, on the Bank's website and at transaction locations.

Article 13: Collection, use and protection of customer information

By opening and using the Bank's services, account holders and customers understand and voluntarily agree to allow the bank to collect, use, process, and provide customer information for specific purposes, types of information, methods, related individuals/organizations, and timelines as stipulated in these General Terms and Conditions, in compliance with the law.

1. Collection, use and disclosure of Customer information

a. The Bank collects customer information in compliance with legal regulations to serve the following purposes:

(i) Providing banking services to customers;

(ii) Supporting the Bank's internal operations, including credit management, risk management, anti-money laundering efforts, system or product development, and auditing;

(iii) Verifying customer information during service provision;

(iv) While providing services to customers, the Bank may share customer information with third parties for reconciliation, payment, and other necessary tasks, provided all parties comply with safety and confidentiality requirements under the law.

b. Disclosure of Customer information

The Bank is committed to maintaining the confidentiality of customer information and will not sell or disclose such information. Customer information may only be disclosed under the following circumstances:

(i) At the request of the customer or their legal guardian/representative (if any);

(ii) Upon request from competent authorities;

(iii) Based on a written request from an authorized representative;

(iv) To bank employees or third parties who require the information to provide products, services, process transactions, handle complaints (if any), offer promotions, etc.

(v) Upon request from the Bank's headquarters, subsidiaries, affiliates, or branches within the same system;

(vi) In other cases as prescribed by law at any given time.

2. Processing personal data without the account holder's consent

The Bank may process personal data without prior consent from the account holder in the following cases:

a, When immediate data processing is required to protect the life or health of the data subject or others;

b, When the disclosure of personal data is required by law;

c, In emergencies concerning national defense, national security, public order, disease prevention, major disasters, or counter-terrorism efforts, as well as crime and legal violation prevention;

d, To fulfill contractual obligations between the data subject and relevant entities as stipulated by law.

e, To support state agencies in activities prescribed under specific legal frameworks;

Article 14: Integrity

The customer commits to ensuring that both the customer and their employees comply with the provisions of the Anti-Corruption Law, Labor Law, relevant regulations and guidelines, and any other applicable laws and regulations.

The customer further commits that neither the customer nor their employees will offer or provide any gifts, money, or items of value to any officials or government agencies (including officials or employees of any international organizations, state-owned enterprises, or private enterprises) in connection with the sale of products or the provision of services under these Terms and Conditions.

Article 15: Anti-money laundering and counter-terrorism financing

The customer must comply with the laws and regulations of Vietnam and international standards on anti-money laundering and counter-terrorism financing. The customer is also required to adhere to the Bank's anti-money laundering policies and cooperate with the Bank in meeting anti-money laundering requirements.

Article 16: Force majeure events

1. A force majeure event refers to unforeseen, unavoidable, and uncontrollable events such as natural disasters and calamities (e.g., storms, floods, earthquakes, fires, explosions, epidemics), wars (whether declared or undeclared), civil unrest, and information system incidents (e.g., computer system failures, network disruptions, external malware attacks, and other hardware or software malfunctions, etc.).

2. If a force majeure event affects the ability of either party to fulfill obligations under these Terms and Conditions, the timeframe for fulfilling such obligations shall be extended by a duration equivalent to the period impacted by the force majeure event.

3. The party affected by the force majeure event must immediately notify the other party as soon as the event occurs and, within 05 days, provide written notification, email, or fax along with relevant supporting documentation. The affected party must also make efforts to minimize the impacts of the force majeure event and mitigate any breaches caused by it. After the force majeure event ends, the parties must resume the fulfillment of their obligations within a reasonable time unless otherwise agreed upon or stipulated by law.

Article 17: Language

These General Terms and Conditions for Accounts are prepared in Vietnamese, English and Chinese. In case of any discrepancies or inconsistencies between the languages, the Vietnamese version shall prevail.

Article 18: Validity period and termination

In the event of any changes to the management and usage of accounts, the Bank will notify the Customer via its official website, public media, or by posting at the Bank's transaction locations. If the Customer continues to conduct transactions, use the account, or utilize the Bank's services 10 days after the Bank's notification, it shall be deemed that the Customer has agreed to the changes in the rules regarding account management and usage.

Such amendments and supplements shall form an integral part of these General Terms and Conditions for accounts. Both parties are obligated to comply with these amendments and supplements.