

**Phụ lục I.b - ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ  
BIDV IBANK DÀNH CHO KHTC**  
**Appendix I.b: GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR USE OF BIDV IBANK  
BY CORPORATE CLIENTS**

*(Áp dụng cho khách hàng sử dụng các dịch vụ nâng cao/ Applicable to the client use advanced services)*

**Điều 1. Giải thích thuật ngữ/ Article 1. Interpretation of terms**

**1. BIDV iBank:** Là chương trình ngân hàng điện tử BIDV cung cấp cho các Khách hàng tổ chức qua internet để thực hiện các dịch vụ mà Khách hàng đăng ký với BIDV/***BIDV iBank means an e-banking program provided by BIDV for corporate clients via internet to perform registered services with BIDV.***

**2. Bên thứ ba:** là Ngân hàng nhận điện/Ngân hàng trung gian... mà BIDV gửi điện trực tiếp/gián tiếp để chuyển tiền đến Ngân hàng người hưởng /***Third party means any Receiving bank/Intermediary bank to which BIDV directly/indirectly sends telegraphic transfer message, in order to transfer money to to the Beneficiary bank..***

**3. Chữ ký điện tử:** Là chữ ký được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách logic với thông điệp dữ liệu, có khả năng xác nhận người ký thông điệp dữ liệu và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với nội dung thông điệp dữ liệu được ký/***E-signature means a signature in the form of words, letters, numbers, symbols, sounds or other electronic means, logically attached or associated with a data message, in order to identify the person signing such data messages and confirm approval of signed data messages by such person.***

**4. Chữ ký số công cộng:** Là một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi (ký số) một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã bất đối xứng theo đó thông điệp dữ liệu được gửi đi được đảm bảo các tính chất sau:/***Public digital signature means a form of e-signature created by the encryption (digital signing) of a data message using an asymmetrical cryptography, which helps to maintain the following characteristics of data message:***

a. Tính toàn vẹn: Sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu được đảm bảo không bị sửa đổi trong quá trình truyền nhận kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên/***Integrity: The content of data message is secured without any alteration during transmission as from the time of the above-mentioned encryption.***

b. Tính chống chối bỏ (xác thực): Việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khoá bí mật tương ứng với khoá công khai trong cùng một cặp khóa, do đó chỉ có người giữ khóa bí mật mới tạo ra được việc biến đổi nêu trên/***The non-repudiation (authenticity): The above mentioned encryption is generated with the private key combined with a public key in a pair of keys, therefore, only those keeping the private key are able to encrypt.***

**5. Chứng từ chứa chữ ký số:** Là chứng từ giao dịch được Khách hàng lập theo đúng quy định của BIDV nhưng được ký bằng chữ ký số công cộng thay cho hình thức ký, đóng dấu trực tiếp trên văn bản./***Documents with digital signatures means transaction documents made by the Client in accordance with BIDV's regulations but signed with public digital signature(s) instead of handwritten signature and stamped seal on documents.***

**6. Điều chuyển vốn tự động (ĐCVTD):** Là việc BIDV tự động thực hiện các giao dịch điều chuyển tiền giữa các tài khoản tiền gửi thanh toán khác nhau của khách hàng và các đơn vị khác mở tại BIDV thông qua việc lựa chọn các hình thức và tần suất điều chuyển phù hợp với nhu cầu quản lý dòng tiền của khách hàng căn cứ theo ủy quyền bằng văn bản của khách hàng./***Auto fund transfer (AFT) means a service that allows BIDV to automatically make fund transfers among accounts of Client and/or among Client and its subordinates' accounts opened at BIDV by choosing fund transfer methods and frequencies in accordance with Client's financial management demand and written power of attorneys.***

**7. Kiểm soát dòng tiền theo hạn mức thanh toán:** Là dịch vụ BIDV tiếp nhận và xử lý yêu cầu ghi Nợ tài khoản đơn vị thành viên (ĐVTV) trên cơ sở hạn mức thanh toán của tài khoản ĐVTV nhằm đáp ứng nhu cầu thanh toán trong ngày của các ĐVTV sau khi số dư cuối ngày được điều chuyển về tài khoản tập trung vốn của đơn vị chủ quản (qua dịch vụ ĐCVTĐ)./ *Cash flow control according to the payment limits means a service allows BIDV to receive and process the requests for debiting Subordinate Units' accounts according to their payment limits to meet their daily payment needs after the account balances have been transferred to the managing unit's centralized account (via the AFT service).*

**8. Kiểm soát dòng tiền theo hạn mức tháng:** Là dịch vụ BIDV tiếp nhận và xử lý yêu cầu ghi Nợ tài khoản ĐVTV (ủy nhiệm chi, lệnh chuyển tiền, ...) trên cơ sở hạn mức chi tiêu trong tháng của ĐVTV nhằm đáp ứng nhu cầu thanh toán trong ngày của các ĐVTV sau khi số dư cuối ngày được điều chuyển về tài khoản tập trung vốn của đơn vị chủ quản (qua dịch vụ ĐCVTĐ)./ *Cash flow control by monthly limit means a service that allows BIDV to receive and process requests for debiting Subordinate Units' accounts (payment order, remittance requests, etc.) according to their payment limits in a month to meet their daily payment needs after the account balances have been transferred to the managing unit's centralized account (via the AFT service).*

- Hạn mức chi tiêu trong tháng còn lại (gọi tắt là Hạn mức tháng còn lại) của 1 ĐVTV là giá trị được tính theo công thức như sau/ *The remaining limit of the month (referred to as the remaining monthly limit) of a subordinate unit is the value calculated according to the following formula:*

<p>Hạn mức tháng x còn lại</p>	=	<p>Hạn mức tháng x</p>	-	<p>Tổng số tiền điều chuyển từ tài khoản tập trung vốn về tài khoản tham gia kiểm soát dòng tiền của ĐVTV trong tháng x</p>	+	<p>Tổng số tiền ĐCVTĐ hàng ngày từ tài khoản tham gia kiểm soát dòng tiền của ĐVTV về tài khoản tập trung vốn trong tháng x</p>
<p>The remaining limit of [month x]</p>		<p>[month x] limit</p>		<p>Total amount has been transferred from centralized account to Subordinate Units' registered managing account in [month x]</p>		<p>Total amount has been daily automatically transferred from Subordinate Units' registered managing account to centralized account in [month x]</p>

**9. Tài khoản đích (Tài khoản chính):** là tài khoản tiền gửi thanh toán đóng vai trò tiếp nhận tiền điều chuyển từ các tài khoản nguồn. Trong một số trường hợp nhất định có thể phát sinh giao dịch điều chuyển ngược từ tài khoản đích về tài khoản nguồn (nội dung cụ thể tại phần hướng dẫn dịch vụ ĐCVTĐ)./ *Target account (Main account) means a current account for receiving funds transferred from source accounts. In certain cases, there may be a reverse transfer from the target account to the source account (more details in the manual on auto fund transfer service).*

**10. Tài khoản nguồn (Tài khoản phụ):** là tài khoản tiền gửi thanh toán đóng vai trò điều chuyển tiền về tài khoản đích/ *Source account (Sub-account) means a current account for transferring funds to the target account.*

**11. Tỷ lệ (%) điều chuyển:** là tỷ lệ (%) được tính trên số dư khả dụng của tài khoản nguồn nhằm xác định số tiền điều chuyển của một giao dịch ĐCVTĐ từ tài khoản nguồn về tài khoản đích/ *Transferring ratio (%) means the ratio (%) calculated on the available balance of the source account to determine the transferred amount of an automatic capital transfer transaction from the source account to the target account.*

**12. Tần suất và thời gian điều chuyển:** là số lần và thời gian cụ thể thực hiện giao dịch ĐCVTĐ/*Frequency and time of transfer means the specific number of time and the time of automatic fund transfer transaction.*

**13. Dịch vụ kho thanh toán hóa đơn online (TTHĐOL):** Là dịch vụ do BIDV cung cấp theo thống nhất với bên A cho phép khách hàng của bên A tại BIDV thực hiện việc thanh toán của mình thông qua hệ thống thanh toán hóa đơn của BIDV. Thông tin dữ liệu các khoản phải thu được cập nhật và quản lý tại kho TTHĐOL tại BIDV iBank./*Online bill payment storage service means a service provided by BIDV as agreed by Party A which allows Party A's clients at BIDV to make their payments via BIDV's bill payment system. Information on receivables is updated and managed at the online bill payment storage at BIDV iBank.*

**14. Hoá đơn:** Là hoá đơn thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ mà khách hàng phải trả cho Nhà cung cấp dịch vụ/*Bill means a goods/service bill to pay by client to Provider.*

**15. Nhà cung cấp dịch vụ (NCCDV):** là Công ty, doanh nghiệp, tổ chức cung cấp hàng hóa dịch vụ có nhu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán hóa đơn của BIDV để thu tiền bán hàng hóa dịch vụ, có tài khoản tiền gửi thanh toán hoặc tài khoản chuyên thu tiền hàng tại BIDV nhưng không có nhu cầu hoặc không có khả năng kết nối cơ sở dữ liệu trực tiếp với hệ thống của BIDV./*Service Provider means a company/organization providing goods/service which wants to use BIDV's bill payment service to collect receivables from the sale of goods and services and has current account(s) or specialized collection account(s) at BIDV but is not in need or unable to connect its database directly to BIDV's system.*

**16. Người nhập dữ liệu kho TTHĐOL:** là người tải bảng kê/xử lý bảng kê lên chương trình BIDV iBank/*Online bill payment storage submitter means a person who upload/process list of bills on BIDV iBank.*

**17. Người duyệt dữ liệu kho TTHĐOL:** là người phê duyệt các bảng kê mà người nhập dữ liệu đã tải tại BIDV iBank/*Online bill payment storage approver means a person who approves the list uploaded by the submitter on BIDV iBank.*

**18. Giao dịch phi tài chính:** Là các giao dịch không làm thay đổi tình trạng tài chính của Khách hàng tại BIDV/*Non-financial transaction means a transaction which does not results in any change of the Client's financial status at BIDV.*

**19. Giao dịch tài chính:** Là các giao dịch làm thay đổi tình trạng tài chính của Khách hàng tại BIDV/*Financial transaction means a transaction which results in any change of the Client's financial status at BIDV.*

**20. Giao dịch nghi ngờ:** là các giao dịch chưa xác định được trạng thái cuối cùng (thành công/không thành công) tại thời điểm thực hiện giao dịch/*Suspicious transaction means a transaction of which final status cannot be identified (successful/unsuccessful) at the transaction time.*

**21. Hạn mức giao dịch:** Là số tiền tối đa mà Khách hàng được phép thực hiện giao dịch/*Transaction limit means the maximum amount the Client can transfer.*

**22. Phương thức xử lý giao dịch chuyển tiền trong nước/Methods to process domestic remittance:**

a. Phương thức xử lý giao dịch tự động: Các giao dịch đủ điều kiện xử lý tự động sẽ được chương trình xử lý hoàn toàn tự động. Các giao dịch không đủ điều kiện xử lý tự động sẽ bị từ chối thực hiện, trừ giao dịch trên 100 tỷ đồng chuyển theo kênh thanh toán liên ngân hàng và giao dịch trích nợ tài khoản ngoại tệ sẽ được chuyển về Back Office để cán bộ ngân hàng xử lý thủ công./*Automatic processing method: Eligible transactions for automatic processing shall be processed completely automatically. Unqualified transactions for automatic processing shall be refused, except transactions worth from 100 billion VND made via interbank payment channel and*



*transactions debited from foreign currency denominated account which shall be manually processed by tellers at Back Office.*

b. Phương thức xử lý giao dịch bán tự động: Các giao dịch đủ điều kiện xử lý tự động sẽ được chương trình xử lý tự động. Các giao dịch không đủ điều kiện xử lý tự động sẽ được chuyển về màn hình Xử lý lệnh chuyển tiền trong nước của cán bộ ngân hàng để xử lý thủ công./*Semi-automatic processing method: Eligible transactions for automatic processing shall be processed automatically. Unqualified transactions for automatic processing shall be transmitted to teller's domestic remittance processing display for manual processing.*

c. Phương thức xử lý giao dịch thủ công: Tất cả giao dịch được đẩy về màn hình Xử lý lệnh chuyển tiền trong nước của cán bộ ngân hàng để xử lý thủ công (bao gồm cả các giao dịch đủ điều kiện xử lý tự động)./ *Manual processing method: All transactions shall be transmitted to teller's domestic remittance processing display for manual processing (including eligible transactions for automatic processing).*

**23. Dịch vụ thanh toán lương tự động:** là dịch vụ mà các giao dịch thanh toán lương của khách hàng sau khi nhận thành công tại BIDV iBank sẽ được hạch toán tự động mà không cần thao tác phê duyệt của cán bộ ngân hàng./ *Auto payroll payment service means a service whereby Client's successful payroll payment transactions at BIDV iBank shall be automatically accounted without manual approval of BIDV's officer.*

**24. Dịch vụ thanh toán lương thủ công:** là dịch vụ mà các giao dịch thanh toán lương của khách hàng sau khi nhận thành công tại BIDV iBank sẽ được cán bộ ngân hàng kiểm tra và xử lý thủ công./ *Manual payroll payment service means a service whereby Client's successful payroll payment transactions at BIDV iBank shall be checked and processed manually by BIDV's officer..*

**25. Dịch vụ BIDV iConnect:** là dịch vụ cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch ngân hàng trong phạm vi cung cấp trực tiếp trên hệ thống/ phần mềm quản lý nội bộ doanh nghiệp của Khách hàng thông qua kết nối điện tử và gửi thông tin tới chương trình BIDV iBank./ *BIDV iConnect service means a service whereby Clients can make banking transactions directly on Client's internal management system/software via electronic connection and transmits information to BIDV iBank.*

**26. Hệ thống/phần mềm quản lý nội bộ doanh nghiệp:** Là hệ thống, phần mềm quản lý nội bộ doanh nghiệp của khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các hệ thống, phần mềm ERP/ kế toán/ nhân sự/ quản trị tài chính..., được kết nối điện tử với ngân hàng qua chương trình BIDV iBank./ *Client's internal management system/software means the system, software used to internally manage the enterprise, including but not limited to ERP/accounting/HR/financial management systems, etc., which is e-connected to the Bank via the BIDV iBank program.*

**27. Thông tin gửi/ nhận qua dịch vụ BIDV iConnect:** bao gồm nhưng không giới hạn bởi dữ liệu, thông điệp điện tử, thông tin giao dịch, hồ sơ, chứng từ, văn bản được số hóa, gửi/ nhận giữa hệ thống khách hàng và BIDV./ *Information sent/received via BIDV iConnect service including but not limited to data, electronic messages, transaction information, records, documents, files which is digitized or sent/received between Client's and BIDV's systems.*

**28. Giao dịch mua bán ngoại tệ:** bao gồm các loại giao dịch mua ngoại tệ, bán ngoại tệ, hoán đổi ngoại tệ giữa BIDV và Khách hàng, trong đó/ *Foreign Exchange transaction includes Foreign Exchange purchase, Foreign Exchange sale, Foreign exchange swap, in which:*

a. Giao dịch mua ngoại tệ: là giao dịch Khách hàng mua ngoại tệ giao ngay hoặc kỳ hạn với BIDV và thanh toán bằng VND hoặc một loại ngoại tệ khác./ *Foreign exchange purchase transaction means a spot/forward transaction in which Client pays in VND or foreign currency in exchange for a certain amount of other foreign currency.*

b. Giao dịch bán ngoại tệ: là giao dịch Khách hàng bán ngoại tệ giao ngay hoặc kỳ hạn cho BIDV và nhận về VND./ *Foreign currency sale means a spot/forward transaction in which Client sells a certain amount in foreign currency to receive equivalent amount in VND.*

c. Hoán đổi ngoại tệ: là giao dịch giữa Khách hàng và BIDV, bao gồm một giao dịch mua và một giao dịch bán cùng số lượng một đồng tiền này với một đồng tiền khác với tỷ giá của hai giao dịch xác định tại thời điểm giao dịch và ngày thanh toán của hai giao dịch là khác nhau/*Foreign exchange swap transaction consists of a purchase and a sale transaction of the same amount of one currency against another currency at the exchange rate determined at the time of transaction. The settlement dates of the two transactions are different.*

**29. Người đại diện hợp pháp của tổ chức:** Là người đại diện theo pháp luật của tổ chức hoặc người được ủy quyền bởi Người đại diện theo pháp luật của tổ chức/*Lawful representative means the legal representative or the person(s) who is (are) authorized by the legal representative to represent the organization.*

**30. Nhóm quyền Kế toán viên (sau đây gọi là Kế toán viên):** Là người sử dụng được phân quyền khởi tạo/xử lý giao dịch/*Accountant level (hereinafter referred to as Accountant) comprises users who are authorized to initiate/process transactions.*

**31. Nhóm quyền Kế toán trưởng (sau đây gọi là Kế toán trưởng):** Là người sử dụng được phân quyền xác nhận giao dịch do Kế toán viên thực hiện. Kế toán trưởng có thể đồng thời được phân quyền khởi tạo/xử lý và xác nhận giao dịch căn cứ theo đăng ký của Khách hàng./*Chief Accountant level (hereinafter referred to as Chief Accountant) comprises users authorized to confirm transactions initiated by the Accountant. Chief Accountant can concurrently be authorized to initiate/process and confirm transactions based on the Client's registration.*

**32. Nhóm quyền Chủ tài khoản (sau đây gọi là Chủ tài khoản):** Là người đại diện hợp pháp của tổ chức được phép phê duyệt các giao dịch đã được Kế toán trưởng (người phụ trách kế toán) xác nhận hoặc đã được Kế toán viên thực hiện tùy theo hình thức giao dịch mà tổ chức đăng ký với BIDV./*Account Holder level (hereinafter referred to as Account Holder) comprises the lawful representatives of the organization authorized to approve transactions that have been confirmed or processed by the Chief Accountant (person in charge of accounting) pursuant to the transaction method registered by the Client with BIDV.*

**33. Ngày hiệu lực:** Là ngày khách hàng yêu cầu ngân hàng thực hiện xử lý giao dịch. Ngày hiệu lực có thể do Kế toán viên lựa chọn khi khởi tạo giao dịch hoặc là ngày Chủ tài khoản phê duyệt giao dịch (trong trường hợp Chủ tài khoản duyệt giao dịch sau ngày hiệu lực mà Kế toán viên đã lựa chọn)./*Effective date means the date the Client requests the Bank to perform the transaction. The effective date may be selected by the Accountant when initiating the transaction or the date the Account Holder approves the transaction (in case the approved date is later than the date selected by the Accountant).*

**34. Người sử dụng:** Là những cá nhân được quyền đăng nhập và sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến doanh nghiệp theo đăng ký của Khách hàng/*Users refers to individuals who are authorized to log in and use corporate online banking services according to Client's registration.*

**35. Phương thức bảo mật:** Là phương thức xác thực Khách hàng trong các giao dịch tài chính. Hiện tại chương trình BIDV iBank sử dụng phương thức bảo mật là Chữ ký số công cộng và Smart OTP/*Security method refers to the method to identify the Client in financial transactions. Currently, the BIDV iBank uses Public Digital Signature and Smart OTP.*

**36. Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký điện tử:** Là tổ chức thực hiện hoạt động chứng thực chữ ký điện tử theo quy định của pháp luật/*E-signature certification service provider means an organization performing authentication services on e-signature in accordance with the provisions of Laws.*

**37. Smart OTP:** một phần mềm được cài đặt trên các thiết bị di động (điện thoại di động, máy tính bảng), cho phép người sử dụng chủ động lấy mã xác thực giao dịch OTP cho các giao dịch trên BIDV iBank. Smart OTP sẽ được gửi đến thiết bị di động đăng ký sử dụng dịch vụ để xác thực giao dịch trước khi hoàn tất giao dịch./*Smart OTP means a software installed on mobile devices (mobile phones, tablets) which allows Users to actively obtain OTP code for transactions on BIDV*

iBank. Smart OTP will be sent to registered mobile device to authenticate before completing the transaction.

## **Điều 2. Phạm vi dịch vụ cung cấp/ Article 2. Scope of service**

1. BIDV cung cấp cho Khách hàng dịch vụ ngân hàng điện tử BIDV iBank thông qua việc truy cập trang web <http://www.bidv.com.vn> hoặc ứng dụng di động được đăng tải chính thức trên các kho ứng dụng di động hoặc các hệ thống, nền tảng khác được BIDV cung cấp trong từng thời kỳ, bao gồm dịch vụ phi tài chính, dịch vụ tài chính, dịch vụ quản lý dòng tiền tập trung, dịch vụ quản lý theo nhóm khách hàng, dịch vụ BIDV iConnect... /*BIDV provides Client with BIDV iBank e-banking services on www.bidv.com.vn or the mobile application officially published on mobile application stores or other systems and platforms provided by BIDV from time to time, including non-financial services, financial services, centralized cash flow management services, management services for group of clients, BIDV iConnect service...*

2. Việc cung cấp từng hoặc tất cả các dịch vụ trên theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ/*The provision of all or any of above services shall comply with BIDV's internal regulations form time to time;*

3. Khách hàng đăng ký các dịch vụ sử dụng thông qua việc điền, ký và đóng dấu hợp lệ vào “Đề nghị đăng ký kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại chương trình BIDV iBank” theo mẫu quy định/*Client registers for services by validly filling, signing and stamping “Registration cum Contract for using banking services on BIDV iBank” form.*

## **Điều 3. Hạn mức giao dịch tài chính/ Article 3. Financial transaction limits**

1. Chương trình BIDV iBank sẽ từ chối các giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch của Khách hàng và người sử dụng/*BIDV iBank shall deny transactions whose value exceeds the respective transaction limits of the Client and the User.*

2. BIDV không quy định về hạn mức giao dịch chung trên BIDV iBank, do đó, Khách hàng có thể lựa chọn có/không đăng ký hạn mức giao dịch. Riêng với các giao dịch chuyển tiền liên ngân hàng 24/7: Hạn mức giao dịch tối đa là 499,999,999 VND/giao dịch. Hạn mức này có thể thay đổi theo quy định của BIDV và đối tác từng thời kỳ./*BIDV does not stipulate a general transaction limit on BIDV iBank, therefore, Client can choose whether or not to register for a transaction limit. For 24/7 interbank remittance, the maximum transaction amount is 499,999,999 VND/transaction, which may be changed according to regulations of BIDV and its partners from time to time.*

3. Hạn mức theo Khách hàng/*Transaction limit per Client*

a. Hạn mức theo Khách hàng gồm hạn mức/giao dịch theo tài khoản, hạn mức tổng/ngày theo tài khoản, hạn mức tổng/ngày theo Khách hàng/*Transaction limit per Client includes limit per transaction by account, total limit per day by account, and total limit per day by Client.*

b. Chi nhánh đăng ký dịch vụ chuyển tiền cho Khách hàng sẽ đăng ký hạn mức theo Khách hàng/*The branch that registers remittance service for Client shall register the limit per Client.*

4. Hạn mức theo người sử dụng/*Transaction limit per User/Hạn mức theo người sử dụng gồm/Transaction limit per User includes:*

a. Hạn mức tổng/ngày, do Chi nhánh đăng ký dịch vụ chuyển tiền cho người sử dụng khai báo/*Transaction limit per day, declared by the Branch where Client registers the remittance service.*

b. Hạn mức/giao dịch, do chủ tài khoản đã được phân quyền khai báo/*Transaction limit per transaction, declared by the authorized account holder.*

5. Trường hợp loại tiền tệ của giao dịch chuyển tiền đi khác với loại tiền tệ của hạn mức khách hàng đã đăng ký với BIDV, chương trình sẽ quy đổi giá trị giao dịch căn cứ tỷ giá đầu ngày của BIDV để đối chiếu với hạn mức giao dịch đã đăng ký của khách hàng./*In case the currency of the outward remittance is not that of the Client's registered limit with BIDV, the program shall convert the transaction value based on BIDV's exchange rate at the beginning of the transaction day to compare with the Client's registered transaction limit.*

## **Điều 4: Về giao dịch mua bán ngoại tệ và/hoặc chuyển tiền quốc tế/ Article 4. Foreign exchange transactions and/or international remittance**



1. Khách hàng chỉ được phép thực hiện các giao dịch mua bán ngoại tệ, thanh toán liên quan đến ngoại tệ và chuyển tiền quốc tế theo mục đích hợp pháp tuân thủ quy định của pháp luật có liên quan, quy định quản lý ngoại hối và quy định của BIDV từng thời kỳ./*Client shall perform foreign exchange transactions and international remittances in foreign currency only for legitimate purposes in compliance with laws on foreign exchange management, other related laws and BIDV's internal regulations from time to time.*

2. Khách hàng hiểu rằng tỷ giá có thể biến động trong quá trình Khách hàng thực hiện giao dịch và tỷ giá áp dụng cho giao dịch là tỷ giá được BIDV chấp thuận thực hiện/*The Client understands that the exchange rate may fluctuate during the Client's transaction implementation and that the applicable exchange rate is the one approved by BIDV.*

3. Một giao dịch mua bán ngoại tệ được coi là có hiệu lực khi trạng thái giao dịch trên chương trình là “Hoàn tất”. Trong trường hợp do lỗi của chương trình, công nghệ hay các nguyên nhân khách quan khác, giao dịch không ở trạng thái “Hoàn tất” nhưng BIDV đã thực hiện hạch toán giao dịch thì giao dịch cũng được coi là có hiệu lực. Khi phát hiện lỗi chương trình, BIDV (Chi nhánh được Khách hàng lựa chọn giao dịch) và Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho bên còn lại để 2 bên cùng phối hợp xử lý giao dịch./*A foreign exchange transaction shall be deemed valid when the transaction status on BIDV iBank is “Completed”. In the event that the transaction is not shown as “Completed”, due to the errors of program or technology or other objective reasons, but BIDV has accounted the transaction, such transaction shall be considered valid. When detecting the program error, either BIDV (the branch chosen by the Client) or the Client shall notify the other Party for cooperation in handling the case.*

4. Giao dịch mua bán ngoại tệ giữa BIDV và Khách hàng chấm dứt hiệu lực trong các trường hợp sau/*Foreign exchange transactions between BIDV and the Client shall be terminated in the following cases:*

a. Khi một bên rơi vào tình trạng mất khả năng thanh toán, phá sản hoặc giải thể theo quy định của pháp luật/*When a Party is insolvent, bankrupt or dissolved according to the laws;*

b. Khi xảy ra trường hợp bất khả kháng mà một trong các bên không thể khắc phục dù đã nỗ lực áp dụng mọi biện pháp cần thiết/*In the event of force majeure that a Party cannot find remedies despite having applied all necessary measures.*

c. Theo sự thỏa thuận bằng văn bản của BIDV và Khách hàng/*As agreed in written between the Bank and the Client;*

d. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật/*Other cases as prescribed by Laws.*

5. Trong trường hợp BIDV phát hiện giao dịch nghi ngờ, BIDV sẽ thông báo tới Khách hàng; Khách hàng có trách nhiệm bổ sung/giải trình thông tin và phối hợp cùng BIDV để xử lý giao dịch. Trường hợp Khách hàng không có bổ sung/giải trình phù hợp, BIDV có quyền từ chối tiếp nhận giao dịch. BIDV được miễn trách nhiệm nếu việc xác minh tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch làm giao dịch bị trì hoãn hay phát sinh tổn thất cho Khách hàng./*In the event that BIDV detects a suspicious transaction, BIDV shall notify the Client. The Client shall be responsible for explaining/supplementing information and coordinating with BIDV to process the transaction. In case the Client neither supplements information/document nor gives reasonable explanation, BIDV shall have the right to deny the transaction and be exempted from all liabilities if the verification of the transaction's validity and legality causes any delay or loss to the Client.*

#### **Điều 5: Hồ sơ giao dịch/ Article 5. Transaction documents**

1. Khách hàng phải đính kèm/cung cấp đầy đủ các chứng từ với những giao dịch cần cung cấp hồ sơ theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ và bổ sung các chứng từ còn thiếu (nếu có) trên cơ sở tuân thủ mọi quy định hiện hành về quản lý ngoại hối và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam./*Client shall attach/provide documents for transactions that need to be provided documents according to the regulation of BIDV from time to time, and supplement lacking documents (if any) in compliance with current regulations on foreign exchange management and other related laws of Vietnam.*

2. Các hồ sơ do khách hàng gửi qua BIDV iBank được BIDV sử dụng làm căn cứ xử lý giao dịch: chuyển tiền trong nước, thanh toán lương, chuyển tiền quốc tế đi, mua bán ngoại tệ hoặc các giao dịch khác theo quy định tại từng thời kỳ mà không cần xuất trình hay bồi hoàn chứng từ giấy trừ khi có yêu cầu của BIDV nhằm mục đích kiểm tra đảm bảo tuân thủ của BIDV và cơ quan nhà nước có thẩm quyền không phân biệt theo mục đích chuyển tiền và/hoặc loại chứng từ nếu đáp ứng đầy đủ các yêu cầu sau: *Documents sent by Client via BIDV iBank shall be treated as the basis of transactions handling: domestic remittance, payroll payment, outward international remittance, foreign exchange transaction or other transaction with BIDV's internal regulations from time to time without providing or supplementing physical documents, unless it is requested by BIDV for compliance with BIDV regulations and competent authorities, regardless of the purpose of remittance and/or type of document, if such documents meet all of the following requirements:*

a. Là bản sao điện tử định dạng PDF do khách hàng scan (quét) màu từ hồ sơ giao dịch bản giấy (bản chính/bản gốc/bản sao hợp lệ của các chứng từ, tài liệu), đảm bảo không bị chỉnh sửa, tẩy xóa hay các hành vi khác làm thay đổi sai lệch so với hồ sơ giao dịch bản giấy/ *Being color-scanned copies in PDF format of required documents (original/valid copy), guaranteed not to be altered, corrected, erased or other acts that change the required documents' content;*

b. Hồ sơ chứng minh mục đích chuyển tiền, mua bán ngoại tệ của giao dịch nào phải được gửi kèm với giao dịch đó/ *Supporting documents showing the remittance/foreign exchange purpose shall be attached to the respective transaction dossier;*

c. Đảm bảo tính hợp pháp, hiệu lực của hồ sơ giao dịch theo quy định của pháp luật và quy định hiện hành của BIDV/ *Ensure the legitimacy and validity of transaction documents in accordance with the current laws of Vietnam and BIDV regulations.*

3. Đối với trường hợp giao dịch chuyển tiền có phát sinh nghĩa vụ hoàn trả chứng từ của khách hàng (ví dụ: chuyển tiền quốc tế trước khi thông quan hàng hóa, hoàn tất dịch vụ...), khách hàng phải nhập nội dung cam kết tại chương trình BIDV iBank và có trách nhiệm hoàn trả chứng từ còn thiếu bằng cách sử dụng chức năng bổ sung chứng từ tại BIDV iBank (ưu tiên áp dụng) hoặc xuất trình chứng từ tại quầy giao dịch đảm bảo đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ theo quy định của pháp luật và quy định của BIDV./ *For outward remittance under which the Client shall supplement transaction documents afterward (e.g. remittance prior to customs clearance/service completion, etc.), Client shall submit commitment on BIDV iBank and take responsibility to supplement the lacking documents by using the supplementing documents function on BIDV iBank (preferred) or presenting the documents at the transaction counter to ensure integrity, legality and validity in accordance with the provisions of Laws and BIDV regulations.*

4. Khách hàng chịu trách nhiệm về tính pháp lý, xác thực của Lệnh chuyển tiền, giao dịch mua bán ngoại tệ và hồ sơ cung cấp cho BIDV, đồng thời hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với mọi giao dịch BIDV đã xử lý căn cứ vào các chứng từ scan và gửi kèm giao dịch qua chương trình BIDV iBank. Khách hàng thống nhất với BIDV trong trường hợp có tranh chấp thì các hồ sơ, tài liệu do khách hàng cung cấp qua chương trình này là chứng cứ, cơ sở để giải quyết tranh chấp (nếu có). BIDV được miễn trách nếu phát sinh tranh chấp, rủi ro liên quan đến việc thực hiện theo Lệnh chuyển tiền, giao dịch mua bán ngoại tệ và hồ sơ do khách hàng cung cấp qua BIDV iBank./ *Client shall be responsible for the legality and authenticity of Remittance Orders, foreign exchange transactions and documents provided to BIDV, and for all transactions BIDV has processed based on scanned and attached documents on BIDV iBank. Client agrees with BIDV that in the event of a dispute, documents provided by Client via BIDV iBank shall be the evidence and basis for dispute resolution (if any). BIDV is exempted from all liabilities related to disputes and risks arising from transaction implementation based on documents provided by Client via BIDV iBank.*

#### **Điều 6: Dịch vụ BIDV iConnect/ Article 6. BIDV iConnect service**

1. Mỗi bên cam kết đảm bảo nguồn lực đầy đủ về nhân lực, tài chính, kỹ thuật, hạ tầng và các nguồn lực khác nếu có để thực hiện kết nối, trao đổi, gửi, nhận thông tin giữa hai hệ thống được liên tục, toàn vẹn, chính xác, an toàn bảo mật, xây dựng hệ thống phụ trợ đáp ứng theo các quy định tại Đề nghị đăng ký kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại chương trình BIDV



iBank và các Phụ lục đính kèm (Sau đây gọi là Hợp đồng) và các tài liệu kỹ thuật đã được thống nhất (nếu có), đảm bảo tuân thủ quy định của Pháp luật và BIDV về giao dịch điện tử và bảo mật thông tin./Each Party undertakes to ensure adequate resources of human, finance, technology, infrastructure and other resources (if any) to connect and exchange information between the two systems in the manner of continuity, integrity, accuracy, safety and security, building ancillary systems in accordance with “Registration cum Contract for using e-banking services on BIDV iBank” and Appendices attached (hereinafter referred to as Contract) and the agreed technical specifications (if any), ensuring compliance with the provisions of Laws and BIDV regulations on electronic transactions and information confidentiality.

2. Khách hàng có trách nhiệm quản lý chặt chẽ các Thông Tin Mật bao gồm nhưng không giới hạn tên truy cập, mật khẩu hệ thống khách hàng, chữ ký điện tử, thiết bị phục vụ ký điện tử, các mã khóa, mật mã phục vụ cho quá trình triển khai, duy trì kết nối, thực hiện dịch vụ giữa BIDV và Khách hàng, thông tin gửi/ nhận qua dịch vụ BIDV iConnect và các yếu tố định danh khác. BIDV sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm nào liên quan đến các tổn hại gây ra bởi việc tiết lộ các Thông Tin Mật hoặc trộm cắp, sử dụng trái phép, mất hoặc dùng sai chức năng, hoặc sử dụng bất hợp pháp các Thông Tin Mật bởi người sử dụng của Khách hàng hoặc bất kỳ đơn vị liên quan nào khác, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc các cá nhân không có quyền truy cập vào dịch vụ vẫn có thể lấy được quyền truy cập do lỗi máy tính/ hệ thống mạng nội bộ của Khách hàng hoặc lỗi của Hệ thống/phần mềm quản lý nội bộ doanh nghiệp./Client shall be responsible for strictly managing confidential information including but not limited to user names, passwords, e-signatures, e-signing devices, key codes and codes for maintaining the connection between BIDV and Client’s systems, deploying and performing the services, information exchanged via BIDV iConnect service, and other identifiers. BIDV shall bear no responsibility for any damage/loss occurred by revealing, leaking, missing, misuse or illegal use of confidential information by Client’s users or any other related units, including but not limited to unauthorized access to the Service due to the Client’s internal system/computer error.

3. Khách hàng có trách nhiệm thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho BIDV khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc thất lạc, lộ, bị lợi dụng Thông Tin Mật. Đồng thời Khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác phát sinh liên quan không do lỗi của BIDV/Client shall notify BIDV as soon as possible when detecting or suspecting any loss, disclosure or misuse of confidential information as well as be responsible for any damages, losses and other risks occurred not due to BIDV’s fault..

4. Mỗi bên cam kết phối hợp trong các công tác đối soát, tra soát, khiếu nại, khắc phục lỗi, các vấn đề phát sinh (nếu có) trong quá trình phát triển, kiểm thử, nghiệm thu và triển khai dịch vụ BIDV iConnect . Có cán bộ chuyên trách để giám sát, theo dõi hệ thống do mỗi Bên quản lý nhằm đảm bảo kết nối xuyên suốt, không gián đoạn dịch vụ, chức năng cung cấp, nhanh chóng xử lý các sự cố xảy ra (nếu có)./Each Party undertakes to cooperate in reconciliation, tracing, complaint settling, error fixing, problem resolving (if any) in the process of development, testing, acceptance and deploying BIDV iConnect services. Each Party shall assign staff responsible for monitoring and supervising the system to ensure continuous connection, stable service, and timely resolve problems (if any).

## **Điều 7. Dịch vụ gửi chứng từ chứa chữ ký số/ Article 7. Delivery of documents with digital signatures**

### **1. Chữ ký số/Digital signature:**

Chữ ký số của khách hàng được xem là hợp lệ nếu thỏa mãn đầy đủ các điều kiện sau/Client’s digital signatures shall be valid if they meet all following requirements:

a. Chữ ký số được cung cấp bởi một trong các tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng được cấp giấy phép cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp còn thời hạn hiệu lực và có chứng thư số do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số quốc gia cấp./Digital signature is provided by one of the public digital

*signature authentication service providers licensed by the Ministry of Information and Communications to provide authentication services of public digital signature, together with an effective digital certificate issued by the National Electronic Authentication Center.*

b. Chữ ký số được sử dụng để ký trên các văn bản, hồ sơ, tài liệu, chứng từ điện tử của tổ chức là chữ ký số của cá nhân thuộc tổ chức, gắn liền với chức danh tương ứng của cán bộ đó. Chữ ký số cần thể hiện được các nội dung: tên cán bộ, CMND/CCCD/Hộ chiếu của cán bộ, chức vụ của cán bộ & tên tổ chức/doanh nghiệp./*Digital signature used to sign on the organization's documents, records, and e-documents is the digital signature of the individual belongs to the organization, in line with the title of such individual. The digital signature shall show the name of such individual, his/her ID card/ Passport, position and name of the organization.*

c. Chữ ký số còn hạn sử dụng/*Digital signature has not expired.*

d. Chữ ký số chưa bị tổ chức cung cấp chữ ký số thu hồi/*Digital signature has not been revoked by the Issuer.*

e. Dữ liệu không bị thay đổi trong quá trình ký điện tử/*The data has not been altered during the digital signing process.*

f. Chữ ký số đúng theo đăng ký của khách hàng với BIDV/*Digital signature is the same as the one registered by the Client with BIDV..*

g. Người ký chữ ký số là người có thẩm quyền của khách hàng theo đăng ký với BIDV/*The signer is the authorized person of the Client as registered with BIDV.*

## 2. Thời gian xử lý chứng từ/*Document processing period*

### a. Đối với các chứng từ tài chính/*For financial documents*

- Chứng từ chuyển tiền ra ngoài hệ thống BIDV: chứng từ được ký bằng chữ ký số hợp lệ nhận trước 16h00, BIDV xử lý ngay trong ngày làm việc; sau 16h00 BIDV có thể xử lý vào ngày làm việc tiếp theo/*Documents for interbank remittance, signed with valid digital signature: BIDV will process on such working day, if submitted before 16.00, and on the next working day if submitted after 16.00.*

- Chứng từ chuyển tiền trong hệ thống BIDV: chứng từ được ký bằng chữ ký số hợp lệ nhận trước 17h00, BIDV xử lý ngay trong ngày làm việc; sau 17h00, BIDV có thể xử lý vào ngày làm việc tiếp theo/*Documents for remittance within BIDV, signed with valid digital signature: BIDV will process on such working day, if submitted before 17.00, and on the next working day if submitted after 17.00.*

- Chứng từ chuyển tiền quốc tế: chứng từ, hồ sơ giao dịch được ký bằng chữ ký số hợp lệ, nhận trước 15h00, BIDV xử lý ngay trong ngày làm việc; sau 15h00 BIDV có thể xử lý vào ngày làm việc tiếp theo/*Documents for international remittance, signed with valid digital signature: BIDV will process on such working day, if submitted before 15.00, and on the next working day if submitted after 15.00.*

- Chứng từ còn lại: Thực hiện theo quy định hiện hành của BIDV theo từng nghiệp vụ cụ thể/*Other documents: In accordance with BIDV current regulations on specific operation.*

b. Đối với các chứng từ phi tài chính: thực hiện theo quy định hiện hành của BIDV/*For non-financial documents: In accordance with BIDV current regulations*

c. Đối với chứng từ nhận được vào các ngày nghỉ, ngày lễ, Tết: xử lý vào ngày làm việc tiếp theo/*For document received on holidays: Processed on the following working day.*

## 3. Giá trị pháp lý của chứng từ chứa chữ ký số/*Legal validity of documents with digital signatures*

a. Chứng từ chứa chữ ký số cần phải có đầy đủ chữ ký của các cấp có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và quy định của BIDV về kế toán, chế độ chứng từ kế toán và được ký bằng chữ ký số theo quy định khi gửi đến BIDV./*Documents with digital signatures must be signed by all*

*competent levels in accordance with the provisions of Laws and BIDV regulations on accounting, accounting vouchers, and signed with valid digital signatures when providing to BIDV.*

b. Các chứng từ chứa chữ ký số được gửi và nhận qua BIDV iBank thỏa mãn các điều kiện tại điểm 1 điều này có giá trị pháp lý như chứng từ giấy được gửi trực tiếp giữa BIDV với Khách hàng và là cơ sở để BIDV thực hiện hạch toán/xử lý giao dịch theo Chứng từ chứa chữ ký số mà Khách hàng gửi đến BIDV qua hệ thống BIDV iBank./*Documents with digital signatures exchanged via BIDV iBank meeting the requirements provided at Point 1 of this Article hereof shall have the same legal validity as physical documents delivered between BIDV and the Client, and form the basis for BIDV to account/implement the transaction under the Documents with digital signatures provided by Client to BIDV via BIDV iBank.*

c. Chứng từ chứa chữ ký số có giá trị pháp lý từ thời điểm BIDV nhận được chứng từ gửi đến qua hệ thống ngân hàng và đáp ứng các điều kiện tại điểm 1 điều này, không phụ thuộc vào ngày ký số của các bên trên chứng từ điện tử./*Documents with digital signatures, which satisfy all requirements specified at Point 1 of this Article, shall have legal validity from the time BIDV receives such documents via the banking system regardless of their digital signing dates.*

#### 4. Huỷ yêu cầu thực hiện giao dịch/*Cancellation of transaction order*

a. Để huỷ bỏ các yêu cầu thực hiện giao dịch đối với chứng từ chứa chữ ký số đã gửi đến BIDV, Khách hàng phải gửi văn bản đề nghị huỷ bỏ chứng từ giao dịch tới BIDV./*To cancel any transaction which is already ordered by way of sending documents with digital signatures to BIDV, the Client shall send a written request for cancellation to BIDV.*

b. Việc gửi/nhận Đề nghị thay đổi, bổ sung, huỷ bỏ chứng từ chứa chữ ký số được thực hiện qua chương trình BIDV iBank hoặc trực tiếp tới BIDV hoặc các kênh giao dịch khác được BIDV chấp thuận trong từng thời kỳ./*Requests for amendment and/or cancellation of any documents with digital signatures can be sent via BIDV iBank or directly to BIDV or via other transaction channels as accepted by BIDV from time to time.*

c. BIDV chỉ đồng ý huỷ yêu cầu thực hiện giao dịch điện tử theo yêu cầu của Khách hàng nếu chứng từ chứa chữ ký số đã gửi tới BIDV trước đó chưa được cán bộ của BIDV hạch toán trên hệ thống theo quy định của BIDV và đáp ứng các quy định khác của BIDV cho từng nghiệp vụ cụ thể, điều khoản và điều kiện chung về sản phẩm và dịch vụ dành cho khách hàng là tổ chức tại BIDV./*BIDV shall agree to cancel the transactions at the Client's request only if the documents with the digital signature sent to BIDV have not yet been accounted on BIDV's by relevant BIDV staff in accordance with BIDV regulations and other requirements for each specific operation, General Terms and Conditions of Products and Services for corporate clients at BIDV.*

#### **Điều 8. Dịch vụ tài trợ thương mại (TTTM)/ *Article 8. Trade Finance Services***

1. Các hồ sơ giao dịch do khách hàng gửi/nhận qua BIDV iBank được BIDV sử dụng làm căn cứ xử lý giao dịch TTTM, phải tuân thủ theo quy định của BIDV từng thời kỳ về hồ sơ giao dịch TTTM qua BIDV iBank./*Transaction documents sent/received by Client via BIDV iBank are the basis for BIDV to process trade finance transactions and shall comply with BIDV's regulations from time to time on trade finance transaction documents via BIDV iBank.*

2. Đối với hồ sơ giao dịch khách hàng gửi qua BIDV iBank, khách hàng cam kết chịu trách nhiệm về hồ sơ bản giấy, sẵn sàng xuất trình đầy đủ hồ sơ khi được yêu cầu, tuân thủ quy định của pháp luật./*For transaction documents submitted via BIDV iBank, Client shall be responsible for physical documents, ensure the availability of such documents when requested and the compliance with the laws.*

3. Khách hàng (i) chấp thuận vô điều kiện và không hủy ngang nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc BIDV giải ngân, phát hành bảo lãnh, phát hành cam kết thanh toán trên cơ sở hồ sơ scan; (ii) chịu mọi trách nhiệm phát sinh liên quan (nếu có) do việc không cung cấp được hoặc BIDV không nhận được đầy đủ hồ sơ gốc khớp đúng với hồ sơ scan mà BIDV đã căn cứ để giải ngân, phát hành



bảo lãnh, phát hành cam kết thanh toán và theo đó có trách nhiệm lập lại và/hoặc bổ sung hồ sơ gốc khớp đúng với Hồ sơ scan đã gửi./*The Client shall (i) accept unconditionally and irrevocably to be bound by obligations arising from BIDV's disbursement, issuance of guarantee and/or payment commitment based on Scanned documents; (ii) be bound by all related liabilities (if any) due to its failure to provide or insufficient provision of Original Documents corresponding to the Scanned Documents that BIDV has based on for disbursement and/or issuance of guarantee/payment commitment, and accordingly, be responsible for re-issuing and/or supplementing Original Documents corresponding to the Scanned Documents.*

4. Trong mọi trường hợp, dù BIDV có nhận được hay không nhận được hồ sơ gốc vì bất kỳ lý do gì thì Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm đối với BIDV bao gồm nghĩa vụ thanh toán nợ gốc, lãi, phí và các nghĩa vụ khác phát sinh từ các khoản cấp tín dụng mà BIDV đã cấp cho Khách hàng căn cứ theo hồ sơ scan mà Khách hàng cung cấp cho BIDV./*In all cases, whether BIDV receives or does not receive the Original Documents for any reason, the Client shall still be liable to BIDV for paying all principal, interest, fees and other obligations arising from the credit extension granted by BIDV to the Client based on the scanned documents provided by the Client.*

5. Khách hàng chấp thuận các nội dung cam kết được đính kèm tại mục “BIDV Agreement” tại các giao dịch TTTM cụ thể trên chương trình BIDV iBank/ *The Client shall accept the commitments attached in the "BIDV Agreement" section at specific Trade finance transactions on BIDV iBank*

#### **Điều 9. Dịch vụ kho thanh toán hóa đơn online/ Article 9. Online bill payment storage service**

1. Loại tiền tệ trong giao dịch: Việt Nam Đồng (VND)/*Transaction currency: VND*
2. Đối soát giao dịch và xử lý sai sót/*Transaction reconciliation and mistake resolution:*

Định kỳ, nhà cung cấp dịch vụ (NCCDV) đối chiếu kết quả thanh toán được cập nhật trên chương trình BIDV iBank với số tiền phát sinh trên tài khoản chuyên thu. Nếu phát hiện sai sót cần điều chỉnh, NCCDV phải thông báo ngay cho BIDV để phối hợp giải quyết./*Periodically, Service Provider shall reconcile the payment results on BIDV iBank with the amounts accounted on its specialized receiving accounts. In case of detecting any mistake, Service Provider shall notify BIDV immediately for cooperation in mistake resolution.*

- Dữ liệu hạch toán tại BIDV được coi là căn cứ để thực hiện điều chỉnh/*Accounting data at BIDV shall be the basis for making relevant adjustments.*

- Trường hợp BIDV đã thu thừa tiền của khách hàng và đã báo có cho NCCD, BIDV đề nghị NCCDV xác nhận số tiền thừa này. Căn cứ xác nhận của NCCD, BIDV tự động ghi nợ tài khoản thích hợp theo chỉ định của NCCDV tại BIDV số tiền thừa này, báo có cho khách hàng số tiền thừa./*In case BIDV has overcharged a customer/consumer and accounted to the Service Provider's account, BIDV shall request the Service Provider to confirm the excess amount. Based on the Service Provider's confirmation, BIDV shall automatically debit from the appropriate account at BIDV as designated by the Service Provider and credit to the customer/consumer's account such excess amount.*

- Trường hợp BIDV đã thu thiếu tiền của khách hàng và báo có thiếu cho NCCD, BIDV sẽ ghi nợ tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng và ghi có tài khoản chuyên thu của NCCDV số tiền thiếu này./*In case BIDV has not collected from a customer/consumer in full and credited the same to Service Provider's account, BIDV shall debit the shortfall from the customer/consumer's current account and credit to Service Provider's specialized receiving accounts accordingly.*

3. Đối soát phí định kỳ/*Periodic fee reconciliation*

Kỳ tính phí được tính theo quy định của BIDV tùy từng thời kỳ. Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc kỳ tính phí, BIDV có trách nhiệm lập biên bản đối soát phí dịch vụ gửi NCCDV. Trong vòng 03 ngày kể từ khi nhận được bảng kê tính phí từ BIDV, NCCDV phải có xác nhận về tổng phí trong kỳ mà NCCDV phải trả. Xác nhận này tương đương với việc NCCDV ủy quyền cho BIDV được ghi nợ tài khoản của NCCDV tại BIDV trong phạm vi số phí mà NCCDV phải trả

BIDV./Fee billing period shall be in accordance with BIDV's regulations from time to time. Within 05 working days from the end of the fee billing period, BIDV shall send a service fee reconciliation report to the Service Provider. Within 03 days from the receipt of such report, the Service Provider shall confirm in writing the total fee payable by the Service Provider for that billing period. Such confirmation shall be deemed that the Service Provider authorizes BIDV to debit its account at BIDV to the extent of the fees payable by the Service Provider to BIDV.

4. Quy trình xử lý khiếu nại/Complaint resolution process

a. Hồ sơ khiếu nại/Complaint documents

- Thư khiếu nại với các nội dung cơ bản như sau: Tên, địa chỉ, điện thoại liên lạc của người khiếu nại, số điện thoại, tài khoản đăng ký cho dịch vụ; lý do khiếu nại/Complaint shall substantially contain the following contents: Complainant's name, address, contact number, registered account for the service, reason of complaint.

- Tài liệu, chứng từ chứng minh (hóa đơn, sao kê tài khoản BIDV, đơn xin chấm dứt tham gia thanh toán Ủy nhiệm thu ... )/Supporting documents (bill, BIDV's account statement, request for termination of collection order, etc.)

- Các bằng chứng khác (nếu có)/Other evidences (if any)

- Văn bản ủy quyền khiếu nại (nếu có)/Power of attorney (if any).

b. Trách nhiệm xử lý khiếu nại/Complaint resolution responsibility

- Các bên có liên quan đến khiếu nại có trách nhiệm tích cực phối hợp để khiếu nại được giải quyết chính xác, trong khung thời gian quy định/The parties involved in the complaint shall have the responsibility to actively cooperate to resolve the complaint adequately, within a specified time frame.

c. Quy trình xử lý khiếu nại tại BIDV/ Resolution process for complaint filed at BIDV

- Bước 1: BIDV tiếp nhận khiếu nại/Step 1: BIDV receives the complaint

Khách hàng khiếu nại bằng cách hình thức khiếu nại tới BIDV trong thời hạn 10 ngày (theo lịch) kể từ ngày phát sinh giao dịch đòi khiếu nại/Customer/consumer shall make a complaint to BIDV within 10 days from the date of the complained transaction.

- Bước 2: BIDV xử lý khiếu nại/Step 2: BIDV resolves the complaint

Sau khi nhận được hồ sơ khiếu nại của khách hàng, BIDV tiến hành xử lý trong vòng 02 ngày làm việc. Nếu BIDV trả lời được khách hàng trong phạm vi khách hàng yêu cầu thì xử lý trả lời cho khách hàng. Nếu BIDV không trả lời khách hàng thì BIDV phải tập hợp khiếu nại và chuyển tới NCCDV./Upon receipt of the customer/consumer's complaint, BIDV shall examine the complaint within 02 working days. If the resolution alternative is within BIDV's ability, BIDV will reply to the customer/consumer. If BIDV is unable to resolve the issue, BIDV shall gather complaints and forward to the Service Provider.

- Bước 3: NCCDV xác minh xử lý khiếu nại/Step 3: Service Provider verifies the complaint

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, yêu cầu khiếu nại từ BIDV, trong vòng 01 ngày làm việc, NCCDV sẽ tiến hành kiểm tra dữ liệu trong hệ thống và phản hồi kết quả kiểm tra cho BIDV trong tối đa 2 ngày làm việc./Upon receipt of complaint and documents from BIDV, within 01 working day, the Service Provider shall reconcile the system data and respond to BIDV within a maximum of 2 working days.

- Bước 4: BIDV xử lý việc trả lời kết quả khiếu nại/Step 4: BIDV responses to the complainant

BIDV tiếp nhận kết quả kiểm tra, đối chiếu do NCCDV thực hiện, tiến hành so sánh đối chiếu với dữ liệu trong hệ thống của mình. Trong khung thời gian quy định, BIDV đưa ra kết luận cuối cùng/BIDV receives the reconciliation results from the Service Provider and compares to the data in BIDV system. Within the stipulated time frame, BIDV makes the final conclusion.

Trường hợp BIDV đã yêu cầu thu tiền khách hàng một giá trị nhiều hơn giá trị hàng hoá dịch vụ mà khách hàng thực sử dụng, khách hàng đã ngừng sử dụng dịch vụ, khách hàng đã nộp tiền theo kênh khác, tài khoản khách hàng bị trừ nhiều lần ....; NCCDV xác nhận số tiền thừa này và yêu cầu BIDV hoàn trả khách hàng. Xác nhận của NCCDV là uỷ quyền cho BIDV được phép tự động ghi nợ tài khoản của NCCDV tại BIDV số tiền phải trả khách hàng./*In case BIDV has requested to collect from the customer/consumer an amount higher than the value of the goods and/or services actually used by customer/consumer and he/she/it has stopped using the service or has made payment via another channel, or his/her/its relevant account has been debited several times, etc.; Service Provider shall confirm the excess amount and request BIDV to make refund to the customer/consumer. Such confirmation shall be deemed an authorization for BIDV to automatically debit such excess amount from Service Provider's account at BIDV.*

Số tiền phải trả được tính bằng (Số tiền thu thừa + số lãi của số tiền thu thừa), lãi suất được tính bằng lãi suất tiền gửi thanh toán không kỳ hạn áp dụng tại chi nhánh khách hàng mở tài khoản)/*Payable amount is the sum of (Excess amount collected + interest thereon), in which the interest rate shall be the one applicable for non-term deposit at the branch where the customer/consumer opened the account.*

Trường hợp NCCDV đã yêu cầu thu tiền khách hàng một giá trị ít hơn giá trị hàng hoá dịch vụ mà khách hàng thực sử dụng, NCCDV sẽ gửi yêu cầu đến BIDV ghi nợ tài khoản khách hàng một giá trị bằng giá trị hàng hoá dịch vụ bị thiếu. BIDV thực hiện thu tiền theo quy trình thanh toán/*In the event that Service Provider requests to collect an amount lower than the value of the goods and/or services actually used by customer/consumer, Service Provider shall send a request to BIDV to debit the shortfall from the customer/consumer's account. BIDV shall collect such amount in accordance with payment process.*

BIDV thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng/*BIDV shall notify the customer/consumer of enquiry and complaint results.*

d. Quy trình giải quyết khiếu nại tại nơi tiếp nhận khiếu nại là NCCDV/*Resolution process for complaint filed at the Service Provider*

Thực hiện tương tự với trường hợp BIDV là nơi tiếp nhận khiếu nại/*The process is similar to the case where BIDV receives the complaint.*

#### **Điều 10: Dịch vụ quản lý dòng tiền tập trung/ Article 10. Centralized cash management service**

1. Quy trình xử lý lệnh chi trên tài khoản của các ĐVTV theo dịch vụ kiểm soát dòng tiền theo hạn mức thanh toán/ *Process for handling payment order on Subordinate Units' accounts according to service of cash management by payment limits*

Khi nhận được danh sách lệnh chi hoặc từng lệnh chi đơn lẻ từ các ĐVTV, BIDV thực hiện xử lý giao dịch theo quy trình sau/*Upon the receipt of list of payment orders or single payment orders from Subordinate Units, BIDV will process the transaction as follows:*

- Bước 1: Kiểm tra hạn mức thanh toán của các ĐVTV/*Step 1: Check the Subordinate Units' payment limits*

+ Nếu tổng số tiền yêu cầu chi (đối với trường hợp nhận theo danh sách lệnh chi) hoặc số tiền chi trên từng lệnh chi (đối với trường hợp nhận lệnh chi đơn lẻ) vượt quá (lớn hơn) hạn mức thanh toán của các ĐVTV: BIDV từ chối giao dịch và thông báo cho các ĐVTV để phối hợp xử lý./*If the total payable amount (in case of list of payment orders) or the amount of each payment order (in case of single payment order) exceeds (greater than) the payment limits of the Subordinate Units: BIDV shall refuse to make transactions and inform the Subordinate Units to cooperate in handling.*

+ Nếu tổng số tiền yêu cầu chi (đối với trường hợp nhận theo danh sách lệnh chi) hoặc số tiền chi trên từng lệnh chi (đối với trường hợp nhận lệnh chi đơn lẻ) nhỏ hơn hoặc bằng hạn mức



thanh toán của các ĐVTV: BIDV chấp nhận xử lý giao dịch và chuyển sang Bước 2 dưới đây./If the total payable amount (in case of list of payment orders) or the amount of each payment order (in case of single payment order) is lower than or equals the payment limits of the Subordinate Units: BIDV shall accept and proceed Step 2.

- Bước 2: Xử lý giao dịch/Step 2. Transaction Implementation

+ Nếu tổng số tiền ghi Nợ hoặc Số tiền ghi nợ < Số dư tài khoản của các ĐVTV tại thời điểm đó: BIDV thực hiện hạch toán ghi Nợ tài khoản theo đề nghị của các ĐVTV./If the total debit amount or debit amount < aggregate account balances of the Subordinate Units at transaction time, BIDV shall debit the account as requested by the Subordinate Units.

+ Nếu tổng số tiền ghi Nợ hoặc Số tiền ghi nợ > Số dư tài khoản của các ĐVTV: BIDV xử lý hạch toán như sau./If the total debit amount or debit amount > aggregate account balances of the Subordinate Units, BIDV shall proceed as follows:

▪ Tự động điều tổng số tiền ghi nợ (đối với trường hợp nhận theo danh sách lệnh chi) hoặc Số tiền ghi nợ trên từng lệnh chi (đối với trường hợp nhận lệnh chi đơn lẻ) từ tài khoản của Khách hàng về tài khoản của các ĐVTV với số tiền = Tổng số tiền ghi nợ (đối với trường hợp nhận theo danh sách lệnh chi) hoặc Số tiền ghi nợ trên từng lệnh chi (đối với trường hợp nhận lệnh chi đơn lẻ) - Số dư khả dụng trên tài khoản các ĐVTV./Automatically transfer from the Client's account to the Subordinate Units' account an amount = Total debit amount (in case of list of payment orders) or Debit amount on each payment order (in case of single payment order) - The available balance of Subordinate Units' account.

Lưu ý: Số dư khả dụng trên tài khoản của ĐVTV trong trường hợp này không bao gồm số dư tối thiểu duy trì tài khoản theo quy định của BIDV./Note: Available balance on each Subordinate Unit's account does not include the minimum balance as prescribed by BIDV.

▪ Hạch toán lệnh chi theo yêu cầu của các ĐVTV./Process the payment orders as requested by Subordinate Units.

**Lưu ý:** Trường hợp số dư khả dụng trên tài khoản của Khách hàng (số dư đã bao gồm hạn mức thấu chi) không đủ số tiền hạch toán giao dịch điều chuyển này, BIDV sẽ từ chối thực hiện giao dịch và báo cho Khách hàng để phối hợp xử lý./**Note:** In the event that the available balance on the Client's account (overdraft limit included) is not enough to perform the transaction, BIDV shall refuse to perform the transaction and notify the Client for coordination.

- Bước 3: Cập nhật hạn mức thanh toán của các ĐVTV/Step 3: Update Subordinate Units' payment limits

Sau mỗi giao dịch phát sinh trên tài khoản của các ĐVTV, BIDV sẽ thực hiện cập nhật lại số tiền ĐCVTĐ lũy kế và hạn mức thanh toán của các ĐVTV để đảm bảo nguyên tắc xác định hạn mức thanh toán tại thời điểm. Trong đó, việc cập nhật lại được xác định như sau./After every transaction on Subordinate Units' accounts, BIDV shall update the accumulated AFT amount and Payment limits of Subordinate Units to ensure the principle of payment limit determination. The update shall be as follows:

Hạn mức thanh toán của các ĐVTV = Doanh số ĐCVTĐ lũy kế của các ĐVTV sau khi thực hiện giao dịch + Số dư tài khoản của các ĐVTV tại thời điểm

Payment limits of Subordinate Units = Subordinate Units' total accumulated AFT amount after the transaction + Subordinate Units' account balances at transaction time

Trong đó/ In which:

Doanh số ĐCVTD lũy kế của các ĐVTV sau khi thực hiện giao dịch = Doanh số ĐCVTD lũy kế của các ĐVTV trước khi thực hiện giao dịch - Số tiền điều chuyển từ tài khoản đích của Khách hàng về tài khoản của các ĐVTV.

Subordinate Units' total accumulated AFT amount after the transaction = Subordinate Units' total accumulated AFT amount before the transaction - Funds transferred from Client's target account to Subordinate Units' accounts

2. Quy trình xử lý lệnh chi trên tài khoản của các ĐVTV theo dịch vụ kiểm soát dòng tiền theo hạn mức tháng/*Process for handling payment order on Subordinate Units' accounts according to service of cash management by monthly limits*

Khi nhận được danh sách lệnh chi hoặc từng lệnh chi đơn lẻ từ các ĐVTV, BIDV thực hiện xử lý giao dịch theo quy trình sau/*Upon the receipt of the list of payment orders or single payment orders from Subordinate Units, BIDV will process the transaction as follows:*

- Bước 1: Kiểm tra hạn mức thanh toán của các ĐVTV/*Step 1: Check the Subordinate Units' payment limits*

+ Số tiền cần trích Nợ > hạn mức hàng tháng còn lại của ĐVTV: BIDV từ chối giao dịch và thông báo cho ĐVTV/*If the amount to be debited > Remaining monthly limit of the Subordinate Unit, BIDV shall refuse to perform the transaction and inform the Subordinate Unit.*

+ Số tiền cần trích Nợ  $\leq$  hạn mức hàng tháng còn lại: BIDV chấp nhận xử lý giao dịch/*If the amount to be debited  $\leq$  Remaining monthly limit of the Subordinate Unit, BIDV shall accept to perform the transaction.*

▪ Tự động điều tổng số tiền ghi nợ (đối với trường hợp nhận theo danh sách lệnh chi) hoặc số tiền ghi nợ trên từng lệnh chi (đối với trường hợp nhận lệnh chi đơn lẻ) từ tài khoản của Khách hàng về tài khoản chuyên chi của các ĐVTV với số tiền = Tổng số tiền ghi nợ (đối với trường hợp nhận theo danh sách lệnh chi) hoặc số tiền ghi nợ trên từng lệnh chi (đối với trường hợp nhận lệnh chi đơn lẻ)./*Automatically transfer from the Client's account to the Subordinate Units' accounts an amount = Total debit amount (in case of list of payment orders) or Debit amount on each payment order (in case of single payment order).*

▪ Hạch toán lệnh chi theo yêu cầu của các ĐVTV/*Perform the payment orders as requested by Subordinate Units.*

**Lưu ý:** Trường hợp “Số dư khả dụng – Số dư duy trì tài khoản của tài khoản tập trung vốn” không đủ số tiền hạch toán giao dịch điều chuyển này, BIDV sẽ từ chối thực hiện giao dịch và báo cho Khách hàng để phối hợp xử lý./**Note:** *In the event that the difference of (Available balance - Minimum balance to maintain the capital centralized account) is not enough to perform the transaction, BIDV shall refuse to perform the transaction and notify the Client for coordination.*

- Bước 2: Cập nhật Hạn mức thanh toán của các ĐVTV/*Step 2: Update Subordinate Units' payment limits*

Sau mỗi giao dịch phát sinh trên tài khoản của các ĐVTV, BIDV sẽ thực hiện cập nhật lại hạn mức theo tháng còn lại của các ĐVTV theo công thức đã nêu tại điều 1/*After every transaction on Subordinate Units' accounts, BIDV shall update the remaining monthly limits of Subordinate Units in accordance with the formula provided in Clause 1 of this Article.*

## **Điều 11. Dịch vụ Ngân hàng lưu ký giám sát (NHLKGS)/ Article 11. Custody Service**

1. Danh mục, biểu mẫu các hồ sơ giao dịch, chỉ dẫn thanh toán cho nghiệp vụ NHLKGS được gửi/nhận thông qua BIDV iBank phải tuân thủ theo quy định chung của BIDV về nghiệp vụ NHLKGS trong từng thời kỳ và các điều khoản thỏa thuận trong hợp đồng dịch vụ ký kết giữa BIDV và khách hàng./*The list and forms of required transaction documents, payment instructions*

*for Custody Services sent/received via BIDV iBank shall comply with the regulations of BIDV on Custody Services from time to time and terms and conditions of Custody Service Contract between BIDV and the Client.*

2. Quy trình các bước thực hiện giao dịch, hủy giao dịch, đối chiếu, tra soát được quy định cụ thể tại hợp đồng cung cấp dịch vụ NHLKGS/*The process of performing/cancelling/tracing transactions shall be specified in the Custody Service Contract.*

#### **Điều 12. Phí dịch vụ/ Article 12. Service fees**

1. Phí dịch vụ thu từ Khách hàng bao gồm/*Service fee collected from the Client includes*

a. Phí kết nối BIDV iConnect: Thu một lần tại thời điểm hoàn thành kết nối và triển khai dịch vụ/*BIDV iConnect connection fee: Collected one time at the connection completion and service deployment.*

b. Phí duy trì dịch vụ: Là phí thường niên, được thu theo kỳ tháng/quý/6 tháng/năm/*Service maintenance fee: Annual fee, collected monthly/quarterly/semi-annually/annually.*

c. Phí giao dịch: Đối với các dịch vụ có thu phí theo quy định tại biểu phí từng thời kỳ, phí dịch vụ được thu theo từng giao dịch tại thời điểm phát sinh giao dịch hoặc thu theo định kỳ căn cứ vào thỏa thuận giữa Chi nhánh và Khách hàng. Các giao dịch chuyển tiền 24/7 chỉ áp dụng hình thức thu phí theo từng giao dịch, không áp dụng hình thức thu phí định kỳ./*Transaction fee: For the services subject to fees as prescribed in BIDV's Fee Schedule from time to time, service fees shall be collected at each transaction or periodically as agreed between the Branch and the Client. Fee collection for 24/7 remittance shall be on the spot for each transaction only, no periodic collection applied.*

d. Các loại phí khác (nếu có) do BIDV quy định theo từng thời kỳ/*Other fees (if any): in accordance with BIDV regulations from time to time.*

2. Mức phí dịch vụ theo quy định tại biểu phí của BIDV từng thời kỳ/*Service fees shall accord with BIDV's Fee Schedule from time to time*

3. Đối với các khoản phí thu theo định kỳ, BIDV sẽ thu từ tài khoản đã đăng ký thu phí dịch vụ. Trường hợp tại thời điểm thu phí định kỳ, tài khoản này không đủ số dư thì BIDV có quyền trích Nợ từ tài khoản khác của Khách hàng tại BIDV hoặc yêu cầu Khách hàng thanh toán cho BIDV bằng các hình thức khác. Khách hàng cam kết sẽ thanh toán đầy đủ các loại phí dịch vụ liên quan cho BIDV trong phạm vi thời hạn được yêu cầu./*For periodic fee collection, BIDV shall debit from the registered fee account. In the event that the balance of such account, at the time of fee collection, is not enough, BIDV shall debit from other account(s) of the Client at BIDV or request Client to perform its payment obligation via other payment channels. Client hereby undertakes to fully pay BIDV for related service fee within the requested period.*

#### **Điều 13. Hoàn trả chứng từ, hồ sơ giao dịch/ Article 13. Supplement of transaction documents**

1. Trường hợp có yêu cầu hoàn trả hồ sơ gốc, thời hạn hoàn trả hồ sơ gốc được quy định theo yêu cầu của BIDV từng thời kỳ với từng loại nghiệp vụ cụ thể/*If there is requirement to supplement Original Documents, Client shall provide BIDV with Original Documents within the period required by BIDV from time to time.*

2. Số lượng, nội dung hồ sơ gốc (nếu có) phải hoàn toàn khớp đúng với số lượng, nội dung hồ sơ scan/ chứng từ chứa chữ ký số đã gửi cho BIDV qua BIDV iBank/*The quantity and the content of the Original Documents (if any) shall be completely corresponding with that of the scanned documents/documents with the digital signature submitted to BIDV via BIDV iBank.*

3. Việc Khách hàng hoàn trả hồ sơ gốc (nếu có) cho BIDV hoàn thành khi BIDV nhận được đầy đủ hồ sơ khớp đúng với hồ sơ scan/ chứng từ chứa chữ ký số đã gửi qua chương trình. Khách hàng phải chịu mọi trách nhiệm về các sai sót và khắc phục hậu quả kịp thời trong trường hợp BIDV không nhận được đầy đủ hồ sơ gốc cho dù lỗi đó thuộc về Khách hàng hay bất kỳ đơn vị liên quan nào./*The supplement of the Original Documents (if any) by the Client to BIDV shall be*



completed when BIDV receives all the physical documents that correspond to the scanned documents/documents with the digital signature submitted via the program. If BIDV does not receive the Original Documents in full, regardless it is the Client's or any third party's fault, the Client shall bear all responsibilities for its failure to fully provide required documents and shall promptly seek the remedy therefor.

4. Trường hợp hồ sơ nhận được không đầy đủ, khớp đúng với hồ sơ scan/ chứng từ chứa chữ ký số Khách hàng đã gửi cho BIDV thì hồ sơ scan/ chứng từ chứa chữ ký số là hồ sơ duy nhất có giá trị pháp lý trong giao dịch giữa các Bên cho đến khi BIDV nhận được đầy đủ hồ sơ gốc hợp pháp, hợp lệ, khớp đúng./In the event that BIDV does not receive documents in full and/or documents received do not correspond to the scanned documents/documents with digital signatures submitted by the Client to BIDV, such scanned documents/documents with digital signatures shall be the only valid legal transaction documents between the Parties until BIDV receives all legal, valid Original Documents that accord with the scanned documents/documents with digital signatures.

5. Trường hợp BIDV không nhận được hồ sơ gốc khớp đúng với nội dung hồ sơ scan/ chứng từ chứa chữ ký số (do lỗi vô ý hoặc cố ý của Khách hàng hoặc cán bộ của Khách hàng hoặc của đơn vị liên quan khác) mà sau đó hồ sơ không thể được lập lại và/hoặc bổ sung, Khách hàng và BIDV lập Biên bản xác nhận nội dung sự việc đã phát sinh trong đó, Khách hàng xác nhận giao dịch BIDV đã thực hiện đúng theo thỏa thuận giữa Khách hàng và BIDV. Khách hàng cam kết hồ sơ scan/ chứng từ chứa chữ ký số đã gửi BIDV thực hiện có giá trị như chứng từ gốc và sẽ chịu mọi trách nhiệm phát sinh liên quan (nếu có) do việc không cung cấp được chứng từ gốc. Biên bản này phải do người đại diện có thẩm quyền của hai bên ký và đóng dấu./In the event that BIDV does not receive the Original Documents corresponding to the scanned documents/documents with digital signatures (whether due to unintentional or intentional fault of the Client, its employees or other related units) after which the documents cannot be re-issued and/or supplemented, the Client and BIDV shall make a record of the incident, where the Client confirms that the transaction has been performed by BIDV as agreed by both parties and undertakes that the scanned document/document with the digital signature submitted to BIDV has legal validity as Original Documents and undertakes to bear all responsibilities (if any) arising from the failure to provide Original Documents. Such record shall be signed and stamped by authorized representatives of both Parties.

#### **Điều 14. Mật khẩu và chữ ký điện tử/ Article 14. Password and e-signature**

1. Mật khẩu do BIDV cung cấp để định danh Khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Khách hàng phải thay đổi mật khẩu ngay lần đầu tiên sử dụng. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải thay đổi mật khẩu định kỳ theo quy định của BIDV./Password shall be provided by BIDV to verify the Client when using services. The Client shall change the password at the first use. While using the services, the Client shall change the password periodically in accordance with BIDV regulations.

2. Khách hàng có trách nhiệm bảo mật các tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử và các yếu tố định danh khác. Để bảo mật thông tin, người sử dụng không được ghi chép ở bất cứ nơi nào, không được tiết lộ cho bất kỳ người nào. Không đặt tùy chọn của trình duyệt web cho phép lưu lại tên và mật khẩu người sử dụng. Thoát khỏi hệ thống khi không sử dụng. Thận trọng, hạn chế sử dụng máy tính công cộng, mạng không dây công cộng để truy cập vào chương trình./Clients shall keep usernames, passwords, e-signatures and other identifiers confidential. In order to keep information confidential, users must not record them in any document nor disclose to anyone. User names and passwords must not be saved in any web browsers. Accounts must be logged out after use. Use of public computers and Wi-Fi networks to log in program should be used with caution or in a restricted manner.

3. Người sử dụng thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho BIDV khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép chương trình; hoặc nghi ngờ mật khẩu bị lộ. Đồng thời Khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác trước khi thông báo cho BIDV./Users shall immediately inform BIDV of any detection or suspicion of unauthorized access or password

reveal. In addition, the Client shall be responsible for damages, losses and other risks occurred before sending notice to BIDV.

#### **Điều 15. Đăng ký bổ sung dịch vụ/ Article 15. Additional services registration**

Các bên đồng ý rằng/*The Parties agree that:*

1. Khi khách hàng bổ sung dịch vụ trên BIDV iBank, Khách hàng cần đăng ký bổ sung dịch vụ theo biểu mẫu Đề nghị đăng ký kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại chương trình BIDV iBank *If the Client wants to use more functions/services on BIDV iBank, Client shall register by filling in the Registration cum contract for using e-banking services on BIDV iBank.*

2. Phụ lục đính kèm Đề nghị đăng ký kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại chương trình BIDV iBank sẽ được bổ sung và có thể được điều chỉnh theo quy định của pháp luật và của BIDV trong từng thời kỳ. Khách hàng cam kết đã đọc và hiểu rõ toàn bộ nội dung các Phụ lục kèm theo được đăng tải trên Website BIDV hoặc truy cập thông qua scan QR Code trước khi đăng ký bổ sung dịch vụ./*Appendices attached to the Registration cum contract for using e-banking services on BIDV iBank shall be amended and altered as required by the laws and BIDV's internal regulations from time to time. Client undertakes to have read and understood all content of the Appendices published on BIDV Website or QR Code before registering for additional services.*

#### **Điều 16. Quyền và nghĩa vụ các bên/ Article 16. Rights and Obligations of the Parties**

##### 1. Nghĩa vụ chung/*General obligations*

Mỗi bên cam kết, trong quá trình thực hiện Hợp Đồng, sẽ giữ bí mật các thông tin do bên kia cung cấp (gồm cả các chương trình phần mềm, tài liệu sử dụng và các thông tin khác liên quan đến chương trình) và chỉ được cung cấp thông tin cho Bên thứ ba khi được sự đồng ý của bên còn lại hay theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật./*During performance of this Contract, each Party shall undertake to keep information provided by the other Party confidential (including software programs, used documents and other relevant information) and may only disclose such information to a third party with consent of the other Party or at the request of competent authorities in compliance with the laws.*

##### 2. Quyền và nghĩa vụ BIDV/ *BIDV's rights and obligations*

###### a. Quyền của BIDV/ *BIDV's rights*

- BIDV có quyền lựa chọn sử dụng dịch vụ của Bên thứ ba để thực hiện lệnh chuyển tiền theo yêu cầu của Người chuyển tiền/*Use a Third party's services to process payment orders requested by Remitter.*

- BIDV được phép cung cấp thông tin liên quan đến người chuyển tiền và giao dịch chuyển tiền bao gồm nhưng không giới hạn: tên; thông tin CMND, CCCD, Hộ chiếu, Đăng ký hoạt động/đăng ký doanh nghiệp; địa chỉ; Mã số thuế; ... theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam và/hoặc của nước mà Bên thứ ba/Ngân hàng người hưởng mang quốc tịch./*Disclose information relating to Remitter and transactions including but not limited to name, ID, passport, business registration/operation registration/corporate registration, address, tax code, etc. at the request of competent authorities of Vietnam and/or the country granting nationality for the Third party/Beneficiary's bank.*

- Trích Nợ tài khoản để thực hiện các giao dịch của Khách hàng; để thu các khoản phí liên quan theo biểu phí được BIDV quy định trong từng thời kỳ và các khoản phí do Bên thứ ba thu (nếu có) liên quan đến giao dịch của Khách hàng; để bồi hoàn các khoản BIDV ghi Có nhằm, thừa vào tài khoản của Khách hàng (nếu có);/*Debit the Client's account for transaction implementation; collect fees as prescribed in BIDV's Fee Schedule from time to time and/or fees payable to the third party (if any) relating to Client's transaction; reimburse amounts wrongfully credited into Client's account (if any).*

- Ghi nợ hoặc phong tỏa số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan có thẩm quyền/*Debit or freeze disputed amounts and relevant fees until the dispute is settled by competent authorities.*

- Từ chối thực hiện giao dịch mà không phải chịu bất kỳ trách nhiệm và/hoặc tổn thất, chi phí phát sinh nếu giao dịch của Khách hàng thuộc một trong các trường hợp sau/*Deny performing the transaction, without being responsible for any losses and relevant fees, if occurring one of the following events:*

(i) Khách hàng không thực hiện đầy đủ các nội dung đã thỏa thuận tại Hợp đồng/*The Client fails to fulfill its obligations under the Contract;*

(ii) Giao dịch không thuộc phạm vi quy định tại Hợp đồng/*The transaction is out of the scope of the Contract;*

(iii) Hồ sơ, chứng từ giao dịch có sai sót và/hoặc không đáp ứng đầy đủ quy định của BIDV/*Documents are incorrect and/or fail to meet the requirements provided in BIDV regulations;*

(iv) BIDV có nghi ngờ về tính hợp pháp, tính trung thực của hồ sơ, chứng từ giao dịch và/hoặc chữ ký số trên chứng từ/*BIDV has any doubt on the legality and trustworthiness of the documents and/or digital signatures on such documents.*

(v) Khách hàng có số lượng giao dịch quá hạn bổ sung chứng từ vượt ngưỡng cho phép theo quy định của BIDV (áp dụng đối với giao dịch chuyển tiền quốc tế có phát sinh nghĩa vụ hoàn trả chứng từ)/*The number of overdue transactions of the Client exceeds the number allowed in BIDV's internal regulations (applied to international remittances requiring additional supporting documents afterward)".*

- BIDV và/hoặc Bên thứ ba trong giao dịch chuyển tiền có thể trì hoãn, giữ lại hoặc từ chối thực hiện giao dịch mà không chịu bất cứ trách nhiệm gì nếu BIDV và/hoặc Bên thứ ba nghi ngờ rằng: (i) Giao dịch có thể vi phạm pháp luật Việt Nam, pháp luật và thông lệ quốc tế; và/hoặc (ii) Giao dịch có liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt... và/hoặc (iii) Người chuyển tiền vi phạm cam kết bổ sung các chứng từ hợp lệ còn thiếu của các giao dịch đã thực hiện theo quy định của BIDV./*BIDV and/or the Third party might delay, retain or deny performing any remittance transaction without any liability, if BIDV has any doubt that: (i) the transaction might violate provisions of Vietnamese laws, international law and practice; and/or (ii) the transaction relates to money laundering, terrorist financing, financing the proliferation of weapons of mass destruction... and/or (iii) Remitter breaches his/her/its commitment to provide additional supporting documents after transaction completion.*

- BIDV được quyền tạm ngừng/tạm khóa việc sử dụng, kết nối dịch vụ của Khách hàng trong khoảng thời gian mà BIDV thấy cần thiết mà không cần sự đồng ý hay thông báo trước tới Khách hàng. BIDV sẽ nỗ lực hợp lý để thông báo thời gian tạm ngừng thông qua website của BIDV hoặc các hình thức thông báo khác trong các trường hợp sau:/*BIDV shall have the right to suspend/temporarily block the Client's use of the services for a period that BIDV considers necessary without prior consent or notice to Client. BIDV will make reasonable efforts to notify the Client of suspension period via BIDV's website or other forms of notification in the following cases:*

(i) Người sử dụng đăng nhập không thành công quá số lần quy định của BIDV từng thời kỳ/*User reaches the maximum failed login attempts allowed by BIDV regulations from time to time;*

(ii) Người sử dụng có giấy tờ tùy thân hoặc thời hạn phụ trách chức vụ đã khai báo với BIDV hết hiệu lực/*Client Users' identity documents or terms in charge which was previously declared to BIDV are expired.*

(iii) Có vi phạm của khách hàng hoặc các đơn vị liên quan liên quan đối với BIDV/*There is a breach by Client or a related unit to BIDV;*



(iv) Các đơn vị liên quan chấm dứt dịch vụ, giao dịch đối với Khách hàng hoặc BIDV/ Các đơn vị liên quan không còn hợp tác trong triển khai dịch vụ/*The related unit stops providing services and/or making transactions with Client, or The related unit stop cooperating in service performance;*

(v) Xảy ra sự can thiệp trái pháp luật hay bất kỳ sự kiện nào khác gây gián đoạn hệ thống không do lỗi của BIDV/*There is an illegal interference or any other event that causes interruption in service provision not due to BIDV's fault.*

(vi) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc quy định/chính sách nội bộ của BIDV trong từng thời kỳ/*Other events in compliance with the laws and internal regulations of BIDV from time to time.*

- Trường hợp tạm ngừng dịch vụ phục vụ mục đích bảo trì, nâng cấp hệ thống của BIDV hoặc các đơn vị liên quan, BIDV sẽ thông báo trước cho khách hàng qua một trong các hình thức: công bố kế hoạch bảo trì trên website, gửi email, tin nhắn.../*Where the service is suspended for maintaining and upgrading the program of BIDV or related units, BIDV shall notify Client in advance via one of the following methods: announcement of maintenance plan on website, sending emails, messages, etc.*

- BIDV được miễn trừ trách nhiệm đối với việc thực hiện các giao dịch của Khách hàng khi/*BIDV shall be exempted from any liability in performing the Client's transactions if:*

(i) Thực hiện điều chuyển vốn tự động theo đúng yêu cầu của Khách hàng/*It has performed auto funds transfer in accordance with the Client's request;*

(ii) Liên quan đến các tranh chấp trong nội bộ Khách hàng hoặc giữa Khách hàng với bên thứ 3 có liên quan đến việc BIDV thực hiện các giao dịch qua chứng từ được ký bằng chữ ký số của Khách hàng/*There is any internal dispute or dispute between Client and a third party relating to performance of transaction involving documents with digital signatures of the Client.*

(iii) Khách hàng cung cấp thông tin, chỉ dẫn sai và/hoặc không phù hợp trên chứng từ dẫn tới sự chậm trễ, hạch toán sai trong việc thực hiện giao dịch/*Client provides inaccurate information and/or inappropriate indications which results in delay and incorrect processing of the transaction.*

(iv) Chứng từ có hiệu lực trong ngày làm việc BIDV, được Khách hàng chuyển đúng thời gian quy định cùng ngày hiệu lực nhưng BIDV không thể thực hiện được giao dịch trong các trường hợp bất khả kháng (như hết giờ nhận lệnh thanh toán của các kênh thanh toán, hệ thống thanh toán bị hỏng...) và/hoặc sự kiện bất khả kháng được quy định tại Điều 17 Phụ lục này./*Documents valid during working days of BIDV, timely transferred on the same days but are not processed by BIDV due to force major (for example, time for receiving payment orders of payment channels is over, the payment system does not work, etc.) and/or force majeure events specified in Article 16 of this Appendix.*

(v) Nội dung trên chứng từ được xác thực trước khi gửi đến BIDV đã bị sửa chữa theo cách thức mà BIDV với cách nhận biết thông thường không thể phát hiện được/*Details of authenticated documents are amended before sending to BIDV and it is impossible for BIDV to be aware of such amendment in a reasonable manner.*

(vi) Phương thức xác thực bị lợi dụng/*Authentication method is abused.*

(vii) Do lỗi của Khách hàng hoặc của đơn vị cung cấp hệ thống/phần mềm quản lý nội bộ doanh nghiệp của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn các vấn đề liên quan hệ thống kết nối, đường truyền gây ra và các sai sót do tiêu chuẩn kỹ thuật gây nên sự hiểu lầm hay nhận định sai về giao dịch giữa các bên./*Due to the fault of Client or its internal management system/software service provider, including but not limited to issues related to the connection system, transmission and technical standards that cause misunderstandings or misjudgments about the transactions between the parties.*

(viii) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật Việt Nam/*Other cases as prescribed by Vietnamese law.*

- Đơn phương chấm dứt hợp đồng khi BIDV phát hiện hồ sơ, tài liệu bị giả mạo và/hoặc Khách hàng từ chối cung cấp hồ sơ theo quy định tại Hợp đồng này/*Unilaterally terminate the Contract if BIDV detects fake documents and/or Client refuses to provide documents, information as required in this Contract.*

- Từ chối nhận, lập Biên bản tạm giữ hồ sơ Khách hàng cung cấp/hoàn trả khi có sự khác biệt giữa hồ sơ hoàn trả và hồ sơ BIDV đã được nhận qua chương trình. Trong trường hợp này, hồ sơ được gửi qua chương trình là hồ sơ duy nhất có giá trị pháp lý trong giao dịch giữa các Bên cho đến khi Khách hàng cung cấp/hoàn trả được đầy đủ Hồ sơ gốc hợp pháp, hợp lệ, khớp đúng với hồ sơ BIDV đã nhận./*Refuse to receive, make a record of temporary seizure of documents provided/refunded by the Client when there is a discrepancy between the original documents and the documents received by BIDV via the program. In this case, the documents received via the program is the only document that is legally valid in the transactions between the Parties until the Client provides/supplement all legal, valid original documents, in accordance with the documents received by BIDV.*

- Định kỳ hoặc đột xuất BIDV có quyền yêu cầu Khách hàng xuất trình hồ sơ bản giấy để kiểm tra, đối chiếu với hồ sơ giao dịch đã được gửi đến BIDV qua chương trình BIDV iBank nhằm mục đích kiểm soát tuân thủ theo quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối, quản lý và sử dụng tài khoản, quy định về phòng chống rửa tiền và chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt của pháp luật Việt Nam, tuân thủ chính sách cấm vận của UN, Mỹ, EU hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền./*BIDV shall have the right to request the Client periodically or irregularly to provide physical documents to reconcile with the transaction documents submitted via BIDV iBank to ensure the compliance with provisions on foreign exchange management, account management and use; regulations on anti-corruption and anti-terrorist financing, anti-financing the proliferation of weapons of mass destruction of Vietnam's laws, policy of banning transport of the UN, the US, the EU, or at the request of a competent authority.*

- Trong quá trình thực hiện dịch vụ, BIDV có quyền ban hành, thay đổi, bổ sung quy định về cơ chế giao dịch, hạn mức giao dịch, các chứng từ và nghiệp vụ cụ thể được áp dụng theo dịch vụ gửi chứng từ chứa chữ ký số, phí dịch vụ và các vấn đề khác liên quan đến việc thực hiện dịch vụ giao dịch gửi chứng từ có chứa chữ ký số sau khi thông báo với Khách hàng mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng./*During the performance of services, BIDV shall have right to promulgate, amend and supplement its regulations on transaction mechanism, transaction limits, transaction documents and other specific requirements with respect to documents with digital signatures, Fee Schedule and other relevant issues with notification to the Client but without Client's consent.*

- BIDV có quyền đặt ra yêu cầu, nguyên tắc ký số trên chứng từ để đảm bảo thẩm quyền người ký và giá trị pháp lý hoàn chỉnh của một văn bản theo từng thời kỳ/*BIDV shall have right to set requirements and principles for digital signing on a document to ensure the power of signer and the complete legal validity of such document from time to time.*

- Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng này và quy định của Pháp luật/*Other rights under this Contract and as prescribed by Vietnamese law.*

#### b. Nghĩa vụ của BIDV/*BIDV's obligations*

- BIDV có trách nhiệm thực hiện các yêu cầu kịp thời, chính xác theo đúng thỏa thuận với Khách hàng, có thông báo cho Khách hàng về việc không thực hiện giao dịch do chứng từ có sai sót hoặc BIDV nghi ngờ có sai phạm, nghi ngờ liên quan đến tính hợp pháp, hợp lệ của chứng từ và chữ ký số trên chứng từ mà Khách hàng cung cấp./*Be responsible for timely and properly performing requests agreed with the Client, informing the Client of transaction denial due to incorrect documents or in case BIDV has any doubt on the legality and validity of documents and digital signatures on documents provided by the Client.*

- Cung cấp thông tin cho Khách hàng và các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, Bên thứ ba theo quy định pháp luật/*Provide information to the Client, competent authorities, third parties as required by the laws;*

- Khóa, tạm ngừng, kích hoạt lại hoặc chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng theo yêu cầu của Khách hàng hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật/*Lock, suspend, re-activate or terminate service use as requested by the Client or by competent authorities;*

- Cung cấp tài liệu hướng dẫn sử dụng chương trình cho Khách hàng/*Provide Client with user guide;*

- Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản và giao dịch theo quy định của pháp luật/*Keep information relating to Client, accounts and transactions in compliance with provisions of laws.*

- Cung cấp dịch vụ đảm bảo chất lượng, đúng cam kết theo Hợp đồng này/*Provide services with quality in compliance with this Contract.*

- Cam kết tuân thủ các điều khoản của Hợp đồng này và các thỏa thuận bổ sung (nếu có)/*Undertake to comply with provisions of this Contract or additional agreements (if any).*

- Chịu trách nhiệm về những sai sót, bồi thường toàn bộ những tổn thất (nếu có) do phía BIDV không thực hiện đầy đủ các nội dung đã thỏa thuận tại Hợp đồng này/*Be responsible for errors and compensate for all losses (if any) due to BIDV's failure to fulfill its obligations as agreed in this Contract.*

### 3. Quyền và nghĩa vụ Khách hàng/ *Rights and obligations of the Client*

#### a. Quyền của Khách hàng/ *Client's rights*

- Được yêu cầu BIDV hướng dẫn, cung cấp các thông tin, tiêu chuẩn, tài liệu liên quan đến việc triển khai dịch vụ/*Request BIDV to instruct, provide information, standards, and documents relating to service deployment.*

- Truy cập chương trình BIDV iBank hoặc hệ thống/phần mềm quản lý nội bộ doanh nghiệp để tra cứu, vấn tin và thực hiện, phê duyệt các giao dịch theo các dịch vụ đã đăng ký trên các tài khoản đã đăng ký/*Access to BIDV iBank or the Client's internal management system/software to search, inquire, execute and approve transactions in accordance with registered services on registered accounts.*

- Khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho BIDV trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng bị vi phạm. Quá thời hạn trên, BIDV sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của BIDV, Khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của BIDV./*Complaints on errors and violations (if any) arising during the use of the service in accordance with the laws. Such complaints shall be in writing and sent to BIDV within 07 working days from the date the Client's rights and interests are violated. BIDV shall not deal with any complaint received after the above-mentioned deadline. If the Client's complaint is not related to BIDV's fault, the Client shall incur all costs arising from the settlement of the complaint in accordance with BIDV's regulations.*

- Được BIDV thông báo kịp thời cho cán bộ đầu mối của Khách hàng về việc không thực hiện được giao dịch trong trường hợp bất khả kháng hoặc do chữ ký số không hợp lệ hoặc do chứng từ có sai sót/*Be timely notified by BIDV to Client's window person of in case of force major or invalid digital signatures or errors in documents.*



- Khách hàng có thể đề nghị BIDV bổ sung thêm, thay đổi một hoặc một số dịch vụ được quy định tại Hợp đồng này/*Client may request BIDV to provide additional services or change one or several services mentioned in this Contract.*

b. Nghĩa vụ của Khách hàng/ *Client's obligations*

- Tuân thủ các quy định của BIDV và pháp luật về mở, sử dụng, quản lý tài khoản, về giao dịch thương mại điện tử, pháp luật về quản lý ngoại hối và các quy định khác liên quan đến giao dịch do Khách hàng thực hiện./*Comply with internal BIDV regulations and the provisions of laws on account opening, use and management, e-commercial transaction, foreign exchange management and other regulations relating to transactions performed by the Client.*

- Tuân thủ các yêu cầu của BIDV và các hướng dẫn, khuyến cáo của đơn vị cung cấp hệ thống/phần mềm quản lý nội bộ (nếu có) trong việc bảo mật user, mật khẩu, các công cụ xác thực giao dịch, đồng thời quản lý, kiểm soát Thông Tin Mật trong toàn bộ quá trình phát triển, xây dựng kết nối (nếu có) và quá trình thực hiện giao dịch, chỉ giao dịch trên các địa chỉ website và ứng dụng hợp lệ do BIDV công bố và thông báo ngay cho BIDV nếu nghi ngờ có sự giả mạo đối với địa chỉ website và ứng dụng ngân hàng điện tử của BIDV../*Comply with BIDV's requirements and the internal management system/software provider's instructions (if any) on confidentiality of user, password, transaction validation tools; Manage and protect confidential information during the process of building and developing the connection (if any) as well as of making transactions; Make transactions solely on websites and e-banking application published by BIDV and notify BIDV immediately upon suspicion of any fake websites and application;*

- Chịu mọi trách nhiệm và rủi ro liên quan đến việc bảo mật thông tin tài khoản đăng nhập dịch vụ. BIDV được miễn trách trong trường hợp tài khoản của khách hàng bị rủi ro do lỗi bảo mật thông tin tài khoản, bị giả mạo, bị lợi dụng, bị hack, đăng nhập bất hợp pháp, bị thực hiện bởi người không có thẩm quyền và hoặc các hoạt động khác không do lỗi/ngoài tầm kiểm soát của BIDV./*Take all responsibility and risks related to the security of service login account information. BIDV is exempted from liability in case the customer's account is at risk due to account information security error, being forged, taken advantage of, hacked, illegally logged in, made by an unauthorized person and/or other activities not due to the fault/out of BIDV's control.*

- Thông báo kịp thời cho BIDV và/hoặc Cơ quan có thẩm quyền để xử lý các vấn đề liên quan trong các trường hợp dưới đây/*Timely notify BIDV and/or Competent Authority to handle related issues in the following cases:*

(i) Nghi ngờ hoặc phát hiện việc truy cập dịch vụ trái phép/ *Suspicion or detection of illegal access to the services;*

(ii) Nghi ngờ mật khẩu bị lộ/ *Suspicion of password leak;*

(iii) Thiết bị bảo mật bị thất lạc hoặc bị mất/ *Missing or loss of security device;*

(iv) Phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn...trên chứng từ đã gửi/ *Detecting any mistake, error... on sent documents;*

(iv) Phát hiện bất kỳ vấn đề bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng/ *Detecting any anomaly or operational/technical problems related to the Client's safety on service use;*

- Thanh toán phí dịch vụ đầy đủ, đúng hạn cho BIDV; đồng ý cho BIDV trích Nợ tài khoản để thanh toán giá trị các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch và phí sử dụng dịch vụ, phí giải quyết tranh chấp theo quy định của BIDV và pháp luật./*Fully and timely pay service charges to BIDV; agree for BIDV to debit Client's accounts to pay for transaction value and fees relating to transactions, service using fees, dispute resolution fees in accordance with BIDV regulations and provisions of the laws.*

- Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin, chứng từ, văn bản cần thiết theo yêu cầu của BIDV/cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi đăng ký và trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng qua BIDV iBank/*Provide full and accurate information, documents, dossiers as requested by BIDV/competent authorities during registration and use of banking services on BIDV iBank.*

- Cam kết nộp bản gốc hoặc bản sao có chứng thực của tất cả các chứng từ đã gửi qua BIDV iBank ngay khi nhận được yêu cầu của BIDV và theo quy định của pháp luật và đồng ý rằng nếu BIDV không nhận được bản gốc của bất kỳ chứng từ nào theo yêu cầu thì BIDV có quyền chấm dứt việc cung cấp bất kỳ dịch vụ nào cho các giao dịch tiếp theo mà không cần báo trước và sẽ không bị khiếu nại, khiếu kiện vì bất kỳ lý do nào./*Undertake to provide original or authenticated copies of all documents provided via BIDV iBank upon BIDV's request in compliance with the laws and hereby agrees that, if the Client fails to fulfill such request, BIDV shall have the right to terminate the services without any prior notice and shall be exempted from any claim for any reason.*

- Cam kết và chấp nhận vô điều kiện, không hủy ngang rằng chứng từ được Khách hàng gửi đến BIDV với phương thức xác thực và nội dung hợp lệ, hợp pháp để thực hiện giao dịch, từ bỏ quyền khiếu nại bất cứ vấn đề nào liên quan đến việc thực hiện giao dịch. Trường hợp có tranh chấp thì các hồ sơ, tài liệu do Khách hàng cung cấp qua chương trình này là chứng cứ, cơ sở để giải quyết tranh chấp (nếu có). BIDV được miễn trách nếu phát sinh tranh chấp, rủi ro từ việc thực hiện theo hồ sơ do Khách hàng cung cấp./ *Undertake and accept unconditionally and irrevocably that the transaction documents are sent to BIDV with valid authentication method and details; Waive any rights to file any complaint on any issue relating to the transactions. In case of any dispute, documents provided by the Client via the program shall be evidence and basis for dispute settlement (if any). BIDV shall be exempted from any responsibility if there are any disputes or risks arising from the implementation based on documents provided by the Client.*

- Khách hàng cam kết sẽ bồi thường và miễn trừ trách nhiệm cho BIDV tại mọi thời điểm đối với mọi hành động, khiếu kiện, khiếu nại, mất mát, tổn thất, chi phí và phí tổn (bao gồm cả chi phí và phí tổn pháp lý) mà BIDV phải gánh chịu dù là phát sinh trực tiếp hay gián tiếp có liên quan đến việc BIDV chấp nhận và thực hiện các chứng từ do Khách hàng cung cấp./*Client undertakes to compensate and keep BIDV exempted from any responsibility at any time in regard to any act, claim, loss, fee and expenses (including legal expenses) incurred directly or indirectly by BIDV for the acceptance and performance of the transactions based on documents provided by the Client.*

- Khách hàng đồng ý cung cấp chính xác, đầy đủ và cập nhật các thông tin về người sử dụng theo yêu cầu của BIDV phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ. Đồng thời Khách hàng phải cung cấp các thông tin liên quan đến chữ ký số của những người có thẩm quyền ký bằng chữ ký số trong giao dịch với BIDV và đăng ký cập nhật, thay đổi các thông tin với BIDV trong trường hợp có thay đổi về chữ ký số và người có thẩm quyền ký bằng chữ ký số trong giao dịch với BIDV. Việc thay đổi về chữ ký số và người có thẩm quyền ký bằng chữ ký số chỉ có hiệu lực khi BIDV nhận và xác nhận các đề nghị thay đổi nói trên./*Agree to provide accurate, entire and updated information of Users as requested by BIDV for service provision. Provide information relating to persons who is authorized to use digital signature in making transactions with BIDV, and in case of any change in authorized persons and/or digital signatures, register such change with BIDV. Such change shall only take effect when BIDV receives and confirms the relevant registration.*

- Cam kết các giao dịch được phê duyệt từ chương trình BIDV iBank bởi người sử dụng được phân quyền tương ứng theo đăng ký của Khách hàng đã được BIDV xác nhận sẽ ràng buộc trách nhiệm của Khách hàng, bất kể người phê duyệt giao dịch là Người đại diện theo pháp luật hay người được Người đại diện theo pháp luật ủy quyền./*Undertake that transactions approved on BIDV iBank by registered users as authorized by the Client and verified by BIDV shall be binding to Client regardless such transactions are approved by the legal representative or any person authorised by the legal representative.*

- Chủ động khắc phục các lỗi, sự cố và gián đoạn liên quan đến hệ thống phần mềm, đường truyền kỹ thuật được hai bên xác định không phải do lỗi của BIDV/*Proactively fix the errors, problems and interruptions relating to software systems and technical transmission which are not due to BIDV's fault as agreed by both Parties.*

- Khách hàng cam kết sử dụng ngoại tệ mua được từ BIDV đúng mục đích, tuân thủ các quy định về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền và các quy định pháp luật liên quan khác./*Undertake to use the foreign currency bought from the Bank for legitimate purposes in compliance with the laws on foreign exchange management, anti- money laundering and other related laws.*

- Khách hàng đồng ý cho BIDV tự động hạch toán giao dịch mua bán ngoại tệ giữa Khách hàng và BIDV căn cứ trên thông tin giao dịch Khách hàng gửi tới BIDV và được BIDV chấp thuận thực hiện qua chương trình BIDV iBank tại ngày giao dịch./*Allow the Bank to automatically account the foreign exchange transactions between the Client and the Bank based on information provided by Client and accepted by the Bank via BIDV iBank at the date of transaction.*

- Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp đối với yêu cầu cung cấp dịch vụ điều chuyển vốn nội bộ./*Be responsible for the legality of the requests for internal funds transfer services.*

- Cam kết tuân thủ các điều khoản của Hợp đồng này, các thỏa thuận bổ sung khác (nếu có) và quy định pháp luật Việt Nam./*Undertake to comply with the terms and conditions of this Contract and any other additional agreement (if any) and the laws of Vietnam.*

#### **Điều 17. Sửa đổi, bổ sung Hợp đồng/ Article 17. Supplement and amendment to the Contract**

1. BIDV có thể sửa đổi, bổ sung các nội dung tại Hợp đồng này để đảm bảo đáp ứng phù hợp các chính sách quy định mới của BIDV cũng như cơ quan quản lý từng thời kỳ. Đảm bảo quyền lợi của khách hàng và BIDV./*BIDV may make supplements and amendments to this Contract for compliance with competent authorities' new regulations, BIDV's new policies from time to time, as well as ensuring the benefits of Client and BIDV.*

2. Trước khi Bản thay đổi Hợp đồng này có hiệu lực 5 ngày làm việc, trừ trường hợp phải thực hiện ngay các sửa đổi, bổ sung theo quy định pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, BIDV sẽ thông báo trên website <http://bidv.com.vn> hoặc một trong các phương thức: niêm yết công khai tại quầy giao dịch, trên các phương tiện thông tin đại chúng, gửi thông báo cho Khách hàng qua thư điện tử (email)/ điện thoại cố định/ tin nhắn qua điện thoại di động của Khách hàng/05 days prior to the effective date of any Amendment to this Contract, unless it is necessary to immediately implement supplements and amendments in accordance with the law and/or at the request of a competent state agency. BIDV shall publish on BIDV website at <http://bidv.com.vn> or one of the following methods: at counter, on mass media, or notifying Client via email/call/message.

3. Khách hàng được coi là chấp thuận việc sửa đổi, bổ sung Hợp đồng nếu Khách hàng không thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng dịch vụ trước ngày sửa đổi, bổ sung có hiệu lực hoặc trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày BIDV gửi thông báo (nếu không thông báo rõ ngày sửa đổi, bổ sung có hiệu lực)/ *It shall be considered that the Client has accepted such Amendment to the Contract if the Client does not perform service termination process before the Amendments' effective date or within 05 days from BIDV's notice (in case the notice does not specify effective date of the Amendment).*

#### **Điều 18. Sự kiện bất khả kháng/ Article 18. Force majeure**

1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa, dự kiến của bên rơi vào tình trạng bất khả kháng, bao gồm nhưng không giới hạn: sét đánh, hoả hoạn, lũ lụt, bão, thiên tai; bãi công, nổi loạn, rối loạn, đảo chính, đình công, chiến tranh, tai nạn và các trường hợp tương tự; hoặc do bên thứ ba không tham gia hợp đồng gây nên (sự cố về điện, viễn thông); hoặc do



nguyên nhân gây nên bởi luật pháp, tuyên bố hay quyết định của Cơ quan có thẩm quyền./*Force majeure events are the events which are accruing out of control, prevention and expectation of the affected Party, including but not limited to: lightning, fire, flood, storm, natural disasters; strike, riot, coup, war, accident and similar events; or events that are caused by a third party who is not subject to this Contract (electricity, telecommunication incidents) or by requirements of the laws, orders or decisions of competent authorities.*

2. Bất kỳ bên nào sẽ không phải chịu trách nhiệm pháp lý do việc không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nội dung thỏa thuận tại Hợp đồng này do sự kiện bất khả kháng gây ra/*Neither Party shall bear any legal responsibility for not performing or failure to fully perform its obligations under this Contract due to force majeure.*

3. Ngay khi xảy ra Sự kiện bất khả kháng, bên chịu thiệt hại/ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải có trách nhiệm thông báo cho bên còn lại để các bên cùng thảo luận biện pháp tháo gỡ, xử lý hoặc có biện pháp ngăn chặn, giảm bớt thiệt hại/*In case of force majeure event, the affected/damaged Party shall notify the other Party in order to discuss and find solutions or take preventive measures to reduce damage.*

### **Điều 19. Luật điều chỉnh và cơ chế giải quyết tranh chấp/ Article 19. Governing law and dispute settlement mechanism**

Hợp đồng này được điều chỉnh, giải thích và thực thi tuân thủ theo pháp luật Việt Nam/*This Contract is governed by, interpreted and construed in accordance with Vietnamese law.*

- Mọi tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện Hợp đồng này sẽ được ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp sau ba mươi (30) ngày kể từ ngày yêu cầu giải quyết tranh chấp bằng thương lượng, hòa giải mà tranh chấp vẫn không giải quyết được thì các bên có quyền yêu cầu Tòa án có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam./*Any dispute arising during the performance of this Contract shall be first settled by negotiations and/or mediation. If no settlement is reached under negotiation and/or mediation within thirty (30) days from the date of requesting settlement of such disputes through negotiation and mediation, the Parties shall be entitled to file the cases to competent courts in compliance with provisions of Vietnamese laws .*

- Bản tiếng nước ngoài của hợp đồng này và tại giao diện của chương trình BIDV iBank được chuẩn bị như là một bản dịch của bản tiếng Việt, bất kỳ sự khác biệt nội dung nào giữa hai bản sẽ được coi là lỗi dịch thuật và bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng./*Version in any language other than Vietnamese of this contract and at the interface of the BIDV iBank program shall only be treated as a translation. Any discrepancy between such version and Vietnamese version shall be deemed mistranslation, and Vietnamese version shall prevail.*