

MỤC LỤC

I. PHẠM VI ÁP DỤNG	4
(SCOPE OF APPLICATION)	4
II. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ	4
(INTERPRETATION OF TERMS)	4
III. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG	15
(GENERAL PROVISIONS)	15
Điều 1: Thu thập, sử dụng và bảo mật thông tin KH	15
(Article 1: Collection, use and security of customer information)	15
Điều 2: Phí dịch vụ	19
(Article 2: Service fees)	19
Điều 3: Thông báo	19
(Article 3: Notification)	19
Điều 4: Tra soát, khiếu nại và giải quyết tranh chấp	21
(Article 4: Tracing, Complaints and Dispute Resolution)	21
Điều 5: Sự kiện bất khả kháng	25
(Article 5: Force majeure events)	25
Điều 6. Rủi ro và miễn trừ trách nhiệm	27
(Article 6. Risks and Disclaimers)	27
Điều 7: Quyền và nghĩa vụ của KH	28
(Article 7: Rights and obligations of customers)	28
Điều 8: Quyền và trách nhiệm của BIDV	32
(Article 8: Rights and responsibilities of BIDV)	32
Điều 9: Hiệu lực hợp đồng	38
(Article 9: Effectiveness of the contract)	38
IV. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ	41
(SPECIFIC PROVISIONS)	41
A. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN	41
(TERMS AND CONDITIONS FOR OPENING AND USING ACCOUNTS)	41
Điều 10: Mở tài khoản	41
(Article 10: Opening accounts)	41
Điều 11: Quản lý và sử dụng tài khoản	42
(Article 11: Account management and use)	42
Điều 12: Tạm khóa tài khoản	45

(Article 12: Temporarily locking accounts).....	45
Điều 13: Phong tỏa tài khoản	46
(Article 13: Blockade of accounts).....	46
Điều 14: Ủy quyền sử dụng tài khoản	48
(Article 14: Authorization to use accounts)	48
Điều 15: Sử dụng tài khoản chung	48
(Article 15: Use of joint accounts).....	48
Điều 16: Sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng theo quy định của Pháp luật	49
(Article 16: Use of specialized current accounts in accordance with legal regulations)	49
Điều 17: Đóng tài khoản	57
(Article 17: Closing account).....	57
B. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN.....	58
(TERMS AND CONDITIONS OF TERM DEPOSIT)	58
Điều 18: Điều kiện gửi tiền gửi có kỳ hạn	58
(Article 18: Conditions of deposit with term)	58
Điều 19: Loại tiền tệ và kỳ hạn	59
(Article 19: Currency and term)	59
Điều 20: Lãi suất	59
(Article 20: Interest rate)	59
Điều 21: Xử lý đáo hạn đối với khoản tiền gửi áp dụng phương thức quay vòng.....	59
(Article 21: Maturity treatment for deposits using the revolving method)	59
Điều 22: Tắt toán khoản tiền gửi trước ngày đến hạn.....	60
(Article 22: Immature settlement of the deposit)	60
Điều 23: Thay đổi thông tin liên quan đến tài khoản nhận gốc và lãi.....	60
(Article 23: Change of information related to the account receiving principal and interest)	60
Điều 24: Tra cứu thông tin của khoản tiền gửi	61
(Article 24: Deposit information lookup).....	61
C. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ.....	61
(TERMS AND CONDITIONS FOR USE OF E-BANKING SERVICE)	61
Điều 25: Định nghĩa	61
(Article 25: Definition)	61
Điều 26: Chứng từ giao dịch	62
(Article 26: Transaction documents)	62
Điều 27: Thời gian giao dịch	63
(Article 27: Transaction time).....	63

Điều 28: Hạn mức giao dịch	63
<i>(Article 28: Transaction limits)</i>	63
Điều 29: Mật khẩu và chữ ký điện tử	63
<i>(Article 29: Password and electronic signature)</i>	63
D. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ	64
<i>(TERMS AND CONDITIONS FOR ISSUANCE AND USE OF INTERNATIONAL DEBIT CARD)</i>	64
Điều 30: Đăng ký phát hành thẻ và giao nhận thẻ, PIN	64
<i>(Article 30: Registration for card issuance and delivery, receipt of cards and PINs)</i>	64
Điều 31: Quản lý, sử dụng thẻ	65
<i>(Article 31: Management and use of cards)</i>	65
Điều 32: Quy định đối với các Chủ thẻ	70
<i>(Article 32: Regulations for Cardholders)</i>	70
Điều 33: Khóa thẻ, chấm dứt sử dụng, hủy thẻ	71
<i>(Article 33: Card lock, termination, card cancellation)</i>	71
E. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ QUA TỔNG ĐÀI	72
<i>(TERMS AND CONDITIONS OF USE OF THE SERVICE THROUGH CALL CENTER)</i>	72
Điều 34: Phạm vi cung cấp dịch vụ tại Tổng đài	72
<i>(Article 34: Scope of call center service provision)</i>	72
Điều 35: Sử dụng dịch vụ qua Tổng đài	73
<i>(Article 35: Using services via Call Center)</i>	73
Điều 36: Đăng ký, sử dụng và bảo mật thông tin dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR	75
<i>(Article 36: Registration, use, secure information about the IVR Automatic Answering service)</i>	75



BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN VÀ DỊCH VỤ TÀI KHOẢN TẠI BIDV

(GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR OPENING AND USING
ACCOUNTS AND ACCOUNT SERVICES AT BIDV)

(Áp dụng cho đối tượng khách hàng tổ chức -Applicable to organizational customers)

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã tin tưởng lựa chọn sử dụng dịch vụ của BIDV. Khi Quý khách hàng mở tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ tại BIDV, Quý khách hàng vui lòng tuân thủ các nội dung thoả thuận, quy định theo từng loại hình dịch vụ tại Bản điều khoản và điều kiện chung về mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ tài khoản tại BIDV (sau đây gọi tắt là “Bản Điều khoản, Điều kiện chung”), Bản Điều khoản, Điều kiện chung là một bộ phận không tách rời của “Đề nghị kèm hợp đồng đăng ký thông tin khách hàng, mở và sử dụng tài khoản, dịch vụ tài khoản dành cho khách hàng tổ chức”. *(Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam (BIDV) are grateful to all customers for choosing BIDV's services. When opening payment accounts and using services at BIDV, please comply with the terms of the agreement and regulations for each type of service in the General Terms and Conditions for opening and using accounts and account services at BIDV (hereinafter referred to as the “General Terms and Conditions”), the General Terms and Conditions are an integral part of the “Proposal cum contract for customer information registration, opening and using accounts and account services for organizational customers”).*

I. PHẠM VI ÁP DỤNG (SCOPE OF APPLICATION)

Bản Điều khoản, Điều kiện chung này được áp dụng đối với khách hàng tổ chức mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản do BIDV cung cấp. Ngoài ra, đối với một số Sản phẩm và Dịch vụ còn có thể có những Điều khoản và Điều kiện đặc thù được áp dụng riêng. Các Điều khoản và Điều kiện đó cũng là một phần không tách rời của Bản Điều khoản, Điều kiện chung này. *(These General Terms and Conditions are applicable to organizational customers opening accounts and using account services provided by BIDV. In addition, for some Products and Services there may be specific Terms and Conditions that apply separately. Those Terms and Conditions are also an integral part of these General Terms and Conditions.)*

II. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ (INTERPRETATION OF TERMS)

Ngân hàng hoặc BIDV: Là Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, trong từng ngữ cảnh cụ thể là Trụ sở chính và/hoặc các Chi nhánh, Phòng giao dịch và/ hoặc các đơn vị khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ. *(Bank or BIDV: The Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam, in each specific context the Head Office and/or Branches, Transaction Offices and/or other units as prescribed by BIDV from time to time.)*

Website: Là trang web chính thức của BIDV <https://www.bidv.com.vn> *(Website: The official website of BIDV https://www.bidv.com.vn)*

Trung tâm chăm sóc khách hàng (Trung tâm CSKH): Là đơn vị hỗ trợ tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của khách hàng qua Tổng đài liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của BIDV. *(Customer Care Center: A support unit to receive and process customer requests via Call Center related to BIDV's products and services.)*

Tổng đài: Là tổng đài chăm sóc khách hàng của BIDV gồm các kênh (**Call Center:** *BIDV's customer care center, including the following channels*):

- Kênh thoại: khách hàng gọi điện 24/7 đến đường dây nóng 19009248/1800969659/024.22200588 hoặc số điện thoại khác được thông báo công khai trên website của BIDV trong từng thời kỳ. (*Voice channel: Customers call 24/7 to hotline 19009248/1800969659/024.22200588 or other phone number publicly announced on BIDV's website from time to time.*)

- Kênh email: khách hàng gửi thư điện tử đến địa chỉ email bidv247@bidv.com.vn (*Email channel: Customers send an email to the email address bidv247@bidv.com.vn.*)

- Kênh Chat: khách hàng chat qua website chính thức của BIDV. (*Chat channel: Customers chat via BIDV's official website.*)

- Kênh mạng xã hội: khách hàng tương tác trên các hiện diện mạng xã hội chính thức của BIDV gồm (*Social network channels: Customers interact on BIDV's official social media presences including*):

+ Facebook: <https://www.facebook.com/BIDVbankvietnam>

+ LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/bidv>

+ YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UC42tGYv5Mbwuyz5u7v9-uBg>

+ Zalo: zalo.me/3644272514222140240

- Kênh khác theo thông báo của Ngân hàng trong từng thời kỳ (*Other channels as notified by the Bank from time to time.*)

Dịch vụ Ngân hàng qua Tổng đài của BIDV: Là toàn bộ các dịch vụ hỗ trợ, giải đáp thắc mắc, tổng đài tự động tra cứu thông tin (IVR- Interactive Voice Response), đăng ký sản phẩm, cập nhật/thay đổi thông tin khách hàng ... BIDV cung cấp cho khách hàng qua các kênh của Tổng đài theo từng thời kỳ. (**Banking services via BIDV's Call Center:** *All support services, answering questions, automatic information lookup (IVR- Interactive Voice Response), product registration, updating/changing Customer information... that customers are provided by BIDV through the channels of the Call Center from time to time*)

TPIN (Telephone Personal Identification Number): là mật khẩu Ngân hàng cấp cho khách hàng (bao gồm cả KH cá nhân và KH doanh nghiệp) và được sử dụng để định danh khách hàng khi sử dụng dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR và các dịch vụ khác qua Tổng đài mà BIDV cung cấp từng thời kỳ. Khi khách hàng đăng ký dịch vụ Tra cứu Tổng đài tự động IVR có sử dụng TPIN, ngân hàng sẽ cấp cho khách hàng 01 mã TPIN (qua tin nhắn/email). (**TPIN - Telephone Personal Identification Number:** *The password that the Bank grants to customers (including individual customers and corporate customers) and is used to identify customers when using the IVR automatic answering service and other services via Call Center provided by BIDV from time to time. When Customer registers for IVR Automatic Total Lookup service using TPIN, the bank will issue to the Customer 01 TPIN code (via text/email).*)

Khách hàng (KH): là tổ chức được BIDV chấp thuận cung ứng dịch vụ bằng việc ký kết Đề nghị kèm hợp đồng đăng ký thông tin khách hàng, mở và sử dụng tài khoản, dịch vụ tài khoản dành cho khách hàng tổ chức. (**Customer:** *Organizations that BIDV agree to provide services through signing an Proposal cum contract of customer information registration, opening and using account and account service for organization customer*)

Thông tin KH: là thông tin do KH/Chủ thẻ cung cấp, thông tin phát sinh trong quá trình KH đề nghị hoặc được BIDV cung ứng các nghiệp vụ ngân hàng, sản phẩm, dịch vụ trong hoạt động được phép, bao gồm thông tin định danh KH/Chủ thẻ và thông tin sau đây: thông tin về tài khoản, thông tin về thẻ, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và các thông tin có liên quan khác. **(Customer Information: The information provided by the Customer/Cardholder, information arising during the Customer's request for or provided by BIDV with banking operations, products and services in authorized activities, including customer/cardholder identification information and the following information: account information, card information, savings deposit information, property deposit information, transaction information, information on organizations and individuals that are guarantors at credit institutions, foreign bank branches and other relevant information.)**

Dữ liệu cá nhân: là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể. **(Personal data: Information in the form of symbols, letters, numbers, images, sounds or similar forms in the electronic environment that are associated with a specific person or help identify a specific person.)**

Xử lý dữ liệu cá nhân: là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan. **(Personal data processing: One or more activities affecting personal data, such as: collecting, recording, analyzing, confirming, archiving, editing, disclosing, combining, tracing, retrieving, encrypting, decrypting, copying, sharing, transmitting, providing, transferring, deleting, destroying personal data or other related actions).**

Người đại diện hợp pháp: là người đại diện theo Pháp luật hoặc đại diện theo ủy quyền của tổ chức mở tài khoản thanh toán thay mặt tổ chức đó thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản thanh toán trong phạm vi đại diện. **(Legal representative: The legal representative or authorized representative of the organization opening a payment account on behalf of that organization to perform transactions related to the payment account within the scope of representation).**

Chủ tài khoản: là Tổ chức mở tài khoản. **(Account holder: The Organization opening the account.)**

Chủ sở hữu hưởng lợi là cá nhân được xác định theo một trong các tiêu chí sau **(Beneficial owners are individuals identified according to one of the following criteria):**

- Cá nhân sở hữu thực tế đối với một tài khoản hoặc một giao dịch: Chủ tài khoản, đồng chủ tài khoản hoặc bất kỳ người nào chi phối hoạt động của tài khoản hoặc thụ hưởng từ giao dịch đó **(Individual who actually owns an account or a transaction: Account owner, account co-owner or anyone who controls the account's operations or benefits from that transaction);**

- Cá nhân có quyền chi phối pháp nhân: Cá nhân nắm giữ trực tiếp hoặc gián tiếp từ 25% trở lên vốn điều lệ của pháp nhân đó; chủ doanh nghiệp tư nhân; cá nhân khác thực tế chi phối, kiểm soát pháp nhân đó **(Individuals with the right to control a legal entity: Individuals who directly or indirectly hold 25% or more of the charter capital of that legal entity; sole proprietorship owners; another individual actually controls that legal entity);**

- Cá nhân có quyền chi phối một ủy thác đầu tư, thỏa thuận ủy quyền: Cá nhân ủy thác, ủy quyền; cá nhân có quyền chi phối cá nhân, pháp nhân hoặc tổ chức ủy thác, ủy quyền. **(Individuals who have the right to**

control an investment trust or authorization agreement: Individual entrusting or authorizing; individuals have the right to control individuals, legal entities or organizations that entrust or authorize);

Tài khoản thanh toán: là tài khoản tiền gửi thanh toán bằng đồng Việt Nam hoặc ngoại tệ của KH mở tại BIDV với mục đích thực hiện các giao dịch thanh toán và sử dụng các dịch vụ tài khoản do BIDV cung cấp. (**Payment account:** *Payment deposit accounts in Vietnamese dong or foreign currency of the customer opened at BIDV for the purpose of making payment transactions and using account services provided by BIDV*).

Tài khoản tiền gửi chuyên dùng: Là sản phẩm tiền gửi thanh toán của KH mở tại BIDV nhằm phục vụ nhu cầu quản lý, sử dụng nguồn tiền trên tài khoản theo đúng mục đích nhất định mà KH yêu cầu và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước. (**Specialized deposit account:** *Payment deposit products opened by customers at BIDV to serve the needs of managing and using funds on the account for certain purposes that customers request and/or upon request of the State management agency*).

Tài khoản chung: là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản. Chủ tài khoản thanh toán chung là các tổ chức mở tài khoản. Mục đích sử dụng tài khoản thanh toán chung, quyền và nghĩa vụ của các chủ tài khoản thanh toán chung và các quy định liên quan đến việc sử dụng tài khoản chung phải được xác định rõ bằng văn bản. (**Joint account:** *Payment accounts jointly opened by at least two or more entities. Joint current account holders are organizations that open accounts. The purpose of using the joint payment account, the rights and obligations of the joint payment account holders, and regulations related to the use of the joint account must be clearly defined in writing*).

Số dư khả dụng: là số tiền mà KH có thể sử dụng trong tài khoản của mình. Số dư khả dụng trên tài khoản không kỳ hạn bằng số dư Có trên tài khoản cộng với hạn mức thấu chi chưa sử dụng hoặc hạn mức tín dụng khác chưa sử dụng (nếu có) trừ đi số tiền đang bị phong tỏa, tạm khóa (không áp dụng đối với tài khoản thấu chi) và Số dư tối thiểu. Số dư khả dụng tài khoản tiền gửi có kỳ hạn bằng Số dư Có trừ đi số tiền đang bị phong tỏa, tạm khóa (nếu có). (**Available balance:** *The amount of money that the customer can use in his account. The available balance on a demand account is equal to the credit balance on the account plus unused overdraft limit or other unused credit limit (if any) minus the blocked or temporarily locked amount (not applicable to overdraft accounts) and Minimum Balance. The available balance of a term deposit account is equal to the Credit Balance minus the amount being blocked or temporarily locked - if any*).

Tạm khóa: là việc BIDV tạm dừng giao dịch một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản theo yêu cầu của KH hoặc theo thỏa thuận trước giữa KH và BIDV hoặc các trường hợp khác theo quy định Pháp luật. Việc tạm khóa có thể được thực hiện một phần hoặc toàn bộ số dư. Không tạm khóa số tiền vượt quá phạm vi KH yêu cầu và quá số dư của tài khoản. (**Temporary lock:** *Means that BIDV temporarily stops the transaction of part or all of the money on the account at the request of the Customer or according to a prior agreement between the Customer and BIDV or other cases according to the provisions of the Law. Locking can be done on part or all of the balance. BIDV shall not temporarily block an amount that exceeds the customer's request and exceeds the account balance*).

Phong tỏa: Phong tỏa là việc BIDV giữ một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản tiền gửi của KH theo yêu cầu của KH hoặc theo thỏa thuận trước giữa KH và BIDV hoặc theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật hoặc các trường hợp khác theo quy định của BIDV phù hợp với quy định của pháp luật. (**Blockade:** *Blockade means that BIDV keeps part or all of the balance on the customer's deposit account at the request of the customer or as agreed in advance between the customer*

and BIDV or at the written request of the competent authority in accordance with the provisions of the Law or other cases prescribed by BIDV in accordance with the provisions of the Law.)

Đóng tài khoản: Là việc BIDV đóng hồ sơ tài khoản thanh toán của KH. Tài khoản thanh toán sau khi đóng không còn giá trị sử dụng. *(Closing account: Means BIDV closes the customer's payment account records. Once closed, the payment account is no longer valid.)*

Hợp đồng: gồm Đề nghị kiêm Hợp đồng đăng ký thông tin KH và dịch vụ tài khoản và/hoặc Đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng bán lẻ/bán buôn và/hoặc Đăng ký phát hành thẻ, trong đó bao gồm Bản Điều khoản và Điều kiện chung này và những văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có). *(Contract: Includes the Proposal cum contract of customer information registration, opening and using account and account service for organization customer and/or Registration for retail/wholesale banking services and/or Card issuance registration, which includes these General Terms and Conditions and amendments and supplements - if any).*

Dịch vụ tài khoản: Là dịch vụ do KH đăng ký và được BIDV chấp thuận cung cấp, bao gồm Dịch vụ mở và sử dụng tài khoản dành cho KHTC, Dịch vụ thẻ, Dịch vụ Ngân hàng điện tử và dịch vụ qua tổng đài. *(Account service: A service registered by the customer and approved by BIDV, including the service of opening and using an account for organizational customers, card services, e-banking services and call center services).*

Tiền gửi có kỳ hạn: Là khoản tiền của KH gửi tại BIDV trong một thời hạn nhất định theo thỏa thuận giữa KH và BIDV với nguyên tắc hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi cho KH. *(Term deposit: The amount of money deposited by the customer at BIDV for a certain period of time as agreed between the customer and BIDV with the principle of fully repaying the principal and interest to the customer).*

Hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn: Là văn bản thỏa thuận giữa KH và BIDV về việc nhận, gửi tiền gửi có kỳ hạn; chi trả, rút tiền gửi có kỳ hạn. *(Term deposit contract: A written agreement between the customer and BIDV on the receipt and deposit of term deposits; payment and withdrawal of term deposits).*

Chương trình BIDV iBank (Chương trình/BIDV iBank): Là chương trình ngân hàng điện tử do BIDV cung cấp cho KH tổ chức trên trình duyệt web (kênh Web), trên ứng dụng di động (kênh Mobile App) và trên hệ thống/phần mềm quản trị nội bộ của KH (có thể là phần mềm kế toán, nhân sự, quản trị tài chính - gọi tắt là ERP) để sử dụng các dịch vụ mà KH đăng ký với BIDV. *(BIDV iBank Program (Program/BIDV iBank): An electronic banking program provided by BIDV to customers on web browser (Web channel), on mobile application (Mobile App channel) and on Customer's internal management system/ software (can be accounting, human resources, financial management software - ERP for short) to use the services that the customer registered with BIDV).*

Hạn mức giao dịch trên chương trình BIDV iBank: Là số tiền tối đa mà KH được phép thực hiện giao dịch. *(Transaction limit on BIDV iBank program: The maximum amount that customers are allowed to make transactions).*

Phương thức xác thực: Là phương thức xác thực người dùng KH, giao dịch. Phương thức xác thực được thực hiện theo quy định chung của BIDV và quy định của hệ thống BIDV iBank từng thời kỳ. *(Authentication method: The method of authenticating customer users and transactions. Authentication method is implemented according to general regulations of BIDV and regulations of BIDV iBank system from time to time).*

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. (***Electronic signature:** A signature created in the form of words, letters, numbers, symbols, sounds or other forms by electronic means, attached or logically combined with a data message, which is capable of confirming the person signing the data message and confirming that person's consent to the content of the signed data message).*

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:** A form of electronic signature created by transforming (digitally signing) a data message using an asymmetric cryptographic system whereby the data message sent is guaranteed to have the following properties):*

- 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 integrity of the content of the data message is guaranteed not to be modified during transmission and reception since the above transformation is made).*

- 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. (***Non-repudiation (authentication):** The above transformation is created with the exact secret key corresponding to the public key in the same key pair, therefore only the holder of the secret key can make the above transformation).*

Smart OTP: là 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:** The software installed on mobile devices (mobile phones, tablets), allowing users to proactively obtain OTP transaction authentication codes for transactions on BIDV iBank. Smart OTP will be sent to the mobile device registered to use the service to authenticate the transaction before completing the transaction).*

Máy giao dịch tự động (ATM – Automated Teller Machine, CRM – Cash Recycle Machine và các thiết bị khác theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ): Là thiết bị mà KH có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như gửi, nộp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của Tổ chức thanh toán thẻ. (***Automated transaction machine** (ATM - Automated Teller Machine, CRM - Cash Recycle Machine and other devices as prescribed by BIDV from time to time): Devices that customers can use to perform transactions such as sending, paying, withdrawing cash, transferring money, paying bills for goods and services, account inquiries, changing PIN, looking up card information or other transactions according to the regulations of the Card Payment Organization).*

Thiết bị chấp nhận thẻ, bao gồm Point of Sale (POS), Mobile Point of Sale (mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác: Là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các đơn vị chấp nhận thẻ mà KH có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. Thiết bị chấp nhận thẻ có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của BIDV để cung ứng tiền mặt cho KH. (***Card accepting devices, including Point of Sale (POS), Mobile Point of Sale (mPOS) and other types of card accepting***

devices: These are types of card reading devices and terminal devices that are installed and used at card-accepting units that customers can use their cards to pay for goods and services. Card accepting devices can be installed at BIDV branches and transaction offices to provide cash to customers).

Thẻ: Là phương tiện thanh toán do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều khoản và điều kiện được các bên thỏa thuận. Thẻ được quy định tại Hợp đồng này là Thẻ ghi nợ quốc tế - loại thẻ cho phép KH thực hiện Giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền trên TK của KH mở tại BIDV. (**Card:** A means of payment issued by a card issuer to perform card transactions according to the terms and conditions agreed upon by the parties. The Card specified in this Contract is International Debit Card - a type of card that allows the Customer to make card transactions within the amount of money on the Customer's account opened at BIDV).

Số thẻ: Là dãy số do BIDV tạo ra cho mỗi Thẻ. Số thẻ có thể được in nổi hoặc in chìm trên Thẻ vật lý. (**Card number:** A series of numbers created by BIDV for each Card. The card number can be embossed or imprinted on the physical Card).

Thời hạn hiệu lực thẻ: Là thời hạn Chủ Thẻ được phép sử dụng thẻ. (**Card validity period:** The period in which the Cardholder is allowed to use the card).

Tài khoản liên kết thẻ: Là (các) TK liên kết đến Thẻ do KH đăng ký với BIDV. (**Card linked account:** The account(s) linked to the Card registered by the Customer with BIDV).

Tài khoản thẻ: Là tài khoản trên chương trình phát hành và quản lý Thẻ của BIDV để quản lý các Giao dịch thẻ, phí, lãi và các vấn đề phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ của KH. (**Card account:** An account in BIDV's Card issuance and management program to manage Card transactions, fees, interest and issues arising related to the Customer's use of the Card).

Giao dịch thẻ: Là việc sử dụng thẻ để rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác tại ĐVCNT/máy giao dịch tự động; các kênh chấp nhận thanh toán khác do Tổ chức phát hành thẻ, Tổ chức thanh toán cung ứng; các kênh giao dịch khác theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ và được BIDV thông báo trên website <https://www.bidv.com.vn> (**Card transaction:** The use of a card to withdraw cash, transfer money, pay for goods and services, and use other services at Card acceptance units/automated transaction machines; other payment acceptance channels provided by card issuers and payment organizations; other transaction channels according to BIDV's regulations from time to time and announced by BIDV on the website <https://www.bidv.com.vn>).

Giao dịch thẻ không tiếp xúc: Là giao dịch được thực hiện bằng cách chạm Thẻ không tiếp xúc vào thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc hoặc đặt Thẻ không tiếp xúc trong cự ly gần với thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc. (**Contactless card transaction:** A transaction made by touching the contactless card to a contactless card accepting device or placing the contactless card within close range of a contactless card accepting device).

Giao dịch trực tuyến: là giao dịch được thực hiện tại ĐVCNT nhưng không cần có sự xuất hiện của Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ tại thời điểm thực hiện giao dịch bao gồm các giao dịch: giao dịch thanh toán trực tuyến (E-commerce), giao dịch MOTO, giao dịch thanh toán tuần hoàn. (**Online transaction:** Transactions made at the Card acceptance unit but do not require the presence of the Card and/or Cardholder at the time of transaction, including: online payment transactions (E-commerce), MOTO transaction, cyclic payment transaction).

Giao dịch thanh toán trực tuyến (E-commerce): là giao dịch để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website/ứng dụng của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của BIDV và/hoặc đối tác của BIDV. (**Online payment transaction (E-commerce):** Transactions to pay for the purchase of goods and services directly on the Card acceptance units' websites/applications connected to BIDV's online payment system and/or BIDV's partners).

Giao dịch MOTO: là giao dịch thanh toán không cần có sự xuất hiện của Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ. Chủ Thẻ cung cấp cho người bán thông tin chi tiết về tài khoản Thẻ: số Thẻ, ngày hết hạn Thẻ qua Email hoặc điện thoại để đơn vị chấp nhận Thẻ thực hiện thanh toán giao dịch. (**MOTO transaction:** A payment transaction that does not require the presence of the Card and/or Cardholder. The Cardholder provides the merchant with detailed information about the Card account: Card number, Card expiration date via Email or phone so that the Card acceptance unit can make transaction payments).

Giao dịch thanh toán tuần hoàn: là là giao dịch thanh toán không cần có sự xuất hiện của Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ, là giao dịch hoặc yêu cầu thanh toán được lặp lại từ lần giao dịch đầu tiên. (**Recurring payment transaction:** A payment transaction that does not require the presence of the Card and/or Cardholder, is a transaction or payment request that is repeated from the first transaction).

Chủ thẻ chính: là tổ chức đứng tên thực hiện giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với BIDV theo quy định của Pháp luật. (**Primary Cardholder:** The organization that signs the card issuance and usage contract with BIDV in accordance with the provisions of the Law.)

Chủ thẻ phụ: Là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ trong phạm vi cho phép của Chủ thẻ chính đã đăng ký tại BIDV và Chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo bản Điều khoản, điều kiện chung này. (**Supplementary Cardholder:** An individual authorized by the Primary Cardholder to use the card within the scope of permission of the Primary Cardholder registered at BIDV and the Primary Cardholder commits in writing to perform all arising obligations related to card use according to these General Terms and Conditions.)

Giao dịch thẻ: Là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác tại ĐVCNT/máy giao dịch tự động và các kênh chấp nhận thanh toán khác do Tổ chức phát hành thẻ, Tổ chức thanh toán cung ứng. (**Card transaction:** The use of a card to deposit, withdraw cash, transfer money, pay for goods and services and use other services at Card acceptance units/automated teller machines and other payment acceptance channels provided by Card issuer, payment provider.)

Tổ chức thanh toán thẻ (viết tắt là TCTTT): Là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của Pháp luật. (**Card payment organization (hereinafter referred to as CPO):** Credit institutions or foreign bank branches competent to make card payments in accordance with the provisions of the Law.)

Tổ chức thẻ: Là Hiệp hội các thành viên, Công ty phát hành, thanh toán thẻ trong và ngoài nước mà BIDV là thành viên hoặc tham gia hợp tác. (**Card organization:** An association of members, domestic and foreign card issuers and payment companies of which BIDV is a member or cooperates with.)

Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) hoặc Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT): Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với Tổ chức thanh toán thẻ. (**Card Acceptance Unit or Payment Acceptance Unit:** An organization or individual that accepts

payment for goods and services by card under a card payment contract signed with a card payment organization.)

Mã số xác định Chủ Thẻ (PIN - Personal Identification Number): Là mã số mật của cá nhân được BIDV cung cấp cho KH bằng hình thức PIN giấy hoặc PIN điện tử (EPIN) hoặc bất cứ số PIN nào khác do KH tự thiết lập và sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực KH. Mã số này do KH chịu trách nhiệm bảo mật. *(Cardholder identification number (PIN - Personal Identification Number): A personal identification number provided by BIDV to the Customer in the form of a paper PIN or an electronic PIN (EPIN) or any other PIN number established by the customer and used in a number of card transactions to authenticate the customer. It is the Customer's responsibility to keep this code confidential.)*

Dịch vụ xác thực giao dịch thẻ trực tuyến quốc tế (Dịch vụ 3D Secure): Là dịch vụ xác thực để tăng thêm sự an toàn cho KH khi thực hiện giao dịch thẻ trực tuyến tại website có biểu tượng Verified by Visa, Mastercard Identify Check hoặc biểu tượng dịch vụ xác thực tương tự của các Tổ chức thẻ. *(International online card transaction authentication service (3D Secure service): An authentication service to increase safety for customers when making online card transactions at websites with Verified logos by Visa, Mastercard Identify Check logos or similar authentication service logos of card organizations.)*

Ghi Nợ: Là việc thực hiện làm giảm số tiền trong tài khoản/tài khoản liên kết thẻ bao gồm số tiền giao dịch/số tiền giao dịch quy đổi, các phí do BIDV/Tổ chức thanh toán Thẻ/Tổ chức thẻ quốc tế quy định (nếu có) và các khoản phí khác (nếu có). *(Debit: The reduction of the amount in the account/card-linked account, including the transaction amount/converted transaction amount, fees prescribed by BIDV/Card payment organization/International card organization - if any and other fees - if any).*

Ghi Có: Là việc thực hiện làm tăng số tiền trong tài khoản/tài khoản liên kết thẻ bao gồm số tiền của giao dịch nộp tiền mặt, chuyển khoản, chuyển tiền mà KH là người thụ hưởng, số tiền được hoàn trả, số tiền điều chỉnh do BIDV/Tổ chức thanh toán Thẻ/ Tổ chức thẻ quy định (nếu có), các khoản tiền lãi từ số dư trong tài khoản (nếu có) và các khoản tiền khác (nếu có). *(Credit: The process of increasing the amount in the account/card-linked account, including the amount of the cash deposit, transfer, money transfer of which the customer is the beneficiary, the refunded amount, the adjustment amount prescribed by BIDV/Card payment organization/Card organization - if any, interest from account balance - if any and other amounts - if any).*

Hạn mức giao dịch thẻ: Bao gồm Hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ, Hạn mức chuyển khoản, Hạn mức rút tiền mặt, Hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài và các hạn mức khác trong việc sử dụng thẻ là số tiền tối đa, tối thiểu KH/Chủ Thẻ được phép sử dụng do BIDV, Tổ chức thanh toán thẻ quy định theo từng thời kỳ. *(Card transaction limit: Including payment limit for goods and services, transfer limit, cash withdrawal limit, foreign currency cash withdrawal limit abroad and other limits in using the card are the maximum and minimum amount that the Customer/Cardholder is allowed to use as prescribed by BIDV and the card payment organization from time to time.)*

Hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ: là số tiền tối đa/tối thiểu Chủ Thẻ được phép sử dụng để thanh toán hàng hóa dịch vụ. *(Payment limit for goods and services: The maximum/minimum amount the Cardholder is allowed to use to pay for goods and services.)*

Hạn mức rút tiền mặt: là số tiền tối đa/tối thiểu mà Chủ Thẻ được phép sử dụng để rút tiền mặt. *(Cash withdrawal limit: The maximum/minimum amount that the Cardholder is allowed to use to withdraw cash.)*

Hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài: là số tiền tối đa/tối thiểu Chủ Thẻ được phép rút tiền mặt tại nước ngoài trong một ngày và không vượt quá hạn mức rút tiền mặt. (**Cash withdrawal limit overseas:** The maximum/minimum amount the Cardholder is allowed to withdraw cash overseas in a day and does not exceed the cash withdrawal limit.)

Ngày giao dịch: Là ngày KH thực hiện giao dịch theo ghi nhận trên hệ thống của BIDV. (**Transaction date:** The date when the customer performs the transaction as recorded on BIDV's system.)

Ngày hạch toán giao dịch: Là ngày mà giao dịch được ghi Nợ/ghi Có vào Tài khoản/Tài khoản liên kết thẻ tại hệ thống của BIDV. (**Transaction accounting date:** The date on which the transaction is debited/credited to the account/card-linked account at BIDV's system.)

Số tiền giao dịch (thẻ): Là số tiền mà KH dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt hoặc thực hiện giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt tại ĐVCNT hoặc tại máy giao dịch tự động. (**Transaction amount (card):** Is the amount of money that the customer uses to pay for goods and services, withdraw cash or perform a transaction equivalent to a cash withdrawal transaction at a Card acceptance units or at an automatic transaction machine.)

Số tiền giao dịch quy đổi: Là số tiền giao dịch được quy đổi ra VND theo tỷ giá của các Tổ chức thẻ hoặc BIDV quy định vào thời điểm hạch toán giao dịch, đối với dịch vụ thẻ là thời điểm Giao dịch thẻ được Ghi nợ/Ghi có vào tài khoản thẻ/tài khoản liên kết đến thẻ. (**Converted transaction amount:** The transaction amount converted into VND according to the exchange rate set by the card organizations or BIDV at the time of transaction accounting; for card services, it is the time when the Card Transaction is Debited/Credited to the card account/account linked to the card.)

Tỷ giá Giao dịch thẻ: là tỷ giá quy đổi ra Việt Nam đồng (VND) tại thời điểm Giao dịch thẻ được Ghi nợ/Ghi có vào tài khoản liên kết thẻ. Tỷ giá áp dụng đối với các Giao dịch Thẻ là tỷ giá theo quy định Tổ chức Thẻ. (**Card Transaction Rate:** The exchange rate converted to Vietnamese Dong (VND) at the time the Card Transaction is Debited/Credited to the card linked account. The exchange rate applicable to Card Transactions is the exchange rate according to the Card Organization's regulations.)

Hóa đơn giao dịch (thẻ) (viết tắt HDGD): là chứng từ xác nhận các giao dịch thẻ do KH thực hiện tại các thiết bị chấp nhận thẻ, máy giao dịch tự động. (**Transaction invoice (for cards) (abbreviated TI):** A document confirming card transactions made by the customer at card acceptance devices and automatic transaction machines.)

Sử dụng Thẻ: là khi Chủ Thẻ thực hiện các giao dịch bằng Thẻ và/ hoặc các thông tin trên Thẻ tại ĐVCNT/máy giao dịch tự động hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của BIDV theo từng thời kỳ. (**Card Usage:** When the Cardholder performs transactions using the Card and/ or information on the Card at Card acceptance units/automated transaction machines or other transaction channels according to BIDV's regulations from time to time.)

Quản lý sử dụng Thẻ: là các đề nghị nhận Thẻ/PIN, gia hạn Thẻ, thay thẻ Thẻ, hủy Thẻ, cấp lại PIN, khóa/mở Thẻ, báo mất Thẻ, kích hoạt Thẻ, tăng/giảm hạn mức sử dụng Thẻ, thay đổi thông tin Chủ Thẻ, thay đổi tài khoản liên kết đến thẻ, thay đổi trạng thái giao dịch trực tuyến... của Chủ Thẻ theo các dịch vụ mà BIDV cung cấp trong từng thời kỳ. (**Card usage management:** Requests to receive Card/PIN, renew Card, replace Card, cancel Card, reissue PIN, lock/unlock Card, report lost Card, , activate the Card, increase/decrease Card usage limit, change Cardholder information, change the account linked to the card,

change online transaction status... of the Cardholder according to the services provided by BIDV from time to time.)

Tạm ngừng sử dụng Thẻ: là việc Chủ Thẻ tạm thời không sử dụng được Thẻ tùy theo yêu cầu của Chủ Thẻ hoặc BIDV. (*Temporary suspension of Card use: The Cardholder's temporary inability to use the Card at the request of the Cardholder or BIDV.*)

Chấm dứt sử dụng thẻ: là việc BIDV không cho Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ. (*Termination of card use: Means that BIDV does not allow the Cardholder to continue using the Card.*)

Dịch vụ thẻ cung cấp qua Trung tâm Chăm sóc KH: là các dịch vụ hỗ trợ KH như khoá Thẻ tạm thời, kích hoạt Thẻ, cung cấp thông tin về Thẻ/Giao dịch Thẻ, huỷ kích hoạt giao dịch Ecommerce và/hoặc các dịch vụ khác theo quy định của BIDV tại từng thời kỳ. (*Card services provided through the Customer Care Center: are customer support services such as temporarily locking the Card, activating the Card, providing information about the Card/Card Transactions, deactivating Ecommerce transactions and/or other services according to BIDV's regulations from time to time.*)

FATCA: là Đạo luật Tuân thủ thuế đối với tài khoản ở nước ngoài của Mỹ. (*FATCA: is the US Foreign Account Tax Compliance Act*).

Dấu hiệu nhận biết Hoa kỳ: nghĩa là KH hoặc Chủ sở hữu hưởng lợi có một (hoặc nhiều) dấu hiệu sau (*US identification marks: Means that the Customer or Beneficial Owner has one (or more) of the following marks*):

- Công dân Hoa Kỳ hoặc người thường trú hợp pháp tại Hoa Kỳ (có thể thường trú nhân do Hoa Kỳ cấp hoặc có thời gian cư trú tại Hoa Kỳ ít nhất 31 ngày trong năm hiện tại và 183 ngày trong 03 năm gần nhất, bao gồm năm hiện tại và 02 năm liền kề trước đó) (*US citizens or legal permanent residents in the US (have a permanent resident card issued by the US or have resided in the US for at least 31 days in the current year and 183 days in the last 3 years, including the current year and the 02 preceding years)*);
- Nơi sinh tại Hoa Kỳ (*Place of birth in the United States*);
- Số điện thoại Hoa Kỳ (*US phone number*);
- Địa chỉ cư trú hay địa chỉ liên lạc tại Hoa Kỳ (bao gồm hòm thư bưu điện tại Hoa Kỳ) (*Residential address or contact address in the United States - including a US mail-box*);
- Lệnh chuyển tiền cố định thường xuyên vào một tài khoản được duy trì trong lãnh thổ Hoa Kỳ, hoặc những chỉ thị thường xuyên nhận được từ một địa chỉ tại Hoa Kỳ (*Regular orders to transfer funds to an account maintained within the United States, or regular instructions received from an address in the United States*);
- Địa chỉ “nhờ chuyển thư” hay địa chỉ “giữ thư” tại Hoa kỳ mà địa chỉ đó là địa chỉ duy nhất đối với KH (*A "mail delivery" address or a "mail holding" address in the United States that is the only address for the Customer*);

Đối tượng được điều chỉnh bởi FATCA Bao gồm (*Subjects regulated by FATCA include*):

- Tổ chức Hoa Kỳ, nghĩa là: (i) Tổ chức được thành lập và hoạt động tại Hoa Kỳ; hoặc (ii) Tổ chức hoạt động chịu sự chi phối theo luật pháp của Hoa Kỳ: là Tổ chức được thành lập và hoạt động tại nước khác Hoa Kỳ nhưng có Chi nhánh hoặc Công ty con hoạt động tại Hoa Kỳ; (*US Entity, means: (i) An entity established and operating in the United States; or (ii) An organization operating under the laws of the*

United States: an organization established and operating in a country other than the United States but with a Branch or Subsidiary operating in the United States);

- Chủ sở hữu hưởng lợi của KH là người Hoa Kỳ *(The beneficial owner of the customer is American).*

III. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG (GENERAL PROVISIONS)

Điều 1: Thu thập, sử dụng và bảo mật thông tin KH (Article 1: Collection, use and security of customer information)

Bằng việc mở, sử dụng tài khoản và các dịch vụ của BIDV, KH đồng ý rằng BIDV sẽ thu thập, sử dụng và cung cấp Thông tin KH theo quy định của các Điều khoản, Điều kiện chung này phù hợp với quy định của Pháp luật từng thời kỳ. *(By opening and using BIDV's account and services, Customer agrees that BIDV will collect, use and provide Customer Information in accordance with the provisions of these General Terms and Conditions in accordance with the provisions of the Laws from time to time.)*

1. Thu thập Thông tin KH (Collecting Customer Information):

- a) Thông tin của KH được BIDV thu thập từ nguồn KH cung cấp, thông tin do BIDV tổng hợp từ quá trình sử dụng dịch vụ trên các kênh giao dịch với ngân hàng (bao gồm giao dịch thu thập nhận diện và xác thực sinh trắc học của KH, tương tác trên môi trường số), các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác của KH theo quy định của Pháp luật. KH đồng ý sẽ cung cấp thông tin trung thực, chính xác, kịp thời cho BIDV trong quá trình mở, sử dụng dịch vụ, xử lý khiếu nại, tranh chấp tại BIDV. *(Customer information is collected by BIDV from sources provided by customers, information is compiled by BIDV from the process of using services on transaction channels with the bank (including transactions of collecting customer's biometric identification and authentication, interactions in the digital environment), other public and legal sources of customer information in accordance with the provisions of Law. Customer agrees to provide truthful, accurate and timely information to BIDV during the process of opening and using services, handling complaints and disputes at BIDV.)*
- b) KH chịu trách nhiệm thông báo các thông tin thay đổi so với thông tin đã đăng ký (bao gồm tên KH, Giấy tờ tùy thân/ giấy đăng ký kinh doanh, địa chỉ, trạng thái cư trú, số điện thoại di động, địa chỉ email ...) ngay sau khi KH có thay đổi thông tin. Trường hợp không thông báo/thông báo không kịp thời, KH chịu mọi trách nhiệm trong việc vi phạm quy định của Pháp luật trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng, ngân hàng được miễn trách khỏi các nghĩa vụ, liên quan đối với các tranh chấp. *(Customer is responsible for notifying of changed information compared to registered information (including customer name, ID/business registration, address, residence status, mobile phone number, email address...) right after there is any change in the customer's information. In case of failure to notify/untimely notification, the Customer is fully responsible for all violations of the Law in the use of banking services, the bank is exempt from obligations and related disputes.)*
- c) KH chịu trách nhiệm thông báo ngay tới chi nhánh BIDV khi có bất kỳ sự thay đổi liên quan đến số điện thoại di động, email đã đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho KH tổ chức của BIDV theo quy định hiện hành của BIDV (cho dù những thay đổi này phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, hoặc việc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp, hoặc là do điện thoại di động của KH bị mất, hoặc bất kỳ lý do nào khác) và chịu hoàn toàn trách nhiệm về các rủi ro có thể xảy ra do KH không thông báo kịp thời với Ngân hàng về những thay đổi này. *(Customers are responsible for immediately notifying BIDV branches when there is any change related to the mobile phone number or email registered to use the e-Banking service for BIDV's organizational customers according to BIDV's current regulations (whether these changes arise due to changing phone number, or discontinuing*

service with the provider, or due to the loss of the Customer's mobile phone, or any other reason) and take full responsibility for risks that may occur due to the Customer not promptly informing the Bank of these changes.)

d) KH cam kết tuân thủ các quy định của FATCA (*Customer commits to comply with FATCA regulations*):

- Nếu Chủ tài khoản đã mở (các) tài khoản tại Ngân hàng BIDV và vào bất kỳ thời điểm nào trong tương lai Chủ tài khoản trở thành đối tượng chịu thuế thu nhập của Mỹ hoặc phát sinh yêu cầu thanh toán định kỳ đến một tài khoản ở Mỹ hoặc có thư ủy quyền cho cá nhân có địa chỉ ở Mỹ, Chủ tài khoản đồng ý tuân thủ đầy đủ các quy định về FATCA bằng cách cập nhật các thông tin đã thay đổi trong vòng 30 ngày theo quy định cho BIDV cùng các tài liệu liên quan (nếu có); đồng ý rằng BIDV được quyền thực hiện tất cả những gì được cho là cần thiết và phù hợp với quy định Pháp luật liên quan để tuân thủ những yêu cầu của FATCA. (*If the Account Holder has opened an account(s) at BIDV and at any time in the future the Account Holder becomes subject to US income tax or incurs a recurring payment claim to an account in the US or have a letter of authorization for an individual with a US address, the account holder agrees to fully comply with FATCA regulations by updating the changed information within 30 days as prescribed to BIDV together with relevant documents (if any); agrees that BIDV is entitled to do all that it deems necessary and in accordance with relevant Laws to comply with the requirements of FATCA.*)

- Trong trường hợp KH phát sinh yêu cầu thanh toán định kỳ đến một tài khoản ở Mỹ hoặc có thư ủy quyền cho cá nhân có địa chỉ ở Mỹ, KH có trách nhiệm đến ngân hàng kê khai xác nhận tình trạng nước ngoài của cá nhân (biểu mẫu W-8BEN) hoặc xác nhận tình trạng nộp thuế Mỹ dành cho KH tổ chức (biểu mẫu W-8BEN-E). (*In case the Customer has a request for periodic payment to an account in the US or has a letter of authorization for an individual with an address in the US, the customer is responsible for going to the bank to declare and confirm the foreign status of the individual (form W-8BEN) or confirm the US tax payment status for the organization customer (form W-8BEN-E).*)

- KH cam kết sẽ cung cấp đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu của FATCA trong vòng 90 ngày kể từ ngày đề nghị mở tài khoản tiền gửi (trường hợp chưa cung cấp đủ hồ sơ). (*Customer commits to provide all documents required by FATCA within 90 days from the date of request to open a deposit account - in case not enough documents are provided*).

e) Trừ khi được quy định khác đi tại Điều Khoản, Điều Kiện chung này hoặc các bên có thỏa thuận khác, mọi thông báo của KH cho BIDV đều cần được thực hiện theo hình thức bằng văn bản giấy. (*Unless otherwise provided in these General Terms and Conditions or otherwise agreed by the parties, all notices of the Customer to BIDV must be made in paper form.*)

2. BIDV sẽ sử dụng Thông tin KH có liên quan đến các mục đích sau (*BIDV will use related Customer Information for the following purposes*):

a) Xác thực KH khi đăng ký, sử dụng dịch vụ của BIDV. (*Customer authentication when registering and using BIDV's services.*)

b) Cung cấp dịch vụ đến KH căn cứ: (i) Thông tin KH khai báo để đăng ký dịch vụ; và/hoặc (ii) Thông tin KH đã được ngân hàng thu thập từ các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác theo quy định của Pháp luật. (*Providing services to customers based on: (i) Information declared by customers to register for services; and/or (ii) Customer information that has been collected by the bank from other public and legal information sources in accordance with the provisions of the Law.*)

c) Phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của BIDV: các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro; quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc phát triển sản phẩm ngân hàng, sản phẩm bảo hiểm, kiểm toán và điều

hành, mục đích khác theo quy định của Pháp luật. *(Serving the requirements of BIDV's internal operations: credit and risk management purposes; System planning and development or development of banking products, insurance products, auditing and administration, and other purposes in accordance with the provisions of the Law.)*

- d) Thực thi hoặc bảo vệ các quyền của BIDV *(Exercise or protect BIDV's rights.)*
 - e) Duy trì mối quan hệ tổng thể của BIDV với KH (kể cả hoạt động chăm sóc KH, tiếp thị hoặc xúc tiến các dịch vụ tài chính và các sản phẩm có liên quan đến KH và nghiên cứu thị trường, bao gồm cả nghiên cứu thị trường do đơn vị thứ 3 thực hiện thay BIDV) *(Maintaining BIDV's overall relationship with customers - including customer care activities, marketing or promotion of financial services and products related to customers and market research, including market research conducted by a third party on behalf of BIDV) .*
 - f) Cải thiện trải nghiệm trực tuyến của KH và đo lường hiệu quả của các hoạt động tiếp thị *(Improve customers' online experience and measure the effectiveness of marketing activities).*
3. Cung cấp thông tin KH *(Providing customer information):*

BIDV cam kết bảo mật thông tin KH, thông tin KH sẽ được BIDV cung cấp trong các trường hợp sau *(BIDV commits to keeping customer information confidential, customer information will be provided by BIDV in the following cases):*

- a) Theo yêu cầu của Người đại diện hợp pháp của KH *(At the request of the customer's legal representative)*
- b) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật *(At the written request of a competent state agency in accordance with the provisions of the Law).*
- c) Theo yêu cầu của bên thứ ba được KH đồng ý hoặc uỷ quyền *(At the request of a third party approved or authorized by the Customer).*
- d) Theo yêu cầu bằng văn bản của đương sự theo quy định tại Bộ Luật tố tụng dân sự và Luật tố tụng hành chính. *(At the written request of the involved parties according to the provisions of the Law on Civil Procedures and the Law on Administrative Procedures.)*
- e) Theo yêu cầu bằng văn bản của Người được thi hành án theo quy định của Pháp luật về thi hành án. *(At the written request of the judgment creditor according to the provisions of the Law on judgment enforcement.)*
- f) Theo yêu cầu của Đơn vị kiểm toán độc lập của BIDV, Cơ quan Thanh tra giám sát Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền khác. *(At the request of BIDV's independent audit unit, the State Bank's Inspection and Supervision Agency and other competent State management agencies.)*
- g) Theo yêu cầu tuân thủ quy định của FATCA *(As required by FATCA regulations.)*
- h) Nhằm thực hiện các mục đích xử lý dữ liệu cá nhân, BIDV có thể phải cung cấp/chuyển dữ liệu cá nhân cho các bên thứ ba liên quan của BIDV và các bên thứ ba này có thể có trụ sở tại Việt Nam hoặc ngoài lãnh thổ Việt Nam. Khi thực hiện cung cấp/chuyển dữ liệu cá nhân ra nước ngoài, BIDV sẽ yêu cầu bên thứ ba tiếp nhận đảm bảo an toàn, bảo mật đối với dữ liệu cá nhân được cung cấp/chuyển giao. BIDV cam kết tuân thủ đầy đủ quy định pháp luật Việt Nam để bảo vệ an toàn cho dữ liệu cá nhân. *(For the purposes of processing personal data, BIDV may be required to provide/transfer personal data to relevant third parties of BIDV. These third parties may be based in Vietnam or outside the territory of Vietnam. When providing/transferring personal data abroad, BIDV will request the receiving third party to ensure the safety and security of the provided/transferred personal data. BIDV \commits to fully complying with Vietnamese laws to protect the security of personal data.)*

- i) Theo yêu cầu của đơn vị cung cấp đối với các dịch vụ liên quan đến bên thứ ba gồm: Ngân hàng/ Ngân hàng giữ Tài khoản Nostro của BIDV, KH, đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ cho KH để thực hiện việc đối soát số liệu, thanh toán, xử lý khiếu nại và các công việc khác nhằm cung cấp dịch vụ, ưu đãi, khuyến mại cho KH. *(At the request of the provider for services related to third parties including: Bank/Bank holding BIDV's Nostro Account, Customer, the unit providing goods and services to customers to perform data reconciliation, payment, complaint handling and other tasks in order to provide services, incentives and promotions to customers).*
 - j) Theo yêu cầu của các Tổ chức thẻ *(At the request of Card Organizations).*
 - k) Trường hợp khác theo quy định Pháp luật *(Other cases as prescribed by the Law).*
4. KH đồng ý rằng *(Customer agrees that):*
- a) BIDV có thể sử dụng số điện thoại, email và các thông tin cá nhân đã được KH cung cấp tại Đề nghị kèm hợp đồng đăng ký thông tin KH, mở và sử dụng tài khoản, dịch vụ tài khoản dành cho KH tổ chức, thông tin giao dịch của KH phát sinh trong quá trình sử dụng mọi dịch vụ do BIDV cung cấp để xác thực KH đăng ký, sử dụng các dịch vụ ngân hàng qua các kênh giao dịch trực tuyến; và để gửi thông báo/quảng cáo các sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng. *(BIDV can use the phone number, email and personal information provided by the Customer in the Proposal cum contract of customer information registration, opening and using account and account service for organization customer, customer transaction information arising during the use of all services provided by BIDV to authenticate customers' registration and use of banking services through online transaction channels; and to send announcements/advertisements about Banking products and services.)*
 - b) BIDV lưu giữ hình ảnh của KH chia sẻ, sử dụng trong các dịch vụ Ngân hàng điện tử do BIDV cung cấp hoặc do BIDV kết nối với đối tác xây dựng, trên môi trường trực tuyến điện toán đám mây. *(BIDV stores images of customers to share and use in e-banking services provided by BIDV or built by BIDV with construction partners, in the online cloud computing environment.)*
 - c) BIDV sử dụng công cụ đo lường và phân tích của các đối tác trong và ngoài nước để thu thập thông tin định danh kỹ thuật liên quan đến loại trình duyệt, thiết bị, mã quảng cáo khi KH xem và tương tác với quảng cáo và thao tác trên các màn hình ứng dụng của BIDV... để giúp BIDV đánh giá và đo lường hiệu quả các chiến dịch tiếp thị. Bản thân các thông tin này không bao gồm thông tin nhận dạng cá nhân cụ thể KH, email hoặc số điện thoại của KH. *(BIDV uses measurement and analysis tools from domestic and foreign partners to collect technical identification information related to browser type, device, and advertising codes when customers view and interact with ads and operate on BIDV's application screens... to help BIDV evaluate and measure the effectiveness of marketing campaigns. This information itself does not include Customer's specific personal identification information, email or phone number.)*
 - d) KH hiểu rằng nếu KH tải và mở ứng dụng hoặc đăng nhập vào ứng dụng và trở thành KH của BIDV từ các kênh quảng cáo mà KH đã cho phép nhà cung cấp mạng xã hội chia sẻ với BIDV, việc BIDV thu thập được các thông tin định danh kỹ thuật tại mục (c) nói trên chỉ nhằm phục vụ đánh giá và đo lường hiệu quả các chiến dịch tiếp thị. Thông tin mà BIDV thu thập được phụ thuộc vào việc cài đặt quyền riêng tư mà KH đã đặt với nhà cung cấp mạng xã hội của mình, hoặc các chợ ứng dụng (Apple Store, Google Play). *(Customer understands that if Customer downloads and opens the application or logs in to the application and becomes a Customer of BIDV from the advertising channels that Customer has allowed the social network provider to share with BIDV, BIDV's collection of the technical identification information in item (c) above is only for the purpose of evaluating and measuring the effectiveness of marketing campaigns. The information that BIDV collects depends on the privacy settings that*

customers have set with their social network provider, or application markets (Apple Store, Google Play).

Điều 2: Phí dịch vụ (Article 2: Service fees)

1. Biểu phí dịch vụ (Service fee schedule)
 - a) Biểu phí dịch vụ do BIDV quy định phù hợp với quy định của Pháp luật và có thể thay đổi theo từng thời kỳ, được công bố công khai trên website chính thức của BIDV và/hoặc niêm yết công khai tại Chi nhánh/kênh cung cấp dịch vụ/ các hình thức khác mà BIDV cho là phù hợp. *(The service fee schedule is prescribed by BIDV in accordance with the provisions of the Law and may change from time to time, publicly announced on BIDV's official website and/or publicly posted at the Branch /service delivery channel/ other forms that are appropriate according to BIDV's consideration.)*
 - b) Đối với dịch vụ thẻ, BIDV thông báo cho chủ thẻ trước khi biểu phí mới có hiệu lực ít nhất 7 ngày hoặc đảm bảo thời gian thông báo theo quy định từng thời kỳ của Ngân hàng nhà nước. *(For card services, BIDV notifies cardholders at least 7 days before the new fee schedule takes effect or ensures the notification time according to regulations of the State Bank of Vietnam from time to time.)*
 - c) Tùy theo từng loại Dịch vụ cụ thể, BIDV sẽ thực hiện thu phí của KH theo gói Dịch vụ, loại giao dịch, giá trị giao dịch, số lượng giao dịch, đối tượng KH, v.v. *(Depending on each specific type of Service, BIDV will collect fees from customers according to the Service package, transaction type, transaction value, transaction quantity, type of customer, etc.)*
2. Thu phí dịch vụ (Collecting service fees)
 - a) Phí dịch vụ sẽ được thu bằng cách trích Nợ từ TK của KH tại BIDV, tùy theo từng loại phí và từng loại giao dịch mà phí dịch vụ sẽ được thu trên từng giao dịch hoặc theo định kỳ hoặc thu tự động hoặc theo thỏa thuận riêng của KH và BIDV. *(Service fees will be collected by deducting Debit from the Customer's account at BIDV. Depending on each type of fee and each type of transaction, service fees will be collected on each transaction or periodically or automatically or according to a separate agreement between the Customer and BIDV.)*
 - b) Trước khi thực hiện giao dịch, KH cần chắc chắn rằng TK của mình sẽ có đủ số dư để thực hiện giao dịch cũng như thanh toán phí. Đối với các khoản phí thu tự động, BIDV sẽ thu từ TK đã đăng ký thu phí dịch vụ hoặc tài khoản liên kết thẻ (đối với dịch vụ thẻ). Trường hợp tại thời điểm thu phí, TK này không đủ số dư thì BIDV có quyền trích Nợ từ TK khác của KH tại BIDV hoặc yêu cầu KH thanh toán cho BIDV bằng các hình thức khác. KH cam kết sẽ thanh toán đầy đủ các loại phí dịch vụ liên quan cho BIDV trong phạm vi thời hạn được yêu cầu. *(Before making a transaction, customers need to make sure that their account will have enough balance to make the transaction as well as to pay fees. For automatically collected fees, BIDV will collect them from the account registered to collect service fees or card linked account (for card services). In case at the time of fee collection, this account does not have enough balance, BIDV has the right to deduct debt from the customer's other account at BIDV or request the customer to pay BIDV in other forms. Customer commits to fully pay all relevant service fees to BIDV within the required time limit.)*

Điều 3: Thông báo (Article 3: Notification)

1. BIDV gửi văn bản, hóa đơn giao dịch, thông báo các thông tin về quy định, quy trình, nội dung về dịch vụ, hướng dẫn về giao dịch an toàn, hạn mức giao dịch, biểu phí, lỗi đột xuất của hệ thống/lịch bảo trì định kỳ, ngừng cung cấp phương thức xác thực và Bản Điều khoản và điều kiện chung này cho KH/Chủ thẻ thông qua các phương thức như: Thông báo công khai tại các điểm giao dịch của BIDV, hệ thống máy giao dịch tự động của BIDV, đăng tải trên website của BIDV, gửi thư điện tử, nhắn tin (SMS), gọi

điện thoại vào máy di động, máy cố định mà KH đã đăng ký với BIDV. KH có nghĩa vụ thông báo cho BIDV về sự thay đổi địa chỉ thư điện tử, số điện thoại di động, số điện thoại cố định. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc KH không gửi thông báo/gửi thông báo không kịp thời về sự thay đổi trên. *(BIDV sends documents, transaction invoices, notices information about regulations, processes, service content, instructions on safe transactions, transaction limits, fee schedules, and unexpected system failure/scheduled maintenance, discontinuation of authentication method provision and this General Terms and Conditions to Customer/Cardholder through methods such as: Public announcement at BIDV's transaction points, BIDV's automatic transaction machine system, posting on BIDV's website, sending emails, text messages (SMS), calling to mobile phones, , landline phone that Customer has registered with BIDV. Customers are obliged to notify BIDV of any change in email address, mobile phone number, or landline phone number. BIDV will not be responsible for damages resulting from the Customer not sending notice/not sending timely notice of the above change.)*

2. KH/ Chủ thẻ đồng ý nhận tin nhắn/thư điện tử do BIDV gửi tới để *(Customer/ Cardholder agrees to receive SMS/email sent by BIDV to):*
 - a) Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp KH đăng ký sử dụng dịch vụ. *(Notify account balance changes in case the customer registers to use the service.)*
 - b) Thông báo Tên/Mã đăng nhập và Thông báo mật khẩu đăng nhập dịch vụ, thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện giao dịch với KH. *(Notice of Login Name/ Code and Notice of Service Login Password, other notices serving to perform transactions with the Customer.)*
 - c) Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi. *(Announce new products, services, promotions.)*
3. KH/ Chủ thẻ cam kết địa chỉ liên hệ/giao dịch nêu tại Hợp đồng là địa chỉ liên hệ/giao dịch hợp pháp hiện nay của KH. Đây là địa chỉ BIDV gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện Bản điều khoản, điều kiện chung này và cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tổng đạt, niêm yết công khai nhằm yêu cầu KH thực hiện nghĩa vụ của mình với BIDV. KH phải thông báo cho BIDV về sự thay đổi địa chỉ liên hệ/giao dịch mới. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc KH không gửi thông báo/ gửi thông báo không kịp thời về sự thay đổi trên. *(Customer/Cardholder commits that the contact/transaction address stated in the Contract is the current legal contact/transaction address of the Customer. This is the address where BIDV sends all documents and transaction documents during the implementation of this General Terms and Conditions and competent governmental agencies send invitations, notices, service, and public posting to request customers to fulfill their obligations to BIDV. Customer must notify BIDV about any change of contact address/ transaction. BIDV will not be responsible for damages resulting from the Customer's failure to send notice/untimely notice of the above change.)*
4. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch sau được coi là KH đã nhận *(All of the following documents and transaction documents are considered to have been received by the Customer):*
 - a) Trong vòng 03 (ba) ngày tính từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư đến một trong các địa chỉ của KH đã đăng ký; hoặc *(Within three days from the date of dispatch - according to the outgoing postmark, if sent by mail to one of the registered addresses of the customer; or)*
 - b) Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax; hoặc *(On the date of dispatch if sent by fax; or)*
 - c) Vào ngày BIDV gửi nếu gửi thông qua hình thức tin nhắn/thư điện tử (email) tự động, điện thoại trực tiếp; hoặc *(On the date sent from BIDV in case being sent via automatic text message/email or direct phone call; or)*

- d) Vào ngày công bố trên website chính thức của BIDV và/hoặc các website khác của BIDV; hoặc (*On the date of publication on BIDV's official website and/or other BIDV websites; or*)
 - e) Vào ngày BIDV thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác (*On the day BIDV makes a public announcement in another form*).
5. KH có trách nhiệm bảo mật những thông tin được BIDV gửi cho KH thông qua nhắn tin, gọi điện thoại, điện tín, điện báo, fax, thư điện tử (email), bưu điện hoặc gửi trực tiếp. KH chịu trách nhiệm mọi thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho BIDV và/hoặc bên thứ ba (nếu có) do KH để lộ những thông tin này. (*Customer is responsible for keeping confidential the information sent to Customer by BIDV via texting, phone call, telegram, telegraph, fax, email, postal or direct mail. Customer is responsible for all damages and shall indemnify BIDV and/or third parties (if any) due to Customer disclosing this information.*)

Điều 4: Tra soát, khiếu nại và giải quyết tranh chấp (*Article 4: Tracing, Complaints and Dispute Resolution*)

- 1. Tiếp nhận và cung cấp thông tin, giải quyết khiếu nại (không áp dụng với dịch vụ Thẻ) (*Receive and provide information, resolve complaints (not applicable to Card services)*).
- a) Trong trường hợp KH có yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch trên tài khoản của mình, có thắc mắc, yêu cầu tra soát, khiếu nại về thông tin được cung cấp, KH có thể liên lạc đến Tổng đài Chăm Sóc KH của BIDV số 19009248 hoặc 02422200588 hoặc số điện thoại quy định khác của Ngân hàng theo từng thời kỳ được thông báo công khai trên website BIDV hoặc tại bất kỳ chi nhánh/Phòng giao dịch của BIDV trên toàn quốc. Đối với các thông tin mật liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản, KH đồng ý tuân thủ thủ tục cung cấp thông tin theo quy định của Ngân hàng được công bố trên website của BIDV và/hoặc niêm yết tại quầy giao dịch. (*In case the customer has a request to provide information about transactions on his or her account, has questions, requests for tracing, or complains about the information provided, Customers can contact BIDV's Customer Care Hotline at 19009248 or 02422200588 or other specified phone numbers of the Bank from time to time as publicly announced on the BIDV website or at any BIDV branch/transaction office nationwide. For confidential information related to the account and account transactions, the Customer agrees to comply with the procedures for providing information in accordance with the Bank's regulations published on BIDV's website and/or listed at transaction counters.*)
- b) Đối với giao dịch phát sinh trên tài khoản tại quầy hoặc qua kênh ngân hàng điện tử, KH gửi cho Ngân hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch hoặc kể từ ngày quyền và lợi ích của KH bị vi phạm. Sau thời hạn này nếu KH không thông báo cho BIDV, KH chịu mọi trách nhiệm và các hậu quả phát sinh. Đối với yêu cầu khiếu nại giao dịch Chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7, thời gian tối đa để gửi yêu cầu tra soát khiếu nại liên quan đến giao dịch là 100 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. (*For transactions arising on the account at the counter or via electronic banking channel, the Customer shall send to the Bank a request for tracing and complaint (if any) in writing within 60 days from the date of the transaction or from the date the Customer's rights and interests are violated. After this deadline, if the Customer does not notify BIDV, the Customer shall bear all responsibilities and arising consequences. For 24/7 Interbank Fast Money Transfer transaction complaint request, the maximum time to submit a transaction-related complaint/tracing request is 100 days from the transaction date.*)
- c) Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH, ngân hàng có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH; (*Within a maximum of 30 working*

days from the date of receiving the customer's first request for tracing and complaint, the bank is responsible for handling the customer's request for tracing and complaint;)

- d) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, ngân hàng thực hiện bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận và quy định của Pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh do lỗi của ngân hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận tại Bản điều khoản, điều kiện chung này. *(Within a maximum period of 05 working days from the date that the results of the tracing and complaint are notified to the Customer, the bank shall reimburse the customer for losses according to the agreement and provisions of current law for losses arising due to the bank's fault and/or not falling under force majeure cases as agreed in the General terms and conditions.)*
 - e) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại nêu trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, ngân hàng thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại. *(In case the above time limit for handling tracing and complaints expires and the cause or fault is still not determined, within the next 15 working days, the bank will negotiate with the customer on a plan to handle inquiries and complaints.)*
 - f) Trường hợp KH khiếu nại qua điện thoại đối với các yêu cầu tra soát, khiếu nại phức tạp, có tính chất rủi ro theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ. KH có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu quy định của BIDV trong thời gian quy định và scan, gửi qua địa chỉ email bidv247@bidv.com.vn trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu của KH lên Tổng đài về việc tra soát, khiếu nại, đồng thời lưu bản gốc Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại và cung cấp bản gốc cho BIDV trong trường hợp BIDV yêu cầu. *(In case the Customer makes a complaint by phone regarding complex and risky tracing and complaint requests according to the bank's regulations from time to time, customers are responsible for adding a request for tracing and complaint according to BIDV's prescribed form within the prescribed time, at the same time scanning and sending it to the email address: bidv247@bidv.com.vn within 10 working days since the customer's request to the Call Center regarding tracing and complaint, at the same time save the original copy of the request for tracing and complaint and provide the original to BIDV in case it is requested by BIDV.)*
 - g) Trường hợp KH không bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời gian quy định, Ngân hàng sẽ sử dụng file ghi âm để làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH theo quy định của BIDV từng thời kỳ. *(In case the Customer does not supplement the request for tracing or complaint within the prescribed time, the Bank will use the voice recording file as an official basis to process the request for tracing and complaint of the Customer according to BIDV's regulations from time to time.)*
2. Tiếp nhận và cung cấp thông tin, giải quyết khiếu nại áp dụng với dịch vụ Thẻ. *(Receive and provide information, resolve complaints applicable to Card services.)*
- a) KH có quyền thực hiện tra soát, khiếu nại giao dịch tại bất kỳ Chi nhánh của BIDV hoặc qua Tổng đài chăm sóc KH, chương trình phần mềm trên thiết bị điện tử,...theo quy định của BIDV từng thời kỳ. *(Customers have the right to trace and complain about transactions at any BIDV Branch or through the Customer Care Call Center, software programs on electronic devices, etc. according to BIDV's regulations from time to time.)*
 - b) KH có quyền khiếu nại, yêu cầu tra soát giao dịch trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ Ngày giao dịch. KH có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các chứng từ liên quan tới giao dịch tra soát khiếu nại trong thời hạn quy định theo đề nghị của BIDV. *(Customer has the right to complain and request transaction review within 60 (sixty) days from the Transaction Date. Customers are responsible for providing all*

documents related to transactions being complaint/ tracing within the prescribed time limit as requested by BIDV.)

- c) BIDV có trách nhiệm thông báo tới KH thời hạn xử lý khiếu nại khi tiếp nhận giao dịch và thời hạn đó tối đa không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ hồ sơ đề nghị lần đầu của KH. Đối với các khiếu nại liên quan đến phủ nhận giao dịch thực hiện từ thẻ, BIDV chỉ tiếp nhận và xử lý tối đa 15 giao dịch/thẻ. *(BIDV is responsible for notifying the Customer of the time limit for handling complaints when receiving the transaction and such time limit shall be no more than 45 working days from the date of fully receiving the Customer's first request. For complaints related to denial of transactions made from cards, BIDV only receives and processes a maximum of 15 transactions/card.)*
- d) KH cần chủ động giải quyết với ĐVCNT/ĐVCNTT về giao dịch cần tra soát, khiếu nại trước khi gửi khiếu nại đến BIDV và chịu trách nhiệm xử lý các vấn đề có liên quan trực tiếp giữa KH và ĐVCNT, cung cấp đến BIDV các chứng từ liên quan tới kết quả làm việc với ĐVCNT (nếu có). BIDV không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa mà Chủ Thẻ thanh toán bằng Thẻ.
(d) Customers need to proactively resolve with Card acceptance units/Payment acceptance units about transactions that need to be traced and complained before sending complaints to BIDV and be responsible for handling issues directly related between customers and Card acceptance units, providing BIDV with documents related to the results of working with Card acceptance units - if any. BIDV does not bear any responsibility related to the delivery or quality of services/goods that the Cardholder pays with the Card.)
- e) KH/Chủ thẻ có trách nhiệm hợp tác với BIDV trong việc cung cấp các thông tin liên quan đến quá trình sử dụng thẻ và các thông tin khác theo yêu cầu của BIDV. KH phải cung cấp được các bằng chứng có giá trị pháp lý để chứng minh giao dịch không do mình thực hiện để hỗ trợ BIDV điều tra vụ việc. *(Customer/Cardholder is responsible for cooperating with BIDV in providing information related to the card usage process and other information as requested by BIDV. Customers must provide legally valid evidence to prove that the transaction was not performed by them to support BIDV in investigating the case.)*
- f) KH phải chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch thẻ Chip mà KH cho rằng bị giả mạo. *(Customer must bear all financial losses for Chip card transactions that Customer believes are counterfeit.)*
- g) Đối với các giao dịch thanh toán theo định kỳ (tháng, quý, năm...), Chủ Thẻ phải thông báo cho ĐVCNT khi ngừng sử dụng dịch vụ và lưu lại bằng chứng. BIDV có quyền từ chối tiếp nhận khiếu nại liên quan nếu Chủ Thẻ không cung cấp được bằng chứng đã thông báo tới ĐVCNT về việc ngừng sử dụng dịch vụ. *(For periodic payment transactions (monthly, quarterly, yearly...), the Cardholder must notify the Card acceptance units when they stop using the service and retain evidence. BIDV has the right to refuse related complaints if the Cardholder cannot provide evidence that they have notified the Card acceptance units about stopping using the service.)*
- h) KH/Chủ thẻ phải thực hiện xuất trình Thẻ khi có yêu cầu của BIDV trong trường hợp KH khiếu nại, yêu cầu tra soát giao dịch. *(Customer/Cardholder must present the Card upon BIDV's request in case Customer makes a complaint or request to trace a transaction).*
- i) Tỷ giá của các Tổ chức thẻ hoặc BIDV quy định vào thời điểm hạch toán giao dịch đảo/hoàn trả có thể khác tỷ giá tại thời điểm hạch toán giao dịch gốc. BIDV thu phí chuyển đổi ngoại tệ, phí xử lý giao dịch tại nước ngoài và không chịu trách nhiệm đối với các khoản chênh lệch phát sinh (nếu có) do thực hiện đảo/hoàn trả giao dịch gốc. *(The exchange rate prescribed by the card organizations or BIDV at the time*

of recording the swap/refund transaction may be different from the exchange rate at the time of accounting for the original transaction. BIDV collects foreign currency conversion fees and overseas transaction processing fees and is not responsible for differences arising (if any) due to swapping/refunding the original transaction.)

- j) Trường hợp KH khiếu nại qua Tổng đài, nếu BIDV thông báo với KH cần hoàn thiện giấy đề nghị tra soát (ngay khi tiếp nhận khiếu nại qua Tổng đài), KH có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời gian quy định của BIDV. Trường hợp KH không hoàn thiện giấy đề nghị tra soát đúng hạn theo yêu cầu, BIDV được miễn trách nếu phát sinh khiếu nại liên quan đến giao dịch và sẽ sử dụng file ghi âm (nếu có) làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát khiếu nại của KH theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ. *(In case the Customer makes a complaint through the Call Center, if BIDV notifies the Customer that it is necessary to complete a request for tracing (immediately upon receiving the complaint through the Call Center), the Customer is responsible for adding a request for tracing and complaint according to the form within the time specified by BIDV. In case the Customer does not complete the request for tracing on time as required, BIDV is exempt from liability if there is a complaint related to the transaction and will use the voice recording file (if any) as the official basis to handle the customer's request for tracing and complaint according to BIDV's regulations from time to time.)*
- k) BIDV có quyền sử dụng bất kỳ chứng từ nào liên quan đến Giao dịch thẻ như là bằng chứng rằng Giao dịch do chính KH thực hiện/ủy quyền thực hiện. *(BIDV has the right to use any documents related to Card Transactions as evidence that the Transaction is performed/authorized by the Customer himself.)*
- l) BIDV có quyền từ chối tra soát khiếu nại của KH trong các trường hợp sau *(BIDV has the right to refuse customer's request to tracing/ complaint in the following cases:*
- KH khiếu nại giao dịch không đúng hoặc quá thời hạn quy định *(Customers complain about incorrect transactions or exceeding the prescribed time limit.)*
 - KH không cung cấp đầy đủ các chứng từ liên quan đến giao dịch khiếu nại theo yêu cầu của BIDV trong thời hạn quy định. *(Customer fails to provide sufficient documents related to the complained transaction at BIDV's request within the prescribed time limit.)*
 - Khiếu nại liên quan đến giao dịch thanh toán theo định kỳ, chất lượng hàng hóa, dịch vụ. *(Complaints related to periodic payment transactions, quality of goods and services.)*
 - Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 25USD hoặc các giá trị quy đổi tương đương khác ra VND tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch, mua xăng tự động,...) và các giao dịch thẻ có giá trị nhỏ hơn 5USD hoặc giá trị quy đổi VND tương đương tại các loại hình ĐVCNT khác. *(Card transactions with a value of less than 25USD or other equivalent conversion values into VND at Card acceptance units in the form of tourism and entertainment according to regulations of international card organizations (for example: airlines services, car rental services, cruises, train trips, hotels, motels, restaurants, travel agencies, automatic gasoline purchases, etc.) and card transactions with a value of less than 5 USD or VND conversion value equivalent in other types of Card acceptance units.)*
- m) BIDV không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với KH về những Giao dịch thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát trong trường hợp *(BIDV does not bear any responsibility to the Customer for Card Transactions performed, damage or loss in the following cases):*

- ĐVCNT từ chối chấp nhận Thẻ mà nguyên nhân không là lỗi của BIDV (*Card acceptance units refuses to accept the Card for reasons not due to BIDV's fault*);

- Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của hệ thống máy giao dịch tự động các ngân hàng khác và các máy móc thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán Thẻ (*Malfunctions, shortcomings, failures of automatic transaction machine systems of other banks and machines in the Card payment acceptance system*);

- Thiên tai hay bất kỳ sự cố hệ thống xử lý, truyền tin hoặc bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của BIDV, hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo (*Natural disasters or any problems with processing or communication systems or any events beyond BIDV's control, or as a result of fraud or forgery*);

- Lỗi của KH trong quá trình sử dụng Thẻ và/hoặc do KH vi phạm thỏa thuận của bản Điều khoản, điều kiện chung này vì bất cứ lý do gì (*Customer's error while using the Card and/or Customer's violation of the agreement in these General Terms and Conditions for any reason*).

n) Trường hợp KH không thống nhất với phản hồi của BIDV về kết quả khiếu nại và KH yêu cầu thực hiện khiếu nại tiếp theo. KH bổ sung bằng chứng chứng minh kết quả xử lý của BIDV là chưa phù hợp. (*In case the Customer disagrees with BIDV's response to the complaint results and requests to make another complain, the Customer needs to add evidence to prove that BIDV's handling results are not appropriate.*)

3. Xử lý khiếu nại, tranh chấp (Handling complaints and disputes)

a) Nếu có bất kỳ khiếu nại, tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý tài khoản hoặc các dịch vụ liên quan đến tài khoản tại BIDV thì Chủ tài khoản và BIDV sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp hòa giải không thành, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết. (*If there are any complaints or disputes arising or related to the opening, use and management of accounts or account-related services at BIDV, the Account owner and BIDV will work together to resolve the issue through negotiation and conciliation. In case conciliation fails, the parties have the right to bring the dispute to a competent court in Vietnam for resolution.*)

b) Trường hợp khiếu nại của KH không liên quan đến lỗi của BIDV, KH sẽ chịu mọi chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại và các chi phí khác theo quy định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền. (*In case the Customer's complaint is not related to BIDV's error, the Customer will bear all costs arising from handling the complaint and other costs according to regulations of the competent governmental agency.*)

Điều 5: Sự kiện bất khả kháng (Article 5: Force majeure events)

1. Các trường hợp bất khả kháng là sự kiện tác động tới các bên, xảy ra một cách khách quan mà các bên không thể lường trước, không thể khắc phục được và nằm ngoài khả năng của các bên mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp dưới đây (*Force majeure events are events affecting the parties, occurring objectively that the parties cannot foresee, cannot overcome and are beyond the ability of the parties despite having applied all necessary measures including but not limited to the following cases*):

a) Thiên tai, thảm họa tự nhiên, hỏa hoạn, dịch bệnh ... (*Natural disasters, fires, epidemics, etc.*)

b) Chiến tranh, các hành động thù địch, xâm lược, nội chiến, khủng bố, bạo loạn, biểu tình và các hạn chế của Chính phủ. (*War, hostilities, invasion, civil war, terrorism, riots, protests and the Government's restrictions.*)

- c) Can thiệp của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, sự thay đổi các chính sách theo quy định của Pháp luật, Tổ chức thẻ. *(The intervention of the competent State agency, the change of policies according to the provisions of the Law/ the Card Organization.)*
 - d) Hệ thống kỹ thuật, công nghệ thông tin gặp sự cố như hỏng hóc, virus, mất kết nối ... *(Technical and information technology systems encountering problems such as damage, viruses, loss of connection, etc.)*
 - e) Gián đoạn lao động, đình công, bãi công, các hoạt động ngừng trệ khác có tác động trực tiếp đến các bên. *(Labor disruptions, strikes, lockouts, and other stoppage activities that have a direct impact on the parties.)*
 - f) Không có sẵn ngoại hối và các biện pháp kiểm soát ngoại hối của Chính phủ. *(Unavailability of foreign exchange and foreign exchange control measures by the Government.)*
 - g) Bất kỳ trung tâm xử lý thanh toán và/hoặc Hệ thống thanh toán của bên cung cấp dịch vụ hoặc bên thứ ba khác gặp sự cố gián đoạn, tạm ngừng giao dịch. *(Any payment processing center and/or payment system of the service provider or another third party has problems with interruption or suspension of transactions.)*
2. Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thông báo cho bên kia về sự kiện bất khả kháng và tác động của sự kiện đó tới việc thực hiện Hợp đồng trong vòng 10 ngày từ khi phát sinh sự kiện, kèm theo văn bản chứng minh được xác nhận bởi chính quyền địa phương hoặc tổ chức có thẩm quyền khác về sự kiện bất khả kháng. Quá thời hạn trên, nếu bên bị ảnh hưởng không thực hiện các thủ tục theo quy định tại khoản này, bên đó phải bồi thường cho những tổn thất phát sinh (nếu có). Trong khoảng thời gian xảy ra sự kiện bất khả kháng, Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng có trách nhiệm thực hiện ngay các biện pháp thích hợp để giảm thiểu hoặc loại bỏ hậu quả của sự kiện bất khả kháng đó, và vẫn phải cố gắng thực hiện các nghĩa vụ trong hoàn cảnh thực tế và khả năng cho phép. *(The party affected by a force majeure event must notify the other party of the force majeure event and its impact on the performance of the Contract within 10 days from the occurrence of the event, accompanied by written proof confirmed by the local government or other competent organization of the force majeure event. Past the above time limit, if the affected party does not carry out the procedures prescribed in this clause, that party must compensate for any losses incurred (if any). During the period of occurrence of a force majeure event, the Party affected by the force majeure event is responsible for immediately implementing appropriate measures to minimize or eliminate the consequences of such force majeure event, and still have to strive to perform the obligations in the context of actual circumstances and capabilities.)*
3. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, nghĩa vụ của các Bên theo Hợp đồng ngay lập tức được phục hồi lại. Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thực hiện ngay các nghĩa vụ mà mình chưa thực hiện được trong thời gian xảy ra bất khả kháng, trừ trường hợp các Bên có thỏa thuận khác. *(Immediately after the force majeure event ends, the Parties' obligations under the Contract are immediately restored. The party affected by a force majeure event must immediately perform the obligations that it has not been able to perform during the force majeure event, unless otherwise agreed by the Parties.)*
4. Bên nào không thể thực hiện được trách nhiệm của mình do trường hợp bất khả kháng có trách nhiệm nỗ lực để khắc phục, giảm thiểu thiệt hại của sự kiện bất khả kháng đó. *(Any party that cannot perform its responsibilities due to a force majeure event is responsible for making efforts to overcome and minimize the damage caused by that force majeure event.)*
5. Nếu sự kiện bất khả kháng kéo dài quá 6 tháng hoặc gây ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến các Bên không thực hiện được Hợp đồng này, thì BIDV có quyền chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ. *(If a force*

majeure event lasts more than 6 months or causes serious consequences leading to the Parties not being able to perform this Contract, BIDV has the right to terminate the use of the Cardholder's Card.)

Điều 6. Rủi ro và miễn trừ trách nhiệm (Article 6. Risks and Disclaimers)

1. KH chấp nhận rủi ro bị gián đoạn giao dịch trong trường hợp BIDV bảo trì, nâng cấp hệ thống hoặc do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của BIDV, bao gồm một số nguyên nhân, cụ thể như sau: tình trạng gián đoạn do nguyên nhân bất khả kháng của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, nhà cung cấp dịch vụ chuyển tiền, nhà cung cấp dịch vụ thanh toán hóa đơn, nhà cung cấp dịch vụ thẻ hoặc của bên thứ ba liên quan; sự cố điện, sự cố kỹ thuật, đứt nghẽn mạng, đường truyền; thiên tai, địch họa, đình công, các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền khác. *(Customer accepts the risk of transaction interruption in case BIDV maintains or upgrades the system or due to reasons beyond BIDV's reasonable control, including a number of causes, specifically as follows: interruption due to force majeure causes of telecommunications service providers, money transfer service providers, bill payment service providers, card service providers or related third parties; electrical problems, technical problems, network and transmission line interruptions; natural disasters, enemy sabotage, strikes, requests or directives of the Government and other state agencies and competent persons.)*
2. KH nhận thức đầy đủ các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng Sản Phẩm và Dịch Vụ của BIDV cung cấp qua kênh quầy giao dịch/kênh Ngân hàng điện tử/các kênh qua Tổng đài, cam kết các chứng từ điện tử của mình lập khớp đúng quy định và chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do *(Customers are fully aware of the risks they may encounter when using BIDV's Products and Services provided through counter channels/e-banking channels/Call Center channels, commits that their electronic documents are made in accordance with regulations and is responsible for damage caused by):*
 - a) Vô tình hay cố ý dẫn đến chữ ký điện tử bị lợi dụng, cho mượn User/mật khẩu, thiết bị di động. *(Accidentally or intentionally causing the electronic signature being taken advantage of, lending User/password, mobile device.)*
 - b) Thông tin trao đổi qua phương tiện điện tử không đảm bảo tính bảo mật, dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng. *(Information exchanged via electronic means does not ensure confidentiality, leading to being taken advantage of by wrongdoers.)*
 - c) Hệ thống máy tính bị virus xâm nhập hoặc bị truy cập trái phép. *(The computer system is infiltrated by a virus or is illegally accessed.)*
 - d) Gửi OTP, User, mật khẩu cho các đối tượng giả mạo nhân viên ngân hàng. *(Send OTP, User, password to subjects impersonating bank employees.)*
 - e) Truy cập và giao dịch trên các trang web/app giả mạo BIDV. *(Access and transact on fake BIDV websites/apps.)*
 - f) Bị lợi dụng do các hành vi lừa đảo khác. *(Being taken advantage of by other fraudulent acts.)*
3. KH thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho BIDV khi Thiết Bị Bảo Mật bị mất cắp, thất lạc, khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép; nghi ngờ lộ mật khẩu. KH đồng ý chấp nhận mọi rủi ro phát sinh (nếu có) khi bị mất/thất lạc Thiết Bị Bảo Mật. BIDV không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do KH không thông báo và/hoặc báo chậm trễ dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng. *(Customers notify BIDV in the fastest way when the Security Device is stolen, lost, when unauthorized access is discovered or suspected; or when password leak is suspected. Customer agrees to accept all risks arising (if any) when losing the Security Device. BIDV is not responsible for any damage caused by the*

Customer's failure to notify and/or delay in notification, leading to being taken advantage of by wrongdoers.)

4. BIDV được miễn trừ trách nhiệm khi xảy ra các trường hợp rủi ro trên. *(BIDV is exempt from liability when the above risk cases occur.)*

Điều 7: Quyền và nghĩa vụ của KH (Article 7: Rights and obligations of customers)

1. Quyền của KH (Rights of the Customer)

- a) Được bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định của Pháp luật (hiện nay là Nghị định bảo vệ dữ liệu cá nhân số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/04/2023 và các văn bản liên quan). *(Have personal data protected according to the provisions of the Law - currently the Decree on protection of personal data No. 13/2023/ND-CP dated April 17, 2023 and related documents).*
- b) Được sử dụng các dịch vụ tài khoản đã đăng ký với BIDV theo đúng quy định tại bản Điều khoản, Điều kiện chung này, quy định của BIDV và Pháp luật. *(To use the account services registered with BIDV in accordance with the provisions of these General Terms and Conditions, BIDV's regulations and the Law.)*
- c) Có quyền sử dụng số tiền trên tài khoản thông qua các lệnh thanh toán/giao dịch hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư khả dụng, đúng với mục đích chi của tài khoản theo quy định đối với các loại hình tài khoản. *(Have the right to use the money on the account through legal and valid payment orders/transactions within the available balance, in accordance with the spending purposes of the account as prescribed for different types of accounts.)*
- d) Được hưởng lãi cho số tiền ghi Có trên tài khoản theo mức lãi suất BIDV công bố trong từng thời kỳ. *(To enjoy interest on the amount credited to the account at the interest rate announced by BIDV from time to time.)*
- e) Được BIDV đảm bảo an toàn số dư trên TK và bảo mật thông tin TK/giao dịch TK, Thẻ/giao dịch thẻ liên quan đến KH theo quy định của Pháp luật. *(BIDV ensures safety of account balance and confidentiality of account information/account transactions, Cards/card transactions related to customers in accordance with the provisions of law.)*
- f) Được BIDV cung cấp thông tin theo thỏa thuận với BIDV định kỳ hoặc đột xuất về giao dịch và số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ (nếu có) tại BIDV. *(To be provided with information by BIDV according to the agreement with BIDV periodically or irregularly about transactions and balances and limits related to the use of the Service (if any) at BIDV.)*
- g) Được quyền lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do BIDV cung ứng, được thay đổi sử dụng dịch vụ theo quy định của BIDV. *(Have the right to choose to use the payment means, services and payment facilities provided by BIDV, to change the use of services in accordance with BIDV's regulations.)*
- h) Được quyền yêu cầu tra soát khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ theo Bản điều khoản, Điều kiện chung này. *(Have the right to request tracing and complaint about errors, violations (if any) arising in the process of using the service in accordance with these General Terms and Conditions.)*
- i) Được thay đổi các thông tin đã đăng ký theo quy định của BIDV. BIDV sẽ thực hiện thay đổi sau khi tiến hành kiểm tra, xác nhận và chấp thuận yêu cầu thay đổi thông tin của KH. *(To change the registered information according to BIDV's regulations. BIDV will make the change after checking, confirming and approving the customer's request to change information.)*

j) Các quyền khác theo quy định Điều khoản, Điều kiện này và các quy định có liên quan của Pháp luật.
(*Other rights as prescribed in these Terms and Conditions and relevant provisions of the Law.*)

2. Trách nhiệm của KH (*Responsibilities of the Customer*)

- a) 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, giao dịch thẻ, Pháp luật về quản lý ngoại hối, các quy định khác liên quan đến giao dịch do KH thực hiện và quy định của Điều Khoản, Điều kiện chung này về việc sử dụng dịch vụ. (*Comply with BIDV's regulations and laws on opening, using, and managing accounts, e-commerce transactions, card transactions, laws on foreign exchange management , other regulations related to transactions performed by the Customer and the provisions of these General Terms and Conditions on service use.*)
- b) Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ khi đăng ký mở tài khoản và sử dụng Dịch vụ tài khoản. (*Provide complete, accurate and timely dossiers, documents and necessary information according to BIDV's regulations in each period when registering to open an account and use Account Services.*)
- c) KH đồng ý và tự chịu trách nhiệm rằng bất kỳ dữ liệu cá nhân, tổ chức nào khác mà KH cung cấp cho BIDV đều đã có sự chấp thuận của các cá nhân, tổ chức có liên quan và tuân thủ các Pháp luật kể cả Pháp luật về bảo vệ dữ liệu và quyền riêng tư. (*Customer agrees and is solely responsible that any other personal or organizational data that Customer provides to BIDV has the consent of relevant individuals and organizations and comply with Laws including Data Protection and Privacy Legislation.*)
- d) Thông báo kịp thời cho BIDV các thay đổi về thông tin đã đăng ký với BIDV hoặc các thông tin khác theo quy định của BIDV. (*Timely notify BIDV of changes in information registered with BIDV or other information according to BIDV's regulations.*)
- e) KH đồng ý tự chịu trách nhiệm bảo mật đối với các thông tin của KH, Sản Phẩm và Dịch Vụ sử dụng tại BIDV. KH đồng ý tự chịu trách nhiệm trong trường hợp các thông tin về KH, Sản Phẩm và Dịch vụ của KH đã, đang và sẽ sử dụng tại BIDV bị lộ vì bất kỳ lý do gì thông qua bất cứ phương thức nào mà không do lỗi của BIDV. (*Customer agrees to be responsible for the confidentiality of Customer information, Products and Services used at BIDV. Customer agrees to be solely responsible in case information about Customer, Products and Services that Customer has been, is using or will use at BIDV is disclosed for any reason through any method not by BIDV's fault.*)
- f) Tuân thủ các yêu cầu của BIDV, các hướng dẫn, khuyến cáo của đơn vị cung cấp hệ thống/phần mềm quản lý nội bộ doanh nghiệp (nếu có) trong việc bảo mật tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử đã đăng ký/ được cung cấp, các công cụ xác thực giao dịch, thực hiện đổi mật khẩu định kỳ hoặc theo yêu cầu, hướng dẫn của BIDV 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 instructions and recommendations of the enterprise internal management system/software provider (if any) in securing usernames, passwords, registered/provided electronic signatures, transaction authentication tools, periodically changing passwords or upon BIDV's request, instructions, at the same time manage and control Confidential Information throughout the entire connection development, building process (if any) and transaction execution process, only transact on valid website addresses and applications announced by BIDV and immediately notify BIDV if there is any suspicion of forgery of BIDV's website address and e-banking application.*)
- g) Thực hiện đúng quy định của BIDV về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện các giao dịch thanh toán qua tài khoản, sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch, đảm

bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do BIDV quy định. *(Comply with BIDV's regulations on making payment orders, using payment instruments and performing payment transactions via accounts; using, circulating, and archiving transaction documents; ensuring Payment safety measures prescribed by BIDV.)*

h) KH cam kết *(Customer commits to):*

- Chỉ sử dụng (i) TK thanh toán thông thường để thực hiện mục đích thu/chi không liên quan đến giao dịch vốn (giao dịch vốn là giao dịch liên quan hoạt động đầu tư trực tiếp; đầu tư gián tiếp; vay và trả nợ nước ngoài; cho vay và thu hồi nợ nước ngoài; hoạt động khác theo quy định của pháp luật) và; (ii) TK chuyên dùng để thực hiện mục đích thu/chi liên quan đến giao dịch vốn theo đúng quy định của pháp luật. *(Only use (i) regular payment accounts for revenue/expenditure purposes not related to capital transactions (capital transactions are transactions related to direct investment activities; indirect investments; foreign loans and debt repayment; foreign lending and debt recovery; other activities as prescribed by law) and; (ii) specialized accounts for revenue/expenditure purposes related to capital transactions in accordance with the provisions of the Law)*

- Hiểu rõ và tuân thủ quy định quản lý ngoại hối về việc mở và sử dụng TK chuyên dùng cho các giao dịch vốn (vay, trả nợ nước ngoài; cho vay ra nước ngoài; đầu tư nước ngoài vào Việt Nam; đầu tư từ Việt Nam ra nước ngoài). *(Understand and comply with foreign exchange management regulations on opening and using specialized accounts for capital transactions (borrowing and repaying foreign debt; lending abroad; investing from abroad into Vietnam; investing from Vietnam to abroad).*

i) Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ theo biểu phí được BIDV quy định theo từng thời kỳ trong phạm vi thời hạn được yêu cầu. KH ủy quyền cho BIDV tự động trích Nợ tài khoản các khoản phí liên quan đến giao dịch và phí sử dụng dịch vụ, phí giải quyết tranh chấp theo quy định của BIDV. 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 KH tại BIDV hoặc yêu cầu KH thanh toán cho BIDV bằng các hình thức khác. *(Fully pay all fees related to the use of services according to the fee schedule prescribed by BIDV from time to time within the required time limit. Customer authorizes BIDV to automatically debit the account for fees related to transactions, service usage fees, and dispute resolution fees according to BIDV's regulations. For periodically collected fees, BIDV will collect them from the account registered to collect service fees. In case at the time of periodic fee collection, this account does not have enough balance, BIDV has the right to deduct Debit from the Customer's other account at BIDV or request the Customer to pay BIDV in other forms.)*

j) Không cho thuê, mượn Tài Khoản/Thẻ, sử dụng Tài Khoản/Thẻ của mình với bất kỳ mục đích nào bao gồm nhưng không giới hạn mục đích trốn thuế, trốn tránh nghĩa vụ trả nợ, rửa tiền hoặc lợi dụng Tài Khoản/Thẻ của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp. *(Not to lease, lend their Account/Card, use their Account/Card for any purpose including but not limited to tax evasion, debt payment evasion, money laundering or take advantage of their Account/Card for payment transactions for funds with evidence of illegal origin.)*

k) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình. *(To take responsibility for damages caused by errors or being taken advantage of or defrauded when using payment services through accounts due to their fault.)*

l) Không được sử dụng tài khoản để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, giao dịch tiền ảo, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác. *(Do not use the account*

to conduct transactions for the purpose of money laundering, virtual currency trading, terrorist financing, fraud, fraud or other illegal acts.)

- m) Thông báo kịp thời với BIDV khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc tài khoản của mình bị lợi dụng. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc do bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của KH. *(Promptly notify BIDV when detecting errors, mistakes on their accounts or their accounts being taken advantage of. Be responsible for damages caused by errors or being taken advantage of, fraud when using payment services through accounts due to customer's fault.)*
- n) Tuân thủ quy định của Pháp luật về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do ngân hàng quy định. KH có trách nhiệm cung cấp hồ sơ giao dịch đầy đủ, hợp lệ chứng minh giao dịch là phù hợp với quy định Pháp luật và của BIDV khi nhận được yêu cầu của BIDV và/hoặc cơ quan có thẩm quyền. *(Comply with the provisions of the Law on foreign exchange management and anti money laundering; use, circulate and store transaction documents; ensure the safety measures in payment prescribed by the bank. Customer is responsible for providing complete and valid transaction dossiers to prove that the transaction is in accordance with the Law and BIDV's regulations when receiving requests from BIDV and/or competent authorities.)*
- o) KH có nghĩa vụ kê khai đầy đủ thông tin chủ sở hữu hưởng lợi cuối cùng của các giao dịch qua Tài khoản mở tại BIDV, đặc biệt là các quy định ngoài lãnh thổ Việt Nam như FATCA; cập nhật thông tin ngay khi có sự thay đổi và/hoặc theo yêu cầu của BIDV, đồng thời kiểm soát các giao dịch đảm bảo tất cả chủ sở hữu hưởng lợi không liên quan đến các đối tượng rửa tiền, khủng bố và tài trợ khủng bố theo đúng quy định của Pháp luật và quy định của BIDV; *(Customer is obliged to declare fully the information of the ultimate beneficial owner of the transactions through the Account opened at BIDV, especially the regulations outside Vietnam such as FATCA; update information as soon as there is a change and/or at BIDV's request, and control transactions to ensure all beneficial owners are not related to money laundering, terrorism and terrorist financing in accordance with the provisions of law and regulations of BIDV;)*
- p) Trong trường hợp KH hoặc Chủ sở hữu hưởng lợi được nhận diện có một hoặc nhiều dấu hiệu nhận biết là chủ thể liên quan và/hoặc thuộc diện tuân thủ các quy định của quốc gia Hoa Kỳ, KH cần hoàn tất, cập nhật, thông báo và gửi cho BIDV sớm nhất có thể bất kỳ tài liệu nào liên quan đến các khoản thuế của Hoa Kỳ hoặc tài liệu miễn trừ thuế mà có thể áp dụng với KH và/hoặc Chủ sở hữu hưởng lợi, bao gồm việc cung cấp thông tin để giải thích KH và/hoặc Chủ sở hữu hưởng lợi không phải là đối tượng nộp thuế cho Hoa Kỳ dù là có dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ theo quy định của BIDV tại từng thời điểm. KH đồng ý rằng trong trường hợp KH không cung cấp bất kỳ tài liệu nào nêu trên hoặc không thể giải thích, chứng minh KH và/hoặc Chủ sở hữu hưởng lợi không phải là đối tượng nộp thuế cho Hoa Kỳ cho dù có những dấu hiệu nhận biết theo quy định của Hoa Kỳ, BIDV sẽ có quyền áp dụng theo các quy định của FATCA, theo đó KH sẽ bị khấu trừ theo một tỷ lệ do FATCA quy định trên các khoản thanh toán có thể khấu trừ được có nguồn gốc từ Hoa Kỳ và BIDV sẽ xem xét ngừng cung cấp Sản Phẩm và Dịch Vụ cho KH. *(In case the Customer or the identified beneficial owner has one or more identifying marks as the relevant subject and/or subject to compliance with the regulations of the US, the Customer needs to complete, update, notify and send to BIDV as soon as possible any documents related to US taxes or tax exemption documents that may be applicable to Customer and/or Beneficial Owners, including providing information to explain that Customer and/or Beneficial Owners are not US tax payers despite showing signs identifying the United States according to BIDV's regulations from time to*

time. Customer agrees that in case Customer does not provide any of the above documents or cannot explain, proving that Customer and/or Beneficiary Owner is not a tax payer for the United States even though there are identification mark in accordance with US regulations, BIDV will have the right to apply the provisions of FATCA, whereby the Customer will be deducted at a rate prescribed by FATCA on deductible payments originating from the US and BIDV will consider stopping providing Products and Services to Customers.)

- q) Hoàn trả vô điều kiện cho BIDV trong thời hạn tối đa 03 ngày kể từ khi BIDV thông báo cho KH yêu cầu của BIDV đối với các khoản mà KH rút thừa, rút quá số dư, giao dịch ghi Có nhầm vào tài khoản của KH, giao dịch tra soát khiếu nại tại máy giao dịch tự động và ĐVCNT đã được tạm ứng cho KH và các giao dịch nhầm lẫn khác. KH đồng ý để BIDV tự động trích các khoản tiền này mà không cần thông báo trước cho KH. *(Unconditional refund to BIDV within a maximum of 03 days from the date BIDV notifies the customer of BIDV's request for the amounts that the customer overdraws, overdraws the balance, and the transaction is mistakenly credited to the customer's account, the transaction to trace complaints at the automatic teller machine and the Card acceptance units that has been advanced to the customer and other mistaken transactions. Customer agrees to let BIDV automatically deduct these amounts without prior notice to Customer.)*
- r) Trừ trường hợp chứng minh được BIDV có lỗi, KH công nhận các hóa đơn, chứng từ liên quan đến Giao dịch do hệ thống quản lý của BIDV và/hoặc các chứng từ BIDV ghi nhận và cung cấp (kể cả Giao dịch đó không phải KH thực hiện). *(Unless it is proved that BIDV is at fault, the Customer have to agree with the invoices and documents related to the Transaction as recorded and provided by BIDV's management system and/or documents provided by BIDV (even if that transaction is not performed by the Customer).)*
- s) Gửi cho BIDV yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản theo quy định của BIDV. *(Send to BIDV a request for tracing and complaint (if any) in writing according to BIDV's regulations.)*
- t) Chủ thẻ có trách nhiệm hợp tác với BIDV trong quá trình điều tra các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến Thẻ bằng các cung cấp cácthôngtinliên quan đến quá trình sử dụng thẻ, thông tin về người thân của Chủ thẻ,... theo yêu cầu của BIDV. Chủ thẻ phải cung cấp được các bằng chứng có giá trị pháp lý để chứng minh giao dịch không do mình thực hiện để hỗ trợ BIDV điều tra vụ việc. *(The Cardholder is responsible for cooperating with BIDV in the process of investigating fraudulent transactions arising related to the Card by providing information related to the card usage process and information about the Cardholder's relatives,... as required by BIDV. The cardholder must provide legally valid evidence to prove that the transaction was not made by them to support BIDV in investigating the case.)*
- u) KH có trách nhiệm theo dõi, cập nhật các quy định, quy trình, nội dung về dịch vụ và Bản Điều khoản, Điều kiện chung này; đồng thời, duy trì các phương tiện, công cụ, địa chỉ để tiếp nhận thông tin do Ngân hàng thông báo. *(Customer is responsible for keeping track of and updating regulations, processes, service content and these General Terms and Conditions; at the same time maintaining means, tools and addresses to receive information notified by the Bank.)*
- v) Các trách nhiệm khác theo quy định của bản Điều khoản, Điều kiện chung này và các quy định khác theo quy định của Pháp luật. *(Other responsibilities as prescribed in these General Terms and Conditions and other regulations of the Law.)*

Điều 8: Quyền và trách nhiệm của BIDV (Article 8: Rights and responsibilities of BIDV)

1. Quyền của BIDV (Rights of BIDV)

- a) BIDV có quyền đề nghị KH cung cấp các giấy tờ, hồ sơ mở tài khoản và đăng ký dịch vụ tài khoản phù hợp với yêu cầu quản lý, kiểm soát của BIDV và theo quy định của Pháp luật. *(BIDV has the right to*

request customers to provide documents and records for opening an account and registering for account services in accordance with BIDV's management and control requirements and according to the provisions of the Law.)

b) Được quyền tự động trích Nợ tài khoản của KH, tạm khóa, phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư theo quy định của BIDV để xử lý các trường hợp theo Bản điều khoản, Điều kiện chung này, theo thỏa thuận giữa BIDV và KH và theo quy định của Pháp luật. *(Have the right to automatically debit the Customer's account, temporarily lock, block, close, convert or settle the balance according to BIDV's regulations to handle cases according to these General Terms and Conditions, according to the agreement between BIDV and Customer and according to the provisions of the Law.)*

c) BIDV được quyền tự động trích Nợ từ TK của KH trong trường hợp *(BIDV is entitled to automatically deduct Debit from Customer's account in the following cases):*

- Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi, các khoản phải trả của KH với BIDV và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng các dịch vụ thanh toán (bao gồm cả dịch vụ cung ứng trên TK khác của KH); các khoản phí và các nghĩa vụ tài chính khác theo quy định tại Điều khoản, điều kiện chung này. *(To collect due and overdue debts, interest, payables of customers to BIDV and costs incurred in the process of account management and provision of payment services (including services provided on other accounts of the customer); fees and other financial obligations as prescribed in these General Terms and Conditions.)*

- Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật. *(At the written request of a competent state agency to enforce decisions on sanctioning administrative violations, decisions to execute judgments, decisions to collect taxes or perform other payment obligations according to regulations of the Law.)*

- Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng TK theo quy định của pháp luật và thông báo cho KH biết. *(To adjust items that are wrongly accounted or accounted for with incorrect nature or are inconsistent with the content of using the account in accordance with the law and notify the customer.)*

- Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TK của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do ngân hàng đó phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền. *(When it is discovered that the customer's account has been wrongly credited or upon request to cancel the credit transfer order from a money transfer and payment service provider because such bank detects that there is an error compared to the payment order of the remitter.)*

- Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ của KH và các trường hợp khác theo thỏa thuận bằng văn bản giữa BIDV và KH và bên thứ ba. *(To pay for regular and periodic payments of the Customer and other cases as agreed in writing between BIDV and the Customer and a third party.)*

- Để khấu trừ thuế theo quy định của FATCA (nếu có). *(To deduct tax in accordance with FATCA's regulation - if any).*

- Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa KH và BIDV hoặc theo quy định của Pháp luật. *(Other cases as agreed between the Customer and BIDV or according to the provisions of the Law.)*

d) BIDV có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán/giao dịch của KH trong các trường hợp *(BIDV has the right to refuse to execute payment orders/transactions of customers in the following cases):*

- Người đại diện hợp pháp, kế toán trưởng, người được tổ chức ủy quyền, người được tổ chức cử đi giao dịch với Ngân hàng xuất trình giấy tờ tùy thân không còn hiệu lực hoặc quá mờ, nhòe, khó xác nhận các thông tin trên giấy tờ tùy thân. *(The legal representative, chief accountant, person authorized by the organization, or person appointed by the organization to transact with the Bank presents identification documents that are no longer valid or are too blurred, and difficult to confirm the information on identification documents).*
- KH không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán theo quy định của BIDV từng thời kỳ; lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa KH với BIDV. *(Customer fails to fully comply with payment procedures as prescribed by BIDV from time to time; the payment order is invalid, does not match the elements registered in the account opening documents or is not consistent with the agreements between the Customer and BIDV.)*
- Khi KH không hợp tác, từ chối cung cấp, làm rõ thông tin giao dịch theo yêu cầu của BIDV. *(When customers do not cooperate, refuse to provide and clarify transaction information at BIDV's request.)*
- KH vi phạm cam kết bổ sung chứng từ còn thiếu trong hồ sơ giao dịch chuyển tiền theo cam kết với BIDV. *(Customer violates the commitment to supplement the missing documents in the money transfer transaction dossier as committed with BIDV.)*
- KH không có đủ Số dư khả dụng trên tài khoản hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán. *(Customer does not have enough available balance on account or exceeds overdraft limit to execute payment order.)*
- Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền. *(When there is a written request from a competent state agency or there is evidence of payment transactions intended to launder money or finance terrorism in accordance with the law on anti money laundering.)*
- Khi KH có dấu hiệu gian lận/lừa đảo hoặc hành vi vi phạm Pháp luật khác. *(When the customer shows signs of fraud/scam or other violations of the Law.)*
- Hồ sơ giao dịch của KH xuất trình chứng minh nguồn gốc số tiền chuyển và/hoặc mục đích chuyển tiền không phù hợp với quy định của Pháp luật và của BIDV. *(The transaction records presented by the Customer proving the origin of the transferred money and/or the purpose of the money transfer do not comply with the provisions of the law and BIDV.)*
- TK KH đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ, hoặc TK đang bị đóng, hoặc bị tạm khóa hoặc bị phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không đủ số dư khả dụng (trừ trường hợp được cấp hạn mức thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán hoặc thực hiện các dịch vụ của BIDV theo Điều khoản, Điều kiện chung/thỏa thuận đã ký với BIDV trước đó hoặc theo văn bản yêu cầu của KH. *(The customer's account is temporarily locked, completely blocked, or the account is closed, temporarily locked or partially blocked but the part that is not temporarily locked or blocked does not have enough available balance (except in case of being granted an overdraft limit) or exceeding the overdraft limit to execute payment orders or to perform BIDV's services in accordance with the General Terms and Conditions/agreement previously signed with BIDV or under Client's written request.)*

- e) BIDV có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng TK của KH hoặc chưa phong tỏa TK thanh toán chung trong trường hợp có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về TK thanh toán chung giữa các Chủ tài khoản thanh toán chung khi chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho BIDV. *(BIDV has the right to refuse the customer's request to temporarily lock, close the account or to not block the joint payment account in case there is a written notice from one of the account holders about the arising of a disputes over joint payment accounts between joint payment account holders when the account holder has not fulfilled the payment obligation according to the enforcement decision of a competent state agency or has not completely paid the debts payable to BIDV.)*
- f) Mở, đóng, thay đổi hạn mức số dư tối thiểu, hạn mức giao dịch tối đa, tối thiểu, thay đổi lãi suất huy động. *(Open, close, change the minimum balance limit, maximum and minimum transaction limit, change the deposit interest rate.)*
- g) Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của BIDV. *(To prescribe safety measures in payment depending on the requirements and characteristics of BIDV's operations.)*
- h) Yêu cầu KH cung cấp đầy đủ thông tin và tài liệu cần thiết khi đề nghị sử dụng Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ. *(Request the Customer to provide all necessary information and documents when requesting to use the Service and in the process of using the Service.)*
- i) Phạt KH do vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản, thẻ và các dịch vụ đã thỏa thuận. *(Penalize customers for violating regulations on using accounts, cards and agreed services.)*
- j) Thực hiện hạch toán nghiệp vụ kinh tế phát sinh vào tài khoản KH trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ nhận được, điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản theo quy định. *(Recording arising economic operations into the customer's account on the basis of legal and valid accounting documents received, adjusting items that are mis-accounted, accounted for with incorrect nature or does not match the content of using the account as prescribed.)*
- k) Cung cấp đầy đủ tại địa điểm giao dịch của BIDV hoặc theo các phương thức do KH đăng ký các giao dịch thanh toán, số dư tài khoản, chứng từ giao dịch. *(Fully provide at BIDV's transaction locations or by methods registered by the Customer for payment transactions, account balances and transaction documents.)*
- l) Đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản theo quy định của Pháp luật, bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản, cung cấp thông tin liên quan đến tài khoản theo đúng quy định của Pháp luật. *(Ensure the safety of the balance on the account in accordance with the provisions of law, confidentiality of information related to the account, account transactions, information provision related to the account in accordance with the provisions of the law.)*
- m) Trong trường hợp phát hiện người sử dụng tài khoản vi phạm các quy định tại Điều khoản, Điều kiện này hoặc vi phạm thỏa thuận với BIDV, có dấu hiệu vi phạm Pháp luật, BIDV có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của KH, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý. *(In case of detecting that the account user violates the provisions of these Terms and Conditions or violates the agreement with BIDV, showing signs of violation of the Law, BIDV has the right to refuse to comply with the customer's request to use payment services, retain the exhibits and immediately notify the competent authority for consideration and handling.)*
- n) Sửa đổi nội dung điều khoản và điều kiện *(Modify the terms and conditions)*

- BIDV có quyền sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ toàn bộ hoặc từng phần, bất kỳ các điều khoản và điều kiện nào liên quan đến bất kỳ Sản Phẩm và Dịch Vụ nào do BIDV cung cấp. Mọi sự sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ nói trên sẽ có hiệu lực sau 05 (năm) ngày làm việc kể từ thời điểm BIDV thông báo đến KH bằng cách thông báo tại các Quầy giao dịch BIDV, cập nhật trên website chính thức của BIDV, thông qua thư điện tử, ứng dụng trên điện thoại di động, dịch vụ Ngân hàng điện tử, văn bản giấy và/hoặc bất kỳ một phương tiện nào khác mà BIDV cho là phù hợp hoặc một thời điểm được nêu rõ trong thông báo. *(BIDV has the right to modify, supplement or terminate, in whole or in part, any terms and conditions related to any Products and Services provided by BIDV. Any above-mentioned amendments, supplements or terminations will take effect after 05 (five) working days from the time BIDV notifies customers by making announcements at BIDV transaction counters and updating on the official website of BIDV, through email, mobile applications, electronic banking services, paper documents and/or any other means that BIDV deems appropriate or at a date specified in the notice.)*

- Nếu KH tiếp tục sử dụng Sản Phẩm và Dịch Vụ sau ngày việc sửa đổi có hiệu lực hoặc nếu BIDV không nhận được bất cứ văn bản thông báo, yêu cầu, thắc mắc về việc sửa đổi và/hoặc yêu cầu chấm dứt sử dụng Sản phẩm và Dịch vụ của KH trước ngày việc sửa đổi có hiệu lực, trong trường hợp này KH đồng ý chấp nhận việc sửa đổi đó như là một giao kết hợp đồng và là một phần không thể tách rời của Bản điều khoản, điều kiện chung này. *(If the Customer continues to use the Products and Services after the effective date of the amendment or if BIDV does not receive any written notice, request, question about the amendment and/or request to terminate Customer's use of Products and Services before the effective date of the amendment, in this case Customer agrees to accept such amendment as a contract conclusion and is an integral part of these General Terms and Conditions.)*

- BIDV sẽ chấm dứt việc sử dụng Sản Phẩm và Dịch vụ của KH sau tối đa 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo về việc chấm dứt sử dụng Sản Phẩm và Dịch vụ bằng văn bản của KH. Trong khoảng thời gian đó, nếu vẫn sử dụng Sản Phẩm và Dịch Vụ, KH đồng ý thực hiện theo các nội dung đã được sửa đổi của Điều Khoản và Điều Kiện sử dụng này như thông báo của BIDV. *(BIDV will terminate Customer's use of Products and Services after a maximum of 02 (two) working days from the date of receiving notice of termination of use of Products and Services in writing from Customer. During that period, if still using the Products and Services, the Customer agrees to comply with the revised contents of these Terms and Conditions of Use as notified by BIDV.)*

- o) Các quyền khác theo quy định tại Bản điều khoản, điều kiện chung này và các quy định khác theo quy định của Pháp luật. *(Other rights as prescribed in these General Terms and Conditions and other provisions according to the provisions of the Law.)*

2. Trách nhiệm của BIDV (Responsibilities of BIDV)

- a) Tuân thủ các quy định về cung ứng dịch vụ cho KH theo Bản điều khoản, điều kiện chung này và các quy định khác theo quy định của Pháp luật. *(Comply with regulations on providing services to customers according to these General Terms and Conditions and other regulations as prescribed by law.)*
- b) Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến tài khoản và giao dịch trên tài khoản của Chủ tài khoản theo quy định của pháp luật. Đảm bảo an toàn số dư trên TK theo quy định của Pháp luật, bảo mật thông tin liên quan đến TK, giao dịch TK, cung cấp thông tin liên quan đến TK theo đúng quy định của Pháp luật. *(Ensure confidentiality of information related to the account and transactions on the Account Holder's account according to the provisions of law. Ensure the safety of the balance on the account according to the provisions of law, keep information related to the account and account transactions confidential, provide information related to the account in accordance with the provisions of law.)*

- c) Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của KH phù hợp với quy định và thỏa thuận giữa BIDV và KH, kiểm soát các lệnh thanh toán của KH, đảm bảo lập đúng thủ tục, hợp pháp, hợp lệ và khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của khách hàng. *(Fully and promptly execute payment orders and account usage requests of customers in accordance with regulations and agreements between BIDV and customers, control customer payment orders, ensuring such payment orders are correct, legal, valid and consistent with the registered elements; promptly refund amounts due to errors or mistakes that have been debited to the customer's payment account.)*
- d) Hướng dẫn KH thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ thông tin KH, mở tài khoản, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng tài khoản. Hỗ trợ, tư vấn, xử lý yêu cầu KH trong quá trình KH đăng ký và sử dụng Dịch vụ, đảm bảo Dịch vụ được cung cấp ổn định, an toàn nhất trong phạm vi có thể. *(Instruct customers to properly comply with regulations on preparing customer information records, opening accounts, preparing transaction documents and related regulations on account use. Support, advise customers, and process customer requests during the process of registering and using the Service, ensuring that the Service is provided as stably and safely as possible.)*
- e) Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán theo thỏa thuận với chủ tài khoản và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà ngân hàng cung cấp. *(Full and timely information about the balance and transactions arising on the payment account as agreed with the account owner and responsible for the accuracy of the information provided by the bank.)*
- f) Lưu trữ mẫu chữ ký của chủ tài khoản, kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (trường hợp khách hàng là tổ chức thuộc đối tượng bắt buộc phải bố trí kế toán trưởng) và những người được ủy quyền để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản. *(Store sample signatures of the account owner, chief accountant or person in charge of accounting (in case the customer is an organization required to have a chief accountant) and authorized persons for checking and comparing in the process of using the account.)*
- g) Cập nhật kịp thời các Thông tin KH khi nhận được thông báo thay đổi thông tin KH của Chủ tài khoản. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật. *(Timely update Customer Information when receiving notice of change of Customer information of the Account Holder. Preserve and store account opening documents and transaction documents through the account in accordance with the provisions of the Law.)*
- h) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH liên quan đến việc sử dụng dịch vụ theo quy định của Pháp luật và quy định tại từng dịch vụ của BIDV. Hỗ trợ kịp thời khi nhận được thông báo hợp lệ của KH bằng văn bản về việc điện thoại cài đặt ứng dụng Smart OTP, nhận SMS OTP bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ Mật khẩu. *(Resolve customer tracing and complaints requests related to the use of services according to the provisions of the Law and regulations of each BIDV service. Support timely when receiving valid notification in writing from the Customer about the phone installing the Smart OTP application, receiving the SMS OTP being lost, stolen or the Password being exposed).*
- i) Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố. *(Comply with regulations on anti money laundering and terrorist financing.)*
- j) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản của KH do lỗi của ngân hàng và trách nhiệm này là riêng biệt, độc lập giữa các dịch vụ khác nhau mà BIDV cung cấp. *(Be responsible for damages caused by errors or exploited or defrauded on the customer's account due*

to the bank's fault; this responsibility is separate and independent between the different services provided by BIDV.)

- k) Đảm bảo hệ thống ngân hàng điện tử chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của Pháp luật liên quan đến việc cung ứng các dịch vụ trực tuyến (trừ các sự kiện bất khả kháng được nêu tại Điều 5, và các Sự kiện rủi ro miễn trừ trách nhiệm được nêu tại Điều 6 Bản điều khoản, điều kiện chung này). Thời gian cung cấp các sản phẩm cụ thể trên hệ thống Ngân hàng điện tử của BIDV phụ thuộc vào đặc điểm của từng sản phẩm, đặc điểm của các hệ thống công nghệ liên quan và chính sách của BIDV trong từng thời kỳ. *(Ensure the electronic banking system runs stably, safely and complies with the provisions of law related to the provision of online services (except for force majeure events stated in Article 5, and Disclaimer Events stated in Article 6 of these General Terms and Conditions). The time to provide specific products on BIDV's e-Banking system depends on the characteristics of each product, the characteristics of related technology systems and BIDV's policies from time to time.)*
- l) Các trách nhiệm khác theo quy định của Bản điều khoản, điều kiện chung này và các quy định khác theo quy định của Pháp luật. *(Other responsibilities according to the provisions of these General Terms and Conditions and other regulations according to the provisions of the Law.)*

Điều 9: Hiệu lực hợp đồng (Article 9: Effectiveness of the contract)

1. Ngôn ngữ: Bản Hợp đồng đính kèm Điều khoản và Điều kiện chung này được lập bằng ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh. Trong trường hợp có bất kỳ sự không thống nhất giữa bản tiếng Việt và bản tiếng Anh, bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng trừ khi Pháp luật có quy định khác. *(Language: The Contract attached to these General Terms and Conditions is made in Vietnamese and English. In case of any inconsistency between the Vietnamese version and the English version, the Vietnamese version will prevail unless otherwise prescribed by the Law.)*
2. Hiệu lực Hợp đồng (Contract validity)
 - a) Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày KH ký vào Hợp đồng cho đến khi dịch vụ bị chấm dứt theo quy định của Hợp đồng. *(The Contract is effective from the date the Customer signs the Contract until the service is terminated according to the provisions of the Contract.)*
 - b) Khi Hợp đồng/dịch vụ được chấm dứt (When the Contract/service is terminated):
 - KH có trách nhiệm hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Hợp đồng nếu hai bên không có thoả thuận khác bằng văn bản. *(Customer is responsible for completing all obligations under the Contract unless the two parties have otherwise agreed in writing.)*
 - Quyền sở hữu Thẻ thuộc về BIDV và không thể chuyển nhượng Thẻ cho bất kỳ người nào khác. Chủ Thẻ phải thực hiện hoàn trả Thẻ cho BIDV ngay theo yêu cầu của BIDV tại thời điểm Hợp đồng/dịch vụ được chấm dứt. *(Ownership of the Card belongs to BIDV and the Card cannot be transferred to any other person. The Cardholder must return the Card to BIDV immediately upon BIDV's request at the time the Contract/service is terminated.)*
3. Sửa đổi, bổ sung Hợp đồng. (Amendment and supplementation of the Contract)
 - a) BIDV có thể thay đổi các nội dung tại Hợp đồng này tại từng thời điểm để đáp ứng yêu cầu của Pháp luật cũng như đảm bảo quyền lợi của KH và Ngân hàng. *(BIDV may change the contents of this Contract from time to time to meet the requirements of the Law as well as ensure the rights of Customers and the Bank.)*
 - b) Trước khi Bản thay đổi Hợp đồng này có hiệu lực 5 ngày làm việc, Ngân hàng sẽ thông báo trên website <http://bidv.com.vn> và/hoặc một trong các phương thức: niêm yết công khai tại quầy giao dịch, gửi thông

báo cho KH qua thư điện tử (email)/ điện thoại cố định/ tin nhắn qua điện thoại di động của KH. (5 working days before this Contract's Amendment takes effect, the Bank will notify on the website <http://bidv.com.vn> and/or one of the following methods: publicly listed at transaction counters, send notices to customers via email (email) / landline phone / text message via customer's mobile phone.)

- c) KH được coi là chấp thuận việc sửa đổi, bổ sung Hợp đồng nếu KH 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). (The Customer is considered to accept the amendments and supplements to the Contract if the Customer does not carry out the procedures to terminate the use of the service before the effective date of the amendment or supplement or within 05 working days from the date BIDV sends the notice (if the effective date of the amendment or supplement is not clearly notified).)
- d) Các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản điều khoản, điều kiện chung này và các tài liệu kèm theo (nếu có), là một bộ phận không tách rời của Hợp đồng và ràng buộc trách nhiệm đối với các bên. (Documents amending and supplementing these General Terms and Conditions and attached documents (if any) are an integral part of the Contract and bind the responsibilities of the parties.)
4. Thay đổi, tạm dừng và chấm dứt dịch vụ đăng ký trong Hợp đồng. (Changing, suspending and terminating the service registered in the Contract)
- a) BIDV có thể thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh dịch vụ; có thể khoá/tạm ngừng/chấm dứt/từ chối/bổ sung/thay đổi giao diện/đổi tên dịch vụ và các điều chỉnh khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho KH. Thông tin KH về số tài khoản/số thẻ có thể bị sửa đổi/bổ sung/thay thế do việc BIDV nâng cấp/phát triển/thay đổi hệ thống ngân hàng. (BIDV may change, modify or adjust the service; may lock/suspend/terminate/refuse/add/change interface/rename services and other adjustments related to providing services to customers. Customer information about account numbers/card numbers may be modified/supplemented/replaced due to BIDV upgrading/developing/changing the banking system.)
- b) Khi có các sự kiện này, Ngân hàng sẽ thông báo trên website <http://bidv.com.vn> và 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 KH qua email/ điện thoại cố định/ tin nhắn qua điện thoại di động của KH. Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Nếu KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là KH chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này. Trong trường hợp không đồng ý với các nội dung sửa đổi, KH được quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại Bản điều khoản, điều kiện chung này. (When these events occur, the Bank will notify on the website <http://bidv.com.vn> and by one of the following methods: publicly listed at transaction counters, on mass media, sent notifications to customers via email/ landline phone/ text message via customer's mobile phone. Changes and modifications will take effect on the date specified in the notice. If Customer continues to use the service after that date, it is understood that Customer accepts these changes and modifications. In case of disagreement with the amended content, the Customer has the right to terminate use of the service according to the provisions of this General Terms and Conditions.)
- c) Chấm dứt dịch vụ (Termination of service)

- KH có quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ theo các thủ tục quy định của Ngân hàng và sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với Ngân hàng. Ngân hàng sẽ chấm dứt việc sử dụng dịch vụ theo đề nghị của KH. Trong khoảng thời gian từ khi KH đề nghị đến khi ngân hàng chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của KH, KH nếu vẫn sử dụng dịch vụ phải tuân theo các nội dung của Bản điều khoản, điều kiện chung này. (Customers have the right to terminate use of the service according to the Bank's prescribed procedures and after completing their obligations to the Bank. The Bank will terminate the use of the

service at the request of the Customer. During the period from when the Customer requests until the bank terminates the Customer's use of the service, if the Customer still uses the service, the Customer must comply with the contents of this General Terms and Conditions.)

- Ngân hàng có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp dịch vụ mà không thông báo trước cho KH trong các trường hợp sau *(The Bank may terminate/refuse/suspend providing services without prior notice to the Customer in the following cases):*

- Theo quyết định, yêu cầu Pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền. *(According to decisions, requests by the Law or competent state agencies.)*
- Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận hoặc khi lợi ích của Ngân hàng/KH/bên thứ ba có thể bị vi phạm. *(Cases related to forgery, risk or fraud or when the interests of the Bank/Customer/third party may be violated.)*
- Các giao dịch có dấu hiệu liên quan đến trò chơi trái phép (bao gồm nhưng không giới hạn ở các dấu hiệu sau đây) : (i) TK/Thẻ phát sinh rất nhiều giao dịch giá trị nhỏ nhận tiền và chuyển đến nhiều TK khác nhau, tần suất và giá trị giao dịch không phù hợp với nghề nghiệp đăng ký tại ngân hàng; (ii) Nội dung giao dịch không rõ ràng hoặc có các cụm từ liên quan đến các trang web trò chơi trái phép đã được BIDV xác định và (hoặc) được thông báo trên các phương tiện đại chúng; (iii) BIDV không liên hệ được với KH hoặc KH không hợp tác cung cấp thông tin; (iv) Các dấu hiệu khác do BIDV xác định trong từng thời kỳ. *(Transactions with signs related to illegal games (including but not limited to the following signs): (i) Account/Card generates many small value transactions, receiving money and transferring to many different accounts, the frequency and value of transactions are not consistent with the profession registered at the bank; (ii) Transaction content is unclear or contains phrases related to illegal gaming websites that have been identified by BIDV and (or) announced on mass media; (iii) BIDV cannot contact the customer or the customer does not cooperate in providing information; (iv) Other signs determined by BIDV from time to time.)*
- Một/các bên vi phạm Hợp đồng dịch vụ Thẻ và trong thời hạn 15 ngày mà không sửa chữa, khắc phục hay không đồng ý với phương án sửa đổi, bổ sung Hợp đồng. *(One or more Parties violates the Card Service Contract and does not correct, remedy or disagree with the plan to amend and supplement the Contract within 15 days).*
- Khi có sự cố do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Ngân hàng dẫn đến sự không thể thực hiện được dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, lỗi hệ thống công nghệ ngoài tầm kiểm soát của BIDV, mất điện do nhà cung ứng dịch vụ, khi giao dịch không đúng hạn mức KH đăng ký. *(When there is an incident due to a cause beyond the Bank's control leading to the inability to perform the service, including but not limited to technical problems, sabotage, earthquakes, natural disasters, network congestion, technology system failure beyond BIDV's control, power failure due to service providers, when the transaction is not within the limit registered by the customer.)*
- KH không tuân thủ các yêu cầu bảo mật hoặc dịch vụ có khả năng rủi ro theo khuyến cáo của tổ chức liên quan; vi phạm FATCA; nghi ngờ giao dịch có liên quan đến yếu tố tội phạm, rửa tiền, vi phạm Pháp luật hoặc để thực hiện chính sách phòng chống rửa tiền theo quy định của Ngân hàng và Pháp luật; các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng. *(Customer does not comply with security requirements or potentially risky services as recommended by the relevant organization; violation of FATCA; suspecting that the transaction is related to crime, money laundering, law*

violation or to implement anti-money laundering policy as prescribed by the Bank and the Law; circumstances beyond the Bank's control.)

- KH vi phạm Hợp đồng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho KH tổ chức của BIDV, có hành vi gian lận, bất hợp pháp trong giao dịch điện tử; Sau 45 ngày được cấp Tên/Mã đăng nhập và Mật khẩu đăng nhập KH không đăng nhập lần đầu thành công; Có nghi ngờ dịch vụ KH sử dụng đang bị lợi dụng; KH không thanh toán phí dịch vụ sau ba tháng liên tiếp. *(Customer violates the Electronic Banking Service Contract for BIDV's organizational customers, commits frauds and illegal acts in electronic transactions; the Customer does not log in successfully for the first time after 45 days from the date provided with Username/Login Code and Login Password; There is suspicion that the service the customer is using is being exploited; Customer fails to pay service fees after three consecutive months.)*
- Một/các bên vi phạm Hợp đồng dịch vụ Thẻ và trong thời hạn 15 ngày mà không sửa chữa, khắc phục hay không đồng ý với phương án sửa đổi, bổ sung Hợp đồng. *(One or more parties violates the Card Service Contract and, within 15 days, such Party does not correct, remedy or disagree with the plan to amend and supplement the Contract.)*
- Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật Việt Nam hoặc Tổ chức Thẻ. *(Other cases as prescribed by Vietnamese Law or Card Organization.)*

- Ngoại trừ các trường hợp được đề cập ở các mục nêu trên, trường hợp Ngân hàng ngừng cung cấp dịch vụ, Ngân hàng thông báo cho KH trước 15 ngày làm việc so với thời điểm chấm dứt dịch vụ Thẻ và 30 ngày làm việc so với thời điểm chấm dứt các dịch vụ còn lại. *(Except for the cases mentioned in the above sections, in case the Bank stops providing the service, the Bank shall notify the Customer 15 working days before the time of termination of the Card service and 30 working days before the time of termination of the remaining services.)*

IV. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ (SPECIFIC PROVISIONS)

A. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN (TERMS AND CONDITIONS FOR OPENING AND USING ACCOUNTS)

Điều 10: Mở tài khoản (Article 10: Opening accounts)

1. KH được mở tài khoản tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch của BIDV hoặc mở tài khoản thông qua việc sử dụng phương tiện điện tử để kết nối với BIDV khi đáp ứng điều kiện theo quy định của BIDV từng thời kỳ. *(Customers are allowed to open accounts at BIDV Branches/Transaction Offices or open accounts through the use of electronic means to connect with BIDV when meeting the conditions prescribed by BIDV from time to time.)*
2. Các tài khoản được mở mới trên các phương tiện điện tử được quản lý, sử dụng tuân theo Đề nghị kèm Hợp đồng Đăng ký thông tin KH và dịch vụ tài khoản đã ký giữa Ngân hàng và KH đính kèm Bản điều khoản, điều kiện chung này. *(Accounts newly opened on electronic means are managed and used in accordance with the Request cum Contract for Customer Information Registration and Account Services signed between the Bank and the Customer, attached to this General Terms and Conditions.)*
3. KH kê khai bộ hồ sơ mở tài khoản theo quy định của ngân hàng đảm bảo thông tin đúng sự thật và chính xác. *(Customer declares the account opening dossiers according to the bank's regulations to ensure the information is true and accurate.)*

Điều 11: Quản lý và sử dụng tài khoản (Article 11: Account management and use)

1. Số dư tối thiểu: Chủ tài khoản phải duy trì số tiền tối thiểu trên tài khoản theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ. Số dư tối thiểu trên tài khoản có thể thay đổi và được thông báo công khai tại website <http://www.bidv.com.vn>. *(Minimum balance: The account holder must maintain a minimum amount of money on the account according to BIDV's regulations from time to time. The minimum balance on the account is subject to change and will be publicly announced at the website <http://www.bidv.com.vn>.)*
2. Lãi tiền gửi: KH được hưởng lãi trên số dư Tài Khoản theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do BIDV công bố trong từng thời kỳ áp dụng cho từng loại Tài Khoản. *(Deposit interest: Customers are entitled to the interest on the Account balance according to the demand deposit interest rate announced by BIDV from time to time applicable to each type of Account.)*
3. Phí: Phí liên quan đến tài khoản bao gồm Phí quản lý tài khoản, Phí giao dịch tài khoản, Phí cung cấp thông tin, Phí đóng tài khoản và các phí liên quan khác theo quy định của Pháp luật. Phí liên quan đến tài khoản được thu theo biểu phí do BIDV công bố trong từng thời kỳ trên website và tại quầy giao dịch; hoặc thu theo các thỏa thuận riêng của KH và BIDV. *(Fees: Fees related to the account include account management fee, account transaction fee, information provision fee, account closing fee and other related fees as prescribed by the Law. Fees related to the account are collected according to the fee schedule published by BIDV from time to time on the website and at the transaction counter; or collected according to separate agreements between Customer and BIDV.)*
4. Thấu chi: KH được chi vượt quá số tiền có trên tài khoản tiền gửi thanh toán với điều kiện trong giới hạn hạn mức thấu chi được thỏa thuận tại Hợp đồng cấp hạn mức thấu chi giữa ngân hàng và KH. *(Overdraft: Customers are allowed to spend in excess of the amount on their current deposit account under the condition that they are within the overdraft limit agreed in the Overdraft Limit Contract between the bank and the Customer.)*
5. Nhận sao kê, sổ phụ, chứng từ giao dịch: BIDV cung cấp giấy báo Nợ, báo Có, sao kê giao dịch, sổ phụ tài khoản qua các phương thức đa dạng căn cứ theo đề nghị của KH như: nhận trực tiếp tại quầy giao dịch, nhận qua thư điện tử, Swift, bưu điện. KH có thể yêu cầu ngân hàng cung cấp chứng từ tài khoản theo định kỳ hoặc đột xuất và thanh toán phí theo biểu phí của BIDV từng thời kỳ. *(Receive statements, subsidiary books, transaction documents: BIDV provides Debit notices, Credit notices, transaction statements, account sub-books through diverse methods based on customer's request such as: receive directly at the transaction counter, receive via email, Swift, post office. Customers can request the bank to provide account documents periodically or unexpectedly and pay fees according to BIDV's fee schedule from time to time.)*
6. Sử dụng tài khoản (Using account):
 - a) KH được sử dụng số tiền trong phạm vi số dư khả dụng trên tài khoản của mình để thanh toán các giao dịch hợp pháp, hợp lệ, theo đúng chữ ký đã đăng ký với BIDV. *(Customers are allowed to use the amount of money within the available balance on their account to pay for legal and valid transactions, with the signature registered with BIDV.)*
 - b) Khi thực hiện giao dịch trên tài khoản tại quầy giao dịch, người giao dịch của KH tổ chức phải xuất trình giấy tờ tùy thân theo Quy trình mở và sử dụng tài khoản của BIDV. Chứng từ giao dịch được lập phải hợp pháp, hợp lệ và bao gồm hồ sơ chứng minh giao dịch theo quy định hiện hành của Pháp luật và các quy trình, quy định mở và sử dụng tài khoản của BIDV. *(When making transactions on the account at the counter, the individual making transactions of the organizational customer must present identification documents according to BIDV's account opening and using process. Transaction*

documents prepared must be legal, valid and include transactions proving documents in accordance with current provisions of the Law and BIDV's account opening and using processes and regulations.)

- c) KH đảm bảo có đủ số dư khả dụng trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp và chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí sử dụng dịch vụ theo quy định của BIDV. Chịu trách nhiệm về việc chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản theo thỏa thuận tại Hợp đồng cấp hạn mức thấu chi với BIDV. *(Customer ensures there is enough available balance on the account to make legal payment orders and is responsible for paying service fees according to BIDV's regulations. Be responsible for payments exceeding the credit balance on the account as agreed in the Overdraft Limit Contract with BIDV.)*
- d) KH có trách nhiệm lưu trữ các chứng từ giao dịch với BIDV để đối chiếu khi cần thiết. *(Customers are responsible for storing transaction documents with BIDV for comparison when necessary.)*
- e) BIDV có quyền phong tỏa và trích Nợ tài khoản của KH và KH có nghĩa vụ hoàn trả cho BIDV theo quy định của Pháp luật để thực hiện *(BIDV has the right to block and debit the Customer's account and the Customer has the obligation to repay BIDV according to the provisions of Law to carry out):*

- Thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi, các khoản phải trả của KH với BIDV và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán (bao gồm cả dịch vụ cung ứng trên tài khoản khác của KH); các khoản phí và các nghĩa vụ tài chính khác theo quy định tại Bản điều khoản, điều kiện chung về tài khoản và dịch vụ tại BIDV. *(Collect due and overdue debts, interest, and accounts payable from customers to BIDV and costs incurred in the process of account management and provision of payment services (including services provided on other accounts of customers); Fees and other financial obligations as prescribed in the General Terms and Conditions of accounts and services at BIDV.)*

- Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật. *(At the written request of a competent state agency to enforce decisions on sanctioning administrative violations, decisions on judgment enforcement, decisions on tax collection or other payment obligations as prescribed by the Law.)*

- Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật. *(To adjust items that are incorrectly accounted for, accounted for with incorrect nature or inconsistent with the content of the payment account according to the provisions of the Law.)*

- Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do ngân hàng đó phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền. *(When it is discovered that the customer's account has been mistakenly credited or upon request to cancel the credit transfer order of the money transfer payment service provider because that bank detects that there is an error compared to the payment order of the remitter.)*

- Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ của Chủ tài khoản và các trường hợp khác theo thỏa thuận bằng văn bản giữa BIDV và Chủ tài khoản và bên thứ ba. *(To pay regular and periodic payments of the Account Holder and other cases as agreed in writing between BIDV and the Account Holder and a third party.)*

- Để khấu trừ thuế theo quy định của FATCA (nếu có). *(To deduct tax according to FATCA regulations if any).*
 - Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa KH và BIDV hoặc theo quy định của Pháp luật. *(Other cases as agreed between Customer and BIDV or as prescribed by law.)*
- f) BIDV có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán/giao dịch của Chủ tài khoản trong các trường hợp *(BIDV has the right to refuse to execute payment/transaction orders of the Account Holder in the following cases):*
- Chủ tài khoản không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Chủ tài khoản với BIDV, không phù hợp với quy định của Pháp luật. *(The account owner does not fully comply with payment procedure requirements; the payment order is invalid, does not match the elements registered in the account opening file, or is inconsistent with the agreements between the Account Holder and BIDV, or is not in accordance with the provisions of the Law.)*
 - Chủ tài khoản không có đủ Số dư khả dụng trên tài khoản. *(The account owner does not have enough Available Balance on the account.)*
 - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền. *(When there is a written request from a competent state agency or there is evidence of payment transactions intended to launder money or finance terrorism in accordance with the law on anti money laundering.)*
 - Tài khoản đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ, hoặc tài khoản đang bị đóng, hoặc bị tạm khóa hoặc bị phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không đủ Số dư khả dụng để thực hiện các lệnh thanh toán, hoặc vượt hạn mức thấu chi. *(The account is temporarily locked, completely blocked, or the account is closed, or partially blocked but the part that is not temporarily locked or blocked does not have enough available balance to make payment orders, or exceed the overdraft limit.)*
 - Chủ tài khoản có dấu hiệu gian lận/lừa đảo hoặc hành vi vi phạm Pháp luật khác. *(The account owner shows signs of fraud/scam or other violations of the law.)*
7. Quản lý giao dịch, số dư tài khoản *(Manage transactions and account balance)*
- a) Ngân hàng cung cấp dịch vụ xác nhận số dư chứng minh tài chính theo yêu cầu của KH đảm bảo phù hợp với quy định của Pháp luật và BIDV trong từng thời kỳ. *(The bank provides the service of confirming the financial balance at the request of the customer, ensuring compliance with the provisions of law and BIDV in each period.)*
 - b) KH có trách nhiệm tự tổ chức hạch toán, theo dõi, đối chiếu với Giấy báo Nợ, Giấy báo Có, hoặc sao kê, sổ phụ tài khoản được BIDV cung cấp định kỳ, quản lý các giao dịch trên tài khoản và có thông báo ngay với BIDV khi phát hiện mất Chứng nhận tiền gửi, phát hiện có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản hoặc tài khoản bị lợi dụng. *(Customers are responsible for organizing their own accounting, monitoring, and comparing with Debit Notices, Credit Notices, or account statements and sub-accounts periodically provided by BIDV, managing transactions on the account and immediately notifying BIDV when detecting loss of Certificate of Deposit, detecting errors or mistakes on the account or the account has been exploited.)*

- c) Ngân hàng cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử để KH chủ động đối chiếu số dư tiền gửi với ngân hàng. Định kỳ, từ ngày 01 tháng 01 đến ngày trước ngày 31 tháng 1 hàng năm, KH đến quầy giao dịch của BIDV để thực hiện đối chiếu số dư trong năm tài chính trước đó (nếu KH có nhu cầu). Trường hợp KH không đến thực hiện đối chiếu số dư thì được coi là đồng ý với số dư tài khoản tại thời điểm cuối năm của KH tại ngân hàng. *(The bank provides electronic banking services for customers to proactively collate deposit balances with the bank. Periodically, from January 1 to the day before January 31 every year, customers go to BIDV's transaction counter to collate balances in the previous fiscal year (if needed). In case the customer does not come to collate the balance, it is considered to agree with the account balance at the end of the year of the customer at the bank.)*
- d) KH phải hoàn trả vô điều kiện cho BIDV những khoản ghi Có nhầm trong thời hạn tối đa 03 ngày kể từ khi phát hiện ra việc hạch toán sai hoặc khi nhận được thông báo hoặc yêu cầu hoàn trả của BIDV. *(Customer must unconditionally refund to BIDV any erroneously credited amounts within a maximum period of 03 days from the date of discovery of the incorrect accounting or upon receipt of notice or request for refund from BIDV.)*
- e) Đối với giao dịch chuyển tiền đến không đủ điều kiện ghi Có, trong một số trường hợp theo quy định của BIDV từng thời kỳ, BIDV có quyền chủ động hoàn trả giao dịch sau khi trừ đi các khoản phí của BIDV (nếu có). *(For incoming money transfer transactions that do not qualify for credit, in some cases according to BIDV's regulations from time to time, BIDV has the right to proactively refund the transaction after deducting BIDV's fees (if any).)*
- f) Đối với các giao dịch chuyển tiền đến chỉ dẫn ghi có TK của KH tại BIDV, KH có trách nhiệm lưu trữ đầy đủ hồ sơ, chứng từ chứng minh tính hợp pháp, hợp lệ của giao dịch và xuất trình đầy đủ khi có yêu cầu kiểm tra của BIDV và/hoặc cơ quan có thẩm quyền. Trong một số trường hợp, theo quy định của BIDV từng thời kỳ, các hồ sơ, chứng từ này phải được cung cấp cho BIDV kiểm tra đảm bảo tính đầy đủ, hợp lệ trước khi BIDV thực hiện ghi có TK của KH. *(For money transfer transactions to the Customer's account at BIDV, the Customer is responsible for keeping all documents proving the legality and validity of the transaction and fully presenting it at the request of BIDV and/or a competent authority. In some cases, according to BIDV's regulations from time to time, these records and documents must be provided to BIDV to check to ensure completeness and validity before BIDV credits the Customer's account.)*

Điều 12: Tạm khóa tài khoản (Article 12: Temporarily locking accounts)

1. Ngân hàng thực hiện tạm khóa tài khoản thanh toán của KH một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản khi *(The Bank shall temporarily lock the customer's payment account for part or all of the balance on the account when):*
 - a) Khi có yêu cầu bằng văn bản của KH hoặc đề nghị hỗ trợ qua Tổng đài CSKH theo quy định của BIDV từng thời kỳ. *(When there is a written request from the Customer or request for support via the Customer Service Call Center according to BIDV's regulations from time to time.)*
 - b) Theo thỏa thuận khác bằng văn bản giữa KH và ngân hàng. *(According to other agreement in writing between the customer and the bank.)*
 - c) Khi TK của KH có dấu hiệu giao dịch bất thường, đáng ngờ theo khuyến nghị, cảnh báo của cơ quan có thẩm quyền, BIDV thực hiện tạm khóa tài khoản cho đến khi thực hiện xác minh được TK của KH không có dấu hiệu giao dịch bất thường, đáng ngờ. *(When the customer's account shows signs of unusual or suspicious transactions according to recommendations or warnings from competent authorities,*

BIDV will temporarily lock the account until BIDV can verify that the customer's account has no signs of unusual or suspicious transactions.)

- d) Khi phát sinh giao dịch tra soát khiếu nại từ Tổ chức thẻ, ĐVCNT, các khoản rút thừa từ máy giao dịch tự động, hoặc các trường hợp tài khoản của KH chưa đủ tiền để thanh toán các khoản giao dịch, phí, lãi phát sinh trong quá trình quản lý và cung ứng dịch vụ. *(When arising tracing complaints transactions from card organizations, Card acceptance units, excess withdrawals from automatic transaction machines or cases when the customer's account does not have enough money to pay for transactions, fees and interests arising in the process of managing and providing services.)*
- e) Khi KH có dấu hiệu gian lận/lừa đảo, vi phạm pháp luật liên quan đến TK/thẻ (không áp dụng đối với trường hợp phản ánh qua Tổng đài), ngân hàng tạm khóa số tiền theo phản ánh, thời hạn tạm khóa là 03 (ba) ngày làm việc. *(When the Customer shows signs of fraud/scam or violation of law related to the account/card (not applicable to cases reported through the Call Center), the bank temporarily locks the amount as reported, the time limit of temporary lock is three working days).*
- d) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật *(Other cases as prescribed by the Law.)*
2. Việc tạm khóa thực hiện theo đề nghị tại văn bản yêu cầu của KH. Số tiền bị tạm khóa được bảo toàn và kiểm soát chặt theo nội dung tạm khóa và được hưởng lãi không kỳ hạn theo quy định của BIDV. Trường hợp tài khoản bị tạm khóa một phần thì số tiền không bị tạm khóa vẫn được sử dụng bình thường. *(The temporary lock is implemented according to the request in the Customer's written request. The temporarily locked amount is preserved and strictly controlled according to the temporary locking content and is entitled to non-term interest according to BIDV's regulations. In case the account is partially temporarily locked, the amount that is not temporarily locked can still be used normally.)*
3. Việc tạm khóa tài khoản chấm dứt khi *(Temporary account locking ends when):*
- a) Hết thời hạn tạm khóa theo yêu cầu của KH. *(The temporary lock period requested by the Customer expires.)*
- b) Hết thời hạn tạm khóa theo thỏa thuận giữa KH và BIDV. *(The temporary lock period as agreed between the Customer and BIDV expires.)*
- c) KH yêu cầu hủy tạm khóa trước hạn. *(Customer requests to cancel the temporary lock before the before the deadline.)*
- d) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật. *(Other cases as prescribed by the Law.)*

Điều 13: Phong tỏa tài khoản *(Article 13: Blockade of accounts)*

1. BIDV sẽ phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên tài khoản trong các trường hợp sau *(BIDV will block part or all of the money on the account in the following cases):*
- a) Khi có yêu cầu phong tỏa bằng văn bản của KH hoặc đề nghị hỗ trợ qua Tổng đài CSKH theo quy định của BIDV từng thời kỳ. *(When there is a request for blockade in writing by the Customer or request for support via the Customer Care Center in accordance with BIDV's regulations from time to time.)*
- b) Khi nhận được yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật. *(Upon receipt of a written request from a competent authority as prescribed by the law.)*
- c) BIDV phát hiện nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có vào tài khoản thanh toán của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền, số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót. *(BIDV detects mistake, error when crediting customer's payment account or on request of money refund from money transfer service provider due to mistakes or errors compared to the*

remitter's payment order, the amount blocked on the payment account does not exceed the amount of the mistake or error.)

- d) Theo yêu cầu của TCTD có quan hệ tín dụng với KH được KH đồng ý hoặc ủy quyền. *(At the request of the credit institution that has a credit relationship with the customer agreed or authorized by the customer.)*
 - e) Khi nhận được thông báo bằng văn bản của một trong các Chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản chung giữa các Chủ tài khoản chung. *(Upon receiving a written notice from one of the Account Holders about the arising of a dispute over a joint account between the Joint Account Holders.)*
 - f) KH có các nghĩa vụ thanh toán đến hạn đối với BIDV theo các hợp đồng (bao gồm hợp đồng tín dụng, bảo lãnh, cầm cố, thế chấp, hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ...) nhưng không tự nguyện/chủ động thực hiện (nợ gốc, lãi, phí, nghĩa vụ bảo lãnh, nghĩa vụ tài chính phải thanh toán khác). *(Customer has payment obligations due to BIDV under contracts (including credit contracts, guarantees, pledges, mortgages, card issuance and use contracts...) but does not voluntarily/actively perform (principal, interest, fee, guarantee obligation, other payable financial obligation).)*
 - g) Khi xảy ra các sự kiện làm phát sinh quyền phong tỏa TK của BIDV theo thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và KH tại các hợp đồng (trong đó có bao gồm nghĩa vụ KH phải trả đối với các giá trị giao dịch và phí phát sinh từ việc sử dụng dịch vụ) *(When events arise that give rise to BIDV's right to block account according to specific agreements between BIDV and the customer in the contracts - which includes the customer's obligation to pay for transaction values and fees arising from service use).*
 - h) Khi phát hiện và có cơ sở để đánh giá KH sử dụng giấy tờ tùy thân, tài liệu, hồ sơ thông tin giả mạo để mở TK, KH mở TK với mục đích đáng ngờ. *(When detecting and having grounds to assess that the customer uses fake identity papers, documents, records and information to open an account, the customer opens the account for suspicious purposes.)*
 - i) Khi BIDV phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH khi thực hiện mở và sử dụng TK trên các kênh Ngân hàng điện tử. *(When BIDV detects that there is a discrepancy or abnormality between the customer identification information and the customer's biometric factors when opening and using the account on e-banking channels.)*
 - j) Các trường hợp khác theo Điều kiện, điều khoản này và quy định của Pháp luật. *(Other cases according to these Terms and Conditions and provisions of the Law.)*
2. Việc phong tỏa thực hiện theo đề nghị tại văn bản yêu cầu phong tỏa. Số tiền bị phong tỏa phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa và vẫn được hưởng lãi theo quy định của BIDV. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng như bình thường. *(The blockade is carried out according to the request in the blockade request document. The blocked amount must be preserved and strictly controlled according to the content of the blockade and can still enjoy interest in accordance with BIDV's regulations. In case the account is partially blocked, the unblocked amount will still be used as usual.)*
3. Trường hợp phong tỏa không theo yêu cầu của KH, ngay sau khi phong tỏa tài khoản, ngân hàng thông báo bằng văn bản và/ hoặc điện thoại cho người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản; số tiền bị phong tỏa trên tài khoản được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. *(In case of blockade not at the request of the customer, immediately after the account is blocked, the bank notifies the account holder's legal representative in writing and/or phone about the reason and scope of account blockade; The blocked amount on the account is preserved and strictly controlled according to the blockade content.)*
4. Việc phong tỏa tài khoản chấm dứt khi *(The account blockade ends when):*

- a) Kết thúc thời hạn phong tỏa tại văn bản đề nghị. *(End of blockade period in written proposal.)*
 - b) Khi người có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật ra quyết định hoặc yêu cầu chấm dứt việc phong tỏa. *(When a competent person as prescribed by the Law issues a decision or requests to terminate the blockade.)*
 - c) Khi BIDV đã xử lý xong việc nhầm lẫn, sai sót về chuyển tiền. *(When BIDV has finished handling the mistake, error in money transfer.)*
 - d) Khi các Chủ tài khoản chung có văn bản gửi đến BIDV xác định tranh chấp đã được giải quyết. *(When the Joint Account Holders send a document to BIDV confirming that the dispute has been resolved.)*
 - e) Khi BIDV đã trích đủ số tiền mà KH có nghĩa vụ hoàn trả BIDV theo Điều kiện, điều khoản này. *(When BIDV has deducted the full amount that the Customer is obliged to return to BIDV in accordance with these Terms and Conditions.)*
 - f) Các trường hợp khác theo Điều kiện, điều khoản này và quy định của Pháp luật. *(Other cases according to these Terms and Conditions and the provisions of the Law.)*
5. BIDV được từ chối yêu cầu phong tỏa, đóng tài khoản khi Chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho BIDV. *(BIDV may refuse to block or close the account when the Account Holder has not fulfilled the payment obligation under the coercive decision of the competent state agency; or not yet fully paid debts to BIDV.)*

Điều 14: Ủy quyền sử dụng tài khoản *(Article 14: Authorization to use accounts)*

1. KH được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản theo quy định của Pháp luật và quy trình, quy định mở và sử dụng tài khoản của BIDV. Việc ủy quyền phải được lập bằng văn bản và được lập tại BIDV hoặc qua công chứng, chứng thực theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ. Người được ủy quyền phải đăng ký thông tin và chữ ký mẫu theo quy định của BIDV. *(Customer may authorize another person to use the account in accordance with the provisions of the Law and BIDV's process and regulations of opening and using account. The authorization must be made in writing and made at BIDV or through notarization or authentication according to BIDV's regulations from time to time. The authorized person must register information and sample signature in accordance with BIDV's regulations.)*
2. Văn bản ủy quyền phải xác định thời hạn ủy quyền (mốc thời hạn ủy quyền cụ thể) hoặc sự kiện pháp lý làm chấm dứt nội dung ủy quyền. *(The authorization document must specify the term of authorization (specific authorization deadline) or the legal event that terminates the authorization content.)*
3. Người được ủy quyền chịu trách nhiệm trong phạm vi được ủy quyền và người ủy quyền chịu trách nhiệm cuối cùng trước Pháp luật và với BIDV. *(The authorized person is responsible within the scope of authorization and the authorized person is ultimately responsible before the Law and to BIDV.)*

Điều 15: Sử dụng tài khoản chung *(Article 15: Use of joint accounts)*

1. Tài khoản chung được sử dụng theo các nội dung cam kết và thỏa thuận trong Văn bản thỏa thuận/Hợp đồng Mở và sử dụng tài khoản chung. *(The joint account is used according to the commitments and agreements in the Agreement/Contract for Opening and Using the Joint Account.)*
2. Trừ khi có các thỏa thuận khác (về cách thức sử dụng tài khoản chung, quyền và trách nhiệm của mỗi Chủ tài khoản trong việc sử dụng tài khoản chung, phương thức giải quyết khi có tranh chấp liên quan đến tài khoản chung), việc sử dụng tài khoản chung thực hiện theo nguyên tắc sau *(Unless there are other agreements (on how to use the joint account, the rights and responsibilities of each Account Owner in using the joint account, how to resolve disputes related to the joint account), the use of joint accounts is carried out according to the following principles):*

- a) Các Chủ tài khoản chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản chung và việc sử dụng tài khoản chung phải được sự chấp thuận của tất cả các Chủ tài khoản. Mỗi Chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản chung. *(Joint account holders have equal rights and obligations regarding the joint account and the use of the joint account must be approved by all account holders. Each Account Owner is responsible for paying all debt obligations arising from the use of the joint account.)*
- b) Mỗi Chủ tài khoản chung có trách nhiệm thông báo cho các Chủ tài khoản khác về thông tin nhận được của BIDV, trừ trường hợp giữa BIDV và các Chủ tài khoản có thỏa thuận khác. Thông báo hoặc thông tin của BIDV gửi cho mỗi Chủ tài khoản chung được coi như thông báo tới tất cả các Chủ tài khoản chung khác. *(Each joint account holder is responsible for notifying other account holders about information received from BIDV, unless otherwise agreed between BIDV and the account holders. Notice or information sent by BIDV to each Joint Account Holder is considered as notice to all other Joint Account Holders.)*
- c) Từng Chủ tài khoản có thể ủy quyền cho người khác thay mặt mình sử dụng tài khoản chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các Chủ tài khoản còn lại. *(Each Account Holder may authorize another person to use the joint account on his/her behalf but must obtain the written consent of all remaining Account Holders.)*
- d) Khi một trong các Chủ tài khoản là tổ chức bị giải thể, phá sản, sáp nhập hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của Pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản chung và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản chung được giải quyết theo quy định của Pháp luật. *(When one of the Account Holders is an organization that is dissolved, bankrupt, merged or terminated in accordance with the law, the right to use the joint account and the obligations arising from the use of the joint account shall be settled in accordance with the provisions of the Law.)*
- e) Các Chủ tài khoản chung đồng ý tài khoản chung sẽ bị phong tỏa khi phát sinh tranh chấp liên quan đến tài khoản chung, khi tất cả Chủ tài khoản chung có đề nghị phong tỏa, tạm khóa và chỉ giải tỏa khi các Chủ tài khoản chung đề nghị ngân hàng giải tỏa, hoặc gửi văn bản xác định tranh chấp được giải quyết hoặc giải tỏa theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. *(The joint account holders agree that the joint account will be blocked when a dispute arises related to the joint account, when all joint account holders request to block or temporarily lock the account and shall only be released when requested by the joint account, or send a document confirming that the dispute is resolved or released at the request of a competent state agency.)*
- f) Chủ tài khoản chung có các quyền lợi và nghĩa vụ khác liên quan đến tài khoản chung theo quy định của Pháp luật. *(The joint account holder has other rights and obligations related to the joint account according to the provisions of law.)*

Điều 16: Sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng theo quy định của Pháp luật *(Article 16: Use of specialized current accounts in accordance with legal regulations)*

Tùy từng loại tài khoản tiền gửi chuyên dùng, khách hàng cam kết, đảm bảo thực hiện các nội dung sau *(Depending on the type of specialized deposit account, customers commit and guarantee to carry out the following contents):*

1. Tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư trực tiếp ra nước ngoài *(Specialized current account for outward direct investment)*

- a) Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động đầu tư trực tiếp ra nước ngoài (bao gồm cả giai đoạn trước đầu tư) theo đúng quy định tại

Thông tư 12/2016/TT-NHNN ngày 29/06/2016 hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với hoạt động đầu tư ra nước ngoài do Thống đốc NHNN Việt Nam ban hành, các văn bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có). *(Only use the specialized account opened at BIDV to carry out revenue and expenditure transactions related to outward direct investment activities (including the pre-investment period) in accordance with the provisions of Circular No. 12/2016/TT-NHNN dated June 29, 2016 guiding the management of foreign exchange for outward investment activities issued by the Governor of the State Bank of Vietnam, amendments, supplement and relevant provisions of the law and specific agreement between BIDV and customers - if any).*

- b) Bổ sung văn bản xác nhận đăng ký giao dịch ngoại hối trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày được NHNN xác nhận để BIDV lưu cùng hồ sơ mở tài khoản. *(Supplement a document confirming foreign exchange transaction registration within 3 working days from the date of confirmation by the State Bank for BIDV to archive with the account opening documents.)*
- c) Trường hợp thay đổi tài khoản vốn đầu tư bằng loại ngoại tệ khác hoặc thay đổi TCTD cung ứng dịch vụ tài khoản, trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày NHNN xác nhận đăng ký thay đổi tài khoản vốn đầu tư trực tiếp ra nước ngoài, khách hàng có trách nhiệm gửi đề nghị đóng tài khoản tại BIDV, tất toán và chuyển toàn bộ số dư sang tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư trực tiếp ra nước ngoài mới để tiếp tục thực hiện hoạt động đầu tư trực tiếp ra nước ngoài theo đúng quy định. *(In case of changing the investment capital account into another foreign currency or changing the credit institution providing account services, within 5 working days from the date the State Bank of Vietnam confirms the registration to change the outward direct investment capital account, the customer is responsible for submitting a request to close the account at BIDV, finalizing and transferring the entire balance to a new specialized deposit account for outward direct investment to continue carrying out outward direct investment activities in accordance with regulations.)*
- d) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động đầu tư trực tiếp ra nước ngoài. *(Present documents and records as requested by BIDV to prove transaction purposes related to outward direct investment activities.)*
- e) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định liên quan về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền và chống tài trợ khủng bố theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư trực tiếp ra nước ngoài tại BIDV. *(Commit to absolute compliance with relevant regulations on foreign exchange management, anti-money laundering and terrorist financing according to Vietnamese and international laws when using a specialized deposit account for outward direct investment at BIDV.)*

2. Tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư gián tiếp ra nước ngoài *(Specialized current accounts for outward portfolio investments)*

- a) Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng đầu tư gián tiếp ra nước ngoài mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động đầu tư gián tiếp ra nước ngoài theo đúng quy định tại Thông tư 10/2016/TT-NHNN ngày 29/06/2016 hướng dẫn một số nội dung quy định tại Nghị định 135/2015/NĐ-CP ngày 31/12/2015 của Chính phủ quy định về đầu tư gián tiếp ra nước ngoài, các văn bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có). *(Only use specialized accounts for outward portfolio investments opened at BIDV to conduct revenue and expenditure transactions related to outward portfolio investment activities in accordance with the provisions of Circular No. 10/2016/TT-NHNN dated June 29, 2016 guiding a number of contents specified in Decree No. 135/2015/ND-CP dated December 31, 2015 of the*

Government regulating outward portfolio investment, amending and supplementing documents and relevant provisions of law and specific agreements between BIDV and customers - if any).

- b) Trường hợp thay đổi TCTD được phép mở tài khoản, khách hàng có trách nhiệm gửi đề nghị đóng tài khoản chuyên dùng đầu tư gián tiếp ra nước ngoài đã mở tại BIDV, tất toán và chuyển toàn bộ số dư sang tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư gián tiếp ra nước ngoài mới để tiếp tục thực hiện hoạt động đầu tư gián tiếp ra nước ngoài theo đúng quy định. *(In case of changing a credit institution competent to open an account, the customer is responsible for submitting a request to close the specialized account for outward portfolio investment opened at BIDV, finalizing and transferring the entire balance to a new specialized deposit account for outward portfolio investment to continue carrying out outward portfolio investment activities in accordance with regulations.*
- c) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động đầu tư gián tiếp ra nước ngoài. *(Present dossiers and documents at BIDV's request to prove the transaction purpose related to outward portfolio investment activities.)*
- d) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định liên quan về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, phòng chống khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư gián tiếp ra nước ngoài tại BIDV. *(Commit to absolute compliance with relevant regulations on foreign exchange management, anti-money laundering, prevention of terrorism and proliferation of weapons of mass destruction according to Vietnamese and international laws when using a specialized deposit account for outward portfolio investment at BIDV.)*

3. Mở, quản lý và sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư gián tiếp vào Việt Nam *(Open, manage and use a specialized current account for indirect investment in Vietnam)*

- a) Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng đầu tư gián tiếp vào Việt Nam mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động đầu tư gián tiếp nước ngoài tại Việt Nam theo đúng quy định tại Thông tư 05/2014/TT-NHNN ngày 12/03/2014 hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản vốn đầu tư gián tiếp để thực hiện hoạt động đầu tư gián tiếp nước ngoài tại Việt Nam do Thống đốc NHNN Việt Nam ban hành, các văn bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có). *(Only use the specialized account for indirect investment in Vietnam opened at BIDV to carry out income and expenditure transactions related to foreign indirect investment activities in Vietnam in accordance with the provisions of the Circular No. 05/2014/TT-NHNN dated March 12, 2014 guiding the opening and use of indirect investment capital accounts to carry out foreign indirect investment activities in Vietnam issued by the Governor of the State Bank of Vietnam, amending and supplementing documents and relevant provisions of law and specific agreements between BIDV and customers - if any).*
- b) Trường hợp thay đổi Ngân hàng được phép mở tài khoản, khách hàng có trách nhiệm gửi đề nghị đóng tài khoản chuyên dùng đầu tư gián tiếp vào Việt Nam đã mở tại BIDV, tất toán và chuyển toàn bộ số dư sang tài khoản **tiền gửi chuyên dùng đầu tư gián tiếp vào Việt Nam** mới để tiếp tục thực hiện hoạt động đầu tư gián tiếp vào Việt Nam theo đúng quy định. *(In case of changing the bank competent to open the account, customers are responsible for submitting a request to close the specialized account for indirect investment in Vietnam opened at BIDV, finalizing and transferring the entire balance to a new specialized deposit account for indirect investment in Vietnam to continue carrying out indirect investment activities in Vietnam in accordance with regulations.)*

- c) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động đầu tư gián tiếp nước ngoài vào Việt Nam. *(Present dossiers and records as requested by BIDV to prove transaction purposes related to foreign indirect investment activities in Vietnam.)*
- d) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định về Luật chứng khoán, các văn bản hướng dẫn về luật chứng khoán, các quy định hiện hành của pháp luật liên quan đến hoạt động góp vốn, mua cổ phần của nhà đầu tư nước ngoài trong các doanh nghiệp Việt Nam và hoạt động của nhà đầu tư nước ngoài trên thị trường chứng khoán Việt Nam, quy định quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư gián tiếp vào Việt Nam tại BIDV. *(Commit to absolute compliance with regulations on Securities Law, guiding documents on securities law, current legal regulations related to capital contribution and share purchase by foreign investors in Vietnamese enterprises and activities of foreign investors on the Vietnamese stock market, regulations on foreign exchange management, anti money laundering and terrorist financing in accordance with Vietnamese and international laws when using a specialized deposit account for indirect investment in Vietnam at BIDV.)*
- 4. Tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư trực tiếp vào Việt Nam** *(Specialized current account for direct investment in Vietnam)*
- a) Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng đầu tư trực tiếp vào Việt Nam mở tại BIDV tương ứng với loại ngoại tệ góp vốn và từng dự án/ hợp đồng để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động đầu tư trực tiếp nước ngoài vào Việt Nam theo đúng quy định tại Thông tư 06/2019/TT-NHNN ngày 26/6/2019 hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với hoạt động đầu tư trực tiếp nước ngoài vào Việt Nam do Thống đốc NHNN Việt Nam ban hành, các văn bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có). *(Only use the specialized account for direct investment in Vietnam opened at BIDV corresponding to the type of foreign currency of capital contribution and each project/contract to carry out revenue and expenditure transactions related to foreign direct investment activities in Vietnam in accordance with the provisions of Circular No. 06/2019/TT-NHNN dated June 26, 2019 guiding the management of foreign exchange for foreign direct investment activities in Vietnam issued by the Governor of the State Bank of Vietnam, amending and supplementing documents and relevant provisions of law and specific agreements between BIDV and customers - if any).*
- b) Trường hợp thay đổi Ngân hàng được phép mở tài khoản khác tương ứng với loại ngoại tệ đã mở, khách hàng có trách nhiệm gửi đề nghị đóng tài khoản đã mở tại BIDV, tất toán và chuyển toàn bộ số dư sang **tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư trực tiếp vào Việt Nam** mới để tiếp tục thực hiện hoạt động đầu tư trực tiếp vào Việt Nam theo đúng quy định tại Thông tư 06/2019/TT-NHNN ngày 26/6/2019. *(In case of changing the Bank competent to open another account corresponding to the opened foreign currency, customers are responsible for submitting a request to close the account opened at BIDV, finalizing and transferring the entire balance to a new specialized current account for direct investment in Vietnam to continue performing direct investment activities in Vietnam in accordance with the provisions of Circular No. 06/2019/TT-NHNN dated June 26, 2019.)*
- c) Thực hiện đóng tài khoản vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài đã mở tại BIDV để thực hiện theo đúng quy định tại Thông tư 06/2019/TT-NHNN ngày 26/6/2019. *(Close the foreign direct investment capital account opened at BIDV to comply with the regulations in Circular No. 06/2019/TT-NHNN dated June 26, 2019.)*

- d) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động đầu tư trực tiếp vào Việt Nam. *(Present dossiers and documents as requested by BIDV to prove transaction purposes related to direct investment activities in Vietnam.)*
- e) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định liên quan về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, phòng chống khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư trực tiếp nước ngoài vào Việt Nam tại BIDV. *(Commit to absolute compliance with relevant regulations on foreign exchange management, anti money laundering, terrorism prevention and proliferation of weapons of mass destruction according to Vietnamese and international laws when using a specialized deposit account for foreign direct investment in Vietnam at BIDV.)*
- 5. Tài khoản tiền gửi chuyên dùng dành cho hoạt động kinh doanh trò chơi điện tử có thưởng dành cho người nước ngoài** *(Specialized current account for business of prize-winning video game for foreigner)*
- a) Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng với mỗi loại ngoại tệ mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động kinh doanh trò chơi điện tử có thưởng dành cho người nước ngoài theo đúng quy định tại Thông tư 09/2022/TT-NHNN ngày 12/07/2022 hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với hoạt động kinh doanh trò chơi điện tử có thưởng dành cho người nước ngoài do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành, các văn bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có). *(Only use a single specialized account with each type of foreign currency opened at BIDV to conduct revenue and expenditure transactions related to the business of prize-winning video games for foreigners in accordance with the provisions of Circular No. 09/2022/TT-NHNN dated 12/07/2022 guiding the foreign exchange management for the business of prize-winning video games for foreigners issued by the Governor of the State Bank of Vietnam, amending and supplementing documents and relevant provisions of the law and specific agreements between BIDV and customers - if any).*
- b) Trường hợp thay đổi ngân hàng được phép nơi doanh nghiệp mở tài khoản chuyên dùng ngoại tệ cho hoạt động kinh doanh trò chơi điện tử có thưởng cho người nước ngoài, trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày được điều chỉnh Giấy phép thu, chi ngoại tệ và các hoạt động ngoại hối khác khách hàng có trách nhiệm gửi đề nghị đóng tài khoản đã mở tại BIDV, tất toán và chuyển toàn bộ số dư sang tài khoản chuyên dùng kinh doanh trò chơi điện tử mới hoặc tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ để tiếp tục thực hiện giao dịch liên quan đến hoạt động kinh doanh trò chơi điện tử có thưởng theo đúng quy định. *(In case of changing the competent bank where the enterprise opens a specialized foreign currency account for the business of prize-winning video games for foreigners, within 5 working days from the date of adjustment of the License to receive and spend foreign currency and other foreign exchange activities, the customer is responsible for submitting a request to close the account opened at BIDV, finalizing and transferring the entire balance to a new specialized account for video game business or a payment account in foreign currency to continue performing transactions related to the business of video games with prizes in accordance with regulations.)*
- c) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động kinh doanh trò chơi điện tử có thưởng cho người nước ngoài. *(Present dossiers and documents at the request of BIDV to prove the purpose of transactions related to the business of prize-winning video games for foreigners.)*

d) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định liên quan về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, phòng chống khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng cho doanh nghiệp hoạt động kinh doanh trò chơi có thưởng cho người nước ngoài tại BIDV. *(Commit to absolute compliance with relevant regulations on foreign exchange management, anti money laundering, terrorism prevention and proliferation of weapons of mass destruction according to Vietnamese and international laws when using a pecialized deposit account for business of prize-winning video game for foreigner at BIDV.)*

6. Tài khoản tiền gửi chuyên dùng dành cho doanh nghiệp hoạt động kinh doanh casino *(Specialized current accounts for casino businesses)*

a) Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng với mỗi loại ngoại tệ mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động kinh doanh casino theo đúng quy định tại Thông tư 10/2017/TT-NHNN ngày 30/08/2017 hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với hoạt động kinh doanh casino do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành, các văn bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có). *(Only use a single specialized account with each type of foreign currency opened at BIDV to conduct revenue and expenditure transactions related to the casino business activities in accordance with the provisions of Circular No. 10/2017/TT-NHNN dated August 30, 2017, guiding on foreign exchange management for casino business activities issued by the Governor of the State Bank of Vietnam, amending and supplementing documents and relevant provisions of law and specific agreements between BIDV and customers-if any).*

b) Trường hợp thay đổi ngân hàng được phép nơi doanh nghiệp mở tài khoản chuyên dùng ngoại tệ cho hoạt động kinh doanh trò chơi điện tử có thưởng cho người nước ngoài, trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày được điều chỉnh Giấy phép thu, chi ngoại tệ và các hoạt động ngoại hối khác khách hàng có trách nhiệm gửi đề nghị đóng tài khoản đã mở tại BIDV, tất toán và chuyển toàn bộ số dư sang tài khoản chuyên dùng dành cho doanh nghiệp hoạt động kinh doanh casino mới hoặc tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ để tiếp tục thực hiện giao dịch liên quan đến hoạt động kinh doanh casino theo đúng quy định. *(In case of changing the authorized bank where the enterprise opens a specialized foreign currency account for the business of prize-winning video games for foreigners (casino business), within 5 working days from the date of adjustment of the License to receive and spend foreign currency and other foreign exchange activities, the customer is responsible for submitting a request to close the account opened at BIDV, finalizing and transferring the entire balance to a new specialized account for casino business or a payment account in foreign currency to continue performing transactions related to casino business in accordance with regulations.)*

c) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động kinh doanh casino. *(Present dossiers and documents at BIDV's request to prove the transaction purpose related to casino business.)*

d) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định liên quan về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, phòng chống khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng cho doanh nghiệp hoạt động kinh doanh casino tại BIDV. *(Commit to absolute compliance with relevant regulations on foreign exchange management, anti money laundering, terrorism prevention and proliferation of weapons of mass destruction according to Vietnamese and international laws when using a specialized current accounts for casino businesses at BIDV.)*

7. Tài khoản tiền gửi chuyên dùng vay, trả nợ nước ngoài (*Specialized current account for borrowing and repaying foreign debt*)

a) Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng vay, trả nợ nước ngoài mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động vay trả nợ nước ngoài của chúng tôi theo đúng quy định tại Thông tư 12/2022/TT-NHNN ngày 30/09/2022 hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với việc vay, trả nợ nước ngoài của doanh nghiệp do Thống đốc NHNN Việt Nam ban hành, các văn bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có). (*Only use the specialized account for foreign borrowing and debt repayment opened at BIDV to carry out revenue and expenditure transactions related to our foreign borrowing and debt repayment activities in accordance with the provisions of Circular No. 12/2022/TT-NHNN dated September 30, 2022, guiding on foreign exchange management for foreign borrowing and debt repayment of enterprises issued by the Governor of the State Bank of Vietnam, amending and supplementing documents and relevant provisions of law and specific agreements between BIDV and customers (if any).*)

b) Trường hợp kế hoạch rút vốn, trả nợ, chuyển phí thực tế thay đổi trong phạm vi 10 (mười) ngày so với kế hoạch rút vốn, trả nợ, chuyển phí đã được Ngân hàng Nhà nước xác nhận trước đó, khách hàng có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho BIDV để thực hiện rút vốn, trả nợ theo kế hoạch thay đổi. Trường hợp thay đổi Ngân hàng được phép mở tài khoản, khách hàng có trách nhiệm gửi đề nghị đóng tài khoản đã mở tại BIDV, tất toán và chuyển toàn bộ số dư sang tài khoản tiền gửi chuyên dùng vay, trả nợ nước ngoài mới để tiếp tục thực hiện giao dịch liên quan đến khoản vay, trả nợ nước ngoài theo đúng quy định.

(In case the actual capital withdrawal, debt repayment, and fee transfer plan changes within 10 (ten) days compared to the capital withdrawal, debt repayment, and fee transfer plan previously confirmed by the State Bank of Vietnam, customers are responsible for notifying BIDV in writing to withdraw capital and repay debt according to the changed plan.

In case of changing the Bank competent to open the account, the customer is responsible for submitting a request to close the account opened at BIDV, finalizing and transferring the entire balance to a new specialized deposit account for borrowing and repaying foreign debt to continue performing transactions related to borrowing and repaying foreign debt in accordance with regulations.)

c) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động vay, trả nợ nước ngoài. (*Present dossiers and documents as requested by BIDV to prove transaction purposes related to foreign borrowing and debt repayment activities.*)

d) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định liên quan về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, phòng chống khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng vay, trả nợ nước ngoài tại BIDV. (*Commit to absolute compliance with relevant regulations on foreign exchange management, anti money laundering, terrorism prevention and proliferation of weapons of mass destruction according to Vietnamese and international laws when using a specialized deposit account for borrowing and repaying foreign debt at BIDV.*)

8. Tài khoản tiền gửi chuyên dùng cho vay ra nước ngoài (*Specialized current account for oversea lending*)

a) Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng cho vay ra nước ngoài mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch liên quan đến hoạt động cho vay ra nước ngoài của chúng tôi theo đúng quy định tại Thông tư 37/2013/TT-NHNN ngày 26/02/2016 hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với việc vay, trả nợ nước ngoài của doanh nghiệp do Thống đốc NHNN Việt Nam ban hành, các văn bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có). (*Only use*

the specialized account for overseas lending opened at BIDV to carry out transactions related to our overseas lending activities in accordance with the provisions of Circular No. 37/2013/TT -SBV dated February 26, 2016, guiding on foreign exchange management for foreign borrowing and debt repayment of enterprises (oversea lending) issued by the Governor of the State Bank of Vietnam, amending and supplementing documents and relevant provisions of law and specific agreements between BIDV and customers - if any).

- b) Bổ sung văn bản xác nhận đăng ký khoản cho vay ra nước ngoài trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày được NHNN xác nhận để BIDV lưu cùng hồ sơ mở tài khoản. *(Supplement a written confirmation of overseas loan registration within 05 working days from the date of confirmation by the State Bank of Vietnam for BIDV to archive with the account opening documents.)*
- c) Trường hợp thay đổi Ngân hàng được phép mở tài khoản, khách hàng có trách nhiệm gửi đề nghị đóng tài khoản đã mở tại BIDV, tất toán và chuyển toàn bộ số dư sang tài khoản **tiền gửi chuyên dùng cho vay ra nước ngoài** mới để tiếp tục thực hiện giao dịch liên quan đến khoản cho vay ra nước ngoài theo đúng quy định. *(In case of changing the Bank competent to open the account, the customer is responsible for submitting a request to close the account opened at BIDV, finalizing and transferring the entire balance to a new specialized account for oversea lending to continue performing transactions related to oversea lending in accordance with regulations.)*
- d) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động cho vay ra nước ngoài. *(Present documents and records as requested by BIDV to prove transaction purposes related to overseas lending activities.)*
- e) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định liên quan về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, phòng chống khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng cho vay ra nước ngoài tại BIDV. *(Commit to absolute compliance with relevant regulations on foreign exchange management, anti money laundering, terrorism prevention and proliferation of weapons of mass destruction according to Vietnamese and international laws when using a specialized deposit account for oversea lending at BIDV.)*

9. Tài khoản tiền gửi chuyên dùng dành cho TCKT cung ứng dịch vụ nhận và chi, trả ngoại tệ
(Specialized current accounts for economic entities providing foreign currency receipt and payment services)

- a) Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng với mỗi loại ngoại tệ mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động nhận và chi, trả ngoại tệ theo đúng quy định tại Thông tư 34/2015/TT-NHNN ngày 31/12/2015 hướng dẫn hoạt động cung ứng dịch vụ nhận và chi, trả ngoại tệ do Thống đốc NHNN Việt Nam ban hành, các văn bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có). *(Only use a single specialized account for each type of foreign currency opened at BIDV to carry out revenue and expenditure transactions related to foreign currency receipt and payment activities in accordance with regulations in Circular No. 34/2015/ TT-NHNN dated December 31, 2015 guiding the provision of foreign currency receipt and payment services issued by the Governor of the State Bank of Vietnam, amending and supplementing documents and relevant provisions of law and specific agreements between BIDV and customers - if any).*
- b) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động cung ứng dịch vụ nhận và chi, trả ngoại tệ. *(Present records and documents as requested by BIDV to prove transaction purposes related to the provision of foreign currency receipt and payment services.)*

- c) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định liên quan về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, phòng chống khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng dành cho tổ chức kinh tế cung ứng dịch vụ nhận và chi, trả ngoại tệ tại BIDV. *(Commit to absolute compliance with relevant regulations on foreign exchange management, anti money laundering, terrorism prevention and proliferation of weapons of mass destruction according to Vietnamese and international laws when using a specialized deposit accounts for economic entities providing foreign currency receipt and payment services at BIDV.)*

Điều 17: Đóng tài khoản (Article 17: Closing account)

1. BIDV sẽ đóng tài khoản thanh toán của KH trong các trường hợp sau *(BIDV will close the customer's payment account in the following cases):*
 - a) Đóng tài khoản theo yêu cầu của KH và KH đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản. *(Close the account at the request of the Customer and the Customer has fulfilled the obligations related to the account.)*
 - b) BIDV thực hiện đóng tài khoản thanh toán của KH trong các trường hợp *(BIDV closes the customer's payment account in the following cases):*
 - Tổ chức có tài khoản thanh toán chấm dứt hoạt động theo quy định của Pháp luật. *(The organization with the payment account terminates its operation in accordance with the provisions of the Law.)*
 - Khi KH vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại hợp đồng về mở và sử dụng tài khoản thanh toán với BIDV, quy định về FATCA, quy trình mở và sử dụng tài khoản của BIDV. *(When the Customer violates commitments or agreements in the agreement on opening and using a payment account with BIDV, FATCA regulations, and BIDV's account opening and use process.)*
 - Khi tài khoản thanh toán không còn số dư và không phát sinh giao dịch theo quy định của BIDV từng thời kỳ phù hợp với quy định của Pháp luật. *(When the payment account has no balance and no transactions arise according to BIDV's regulations from time to time in accordance with the provisions of the Law.)*
 - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. *(When there is a written request from a competent state agency.)*
 - Khi có căn cứ về việc KH có dấu hiệu gian lận, lừa đảo trong việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán. *(When there is evidence that the Customer shows signs of fraud or scam in opening and using a payment account.)*
 - Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật. *(Other cases as prescribed by the Law.)*
2. Khi đóng tài khoản, BIDV sẽ thông báo cho KH bằng một trong các phương thức: email, tin nhắn điện thoại hoặc các phương thức khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ. KH có thể đề nghị đóng tài khoản không kỳ hạn tại bất kỳ chi nhánh nào nhưng chỉ chi nhánh mở tài khoản đó có thẩm quyền thực hiện đóng tài khoản của KH. Trường hợp KH giao dịch đóng tài khoản không kỳ hạn khác chi nhánh mở tài khoản, chi nhánh tiếp nhận phối hợp với chi nhánh mở tài khoản thực hiện đóng tài khoản theo yêu cầu của KH. *(When closing the account, BIDV will notify the Customer by one of the following methods: email, phone message or other methods according to BIDV's regulations from time to time. Customers can request to close a demand account at any branch, but only the branch that opened that account has the authority to close the Customer's account. In case the customer closes a demand account*

at a different branch than the account opening branch, the receiving branch coordinates with the account opening branch to close the account at the customer's request.)

3. Khi đóng tài khoản, BIDV đồng thời sẽ chấm dứt các dịch vụ kết nối với tài khoản đó. KH thanh toán phí đóng tài khoản theo quy định trong biểu phí của BIDV được niêm yết công khai tại quầy giao dịch. Ngân hàng được tự động trích Nợ, phong tỏa để trích nợ để thanh toán các khoản phí khác theo biểu phí của BIDV và các nghĩa vụ tài chính khác của KH tại BIDV (nếu có). *(When closing an account, BIDV will also terminate the services connected to that account. Customers pay account closing fees as prescribed in BIDV's fee schedule publicly posted at the transaction counter. The Bank can automatically deduct, block to deduct to pay other fees according to BIDV's fee schedule and other financial obligations of the Customer at BIDV (if any).)*
4. KH không được đóng tài khoản khi tài khoản của KH đang bị phong tỏa hoặc KH chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với BIDV. *(Customers are not allowed to close their accounts when their accounts are blocked or they have not fulfilled their debt obligations to BIDV.)*
5. Khi tài khoản được đóng, số dư còn lại trên tài khoản được xử lý như sau *(When the account is closed, the remaining balance on the account is processed as follows):*
 - a) Trường hợp tổ chức chấm dứt hoạt động: Chi trả cho các cổ đông/người đại diện của cổ đông có tên trong Sổ đăng ký cổ đông của Công ty (công ty cổ phần), thành viên/người đại diện có tên trong Sổ đăng ký thành viên (công ty TNHH),... *(In case the organization terminates its operation: Pay to shareholders/representatives of shareholders named in the Company's Register of Shareholders (joint stock company), members/representatives named in the Register of Members (limited company), etc.)*
 - b) Theo yêu cầu của tòa án, cơ quan có thẩm quyền (nếu có). *(At the request of the court or competent authority - if any).*
 - c) Trường hợp tài khoản còn số dư và KH/Người thụ hưởng hợp pháp chưa đến ngân hàng làm thủ tục thanh toán, BIDV sẽ chuyển toàn bộ số dư sang Tài khoản trung gian phải trả để chờ thanh toán và không tiếp tục trả lãi. *(In case the account has a balance and the customer/legal beneficiary has not yet gone to the bank to complete the payment procedures, BIDV will transfer the entire balance to the Intermediate Account Payable for pending payment, under which no interest shall incur..)*
 - d) Sau 03 lần thông báo (mỗi lần cách nhau 15 ngày) về việc đóng tài khoản bằng văn bản theo hình thức thư bảo đảm cho KH/Người thụ hưởng nhưng KH/Người thụ hưởng không đến ngân hàng để nhận số tiền còn lại, BIDV sẽ quản lý và xử lý số tiền trên theo quy định và quy trình mở và sử dụng tài khoản của BIDV. Trường hợp sau đó, KH có đề nghị kèm theo nội dung hợp lệ (KH không nhận được thông báo của ngân hàng,...) BIDV thực hiện thanh toán hoàn trả KH. *(After 03 written notices (15-day interval) of account closure via certified mail to Customer/Beneficiary but Customer/Beneficiary does not come to the bank to receive the remaining amount, BIDV will manage and handle the above amount according to BIDV's regulations and procedures for opening and using accounts. Later on, In case the Customer has a request with valid content (Customer did not receive the bank's notice, ...) BIDV will refund the Customer).*

B. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN (TERMS AND CONDITIONS OF TERM DEPOSIT)

Điều 18: Điều kiện gửi tiền gửi có kỳ hạn (Article 18: Conditions of deposit with term)

1. KH tổ chức chỉ được gửi, nhận chi trả tiền gửi có kỳ hạn thông qua tài khoản thanh toán của chính KH. Đối với tiền gửi chung có kỳ hạn, KH gửi, nhận chi trả tiền gửi có kỳ hạn thông qua tài khoản thanh toán chung của tất cả KH. *(Organizational customers are only allowed to send and receive payments on*

term deposits through the customer's own payment account. For joint term deposits, customers send and receive payment of term deposits through the joint payment accounts of all customers.)

2. Đối với KH tổ chức nước ngoài không cư trú, thời hạn gửi tiền không được dài hơn thời hạn hiệu lực còn lại của Giấy tờ xác minh thông tin của tổ chức (bao gồm Quyết định thành lập hoặc Giấy phép hoạt động hoặc Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoặc các giấy tờ khác tương đương theo quy định của Pháp luật). *(For non-resident foreign organization customers, the deposit term cannot be longer than the remaining validity period of the organization's information verification documents - including Establishment Decision or Operation License or Enterprise Registration Certificate or Business Registration Certificate or other equivalent documents as prescribed by Law).*
3. Người cư trú và không cư trú không được gửi tiền gửi chung có kỳ hạn. Tổ chức và cá nhân không được gửi tiền gửi chung có kỳ hạn bằng ngoại tệ. *(Residents and non-residents may not jointly deposit joint term deposits. Organizations and individuals may not jointly deposit joint term deposits in foreign currency.)*

Điều 19: Loại tiền tệ và kỳ hạn (Article 19: Currency and term)

1. BIDV có quyền quy định về các kỳ hạn gửi tiền và loại tiền nhận gửi theo từng thời kỳ phù hợp với quy định của Pháp luật. *(BIDV has the right to stipulate deposit terms and types of deposits from time to time in accordance with the provisions of the Law.)*
2. KH có quyền lựa chọn kỳ hạn và loại tiền gửi phù hợp với nhu cầu của mình trên cơ sở các quy định của BIDV. *(Customers have the right to choose the term and type of deposit in accordance with their needs on the basis of BIDV's regulations.)*

Điều 20: Lãi suất (Article 20: Interest rate)

1. BIDV sẽ công bố về các mức lãi suất áp dụng. Lãi suất thay đổi tùy thuộc vào loại tiền, kỳ hạn và giá trị của tiền gửi kỳ hạn và được ấn định cho kỳ hạn cụ thể mà KH lựa chọn. *(BIDV will announce the applicable interest rates. The interest rate varies depending on the currency, term and value of the term deposit and is fixed for a specific term that the customer chooses.)*
2. KH đồng ý, trong trường hợp các chính sách quản lý của Nhà nước, các quy định của Pháp luật hoặc thị trường có sự thay đổi, biến động bất thường, BIDV có thể chủ động thực hiện điều chỉnh lãi suất tiền gửi mà không cần chứng minh sự thay đổi hay cần bất kỳ sự xác nhận đồng ý nào từ KH. *(Customer agrees that, in case management policies of the State, regulations of the law or market has abnormal changes or fluctuations, BIDV can actively adjust deposit interest rates without needing to prove the change or need any confirmation of consent from the Customer.)*

Điều 21: Xử lý đáo hạn đối với khoản tiền gửi áp dụng phương thức quay vòng (Article 21: Maturity treatment for deposits using the revolving method)

Trong trường hợp khoản tiền gửi có kỳ hạn áp dụng tất toán theo phương thức quay vòng thì khoản tiền gửi sẽ được tự động kéo dài thêm một thời hạn gửi tiền mới tương ứng thời hạn gửi tiền gửi ban đầu và lãi suất tiền gửi trong trường hợp quay vòng sẽ tính theo lãi suất tương ứng kỳ hạn áp dụng theo bảng lãi suất BIDV có hiệu lực tại thời điểm quay vòng hoặc theo mức lãi suất được BIDV gửi tới KH tại thời điểm quay vòng. Nếu tại thời điểm quay vòng BIDV không còn áp dụng kỳ hạn ban đầu thì BIDV theo quyết định của mình sẽ áp dụng một thời hạn kéo dài mới thấp hơn liền kề với kỳ hạn ban đầu; mức lãi suất trong thời gian quay vòng sẽ được tính theo mức lãi suất của kỳ hạn tương ứng theo quy định trong bảng lãi suất BIDV có hiệu lực tại thời điểm quay vòng hoặc theo mức lãi suất được BIDV gửi tới KH tại thời điểm quay vòng. *(In the*

case of a term deposit subject to revolving settlement, the deposit will be automatically extended for a new deposit term corresponding to the original deposit term and the deposit interest rate will be calculated according to the interest rate corresponding to the applicable term according to the BIDV interest rate table effective at the time of revolving or according to the interest rate sent by BIDV to the Customer at the time of revolving. If at the time of revolving, BIDV no longer applies the original term, BIDV at its discretion will apply a new extension lower than the original term; The interest rate during the revolving period will be calculated according to the interest rate of the corresponding term as prescribed in the BIDV interest rate table effective at the time of revolving or the interest rate sent by BIDV to the customer at the time of revolving.

Điều 22: Tắt toán khoản tiền gửi trước ngày đến hạn (Article 22: Immature settlement of the deposit)

1. KH được phép chi trả (tắt toán) trước hạn một phần khoản tiền gửi hoặc toàn bộ khoản tiền gửi tùy thuộc vào quy định của từng Sản Phẩm và thỏa thuận giữa BIDV và KH. (Customer is allowed to pay (finalize) a part of the deposit or the entire deposit before maturity, depending on the regulations of each Product and the agreement between BIDV and the Customer.)
2. Trường hợp KH tắt toán toàn bộ khoản tiền gửi trước ngày đến hạn: KH hưởng lãi theo mức lãi suất không kỳ hạn thấp nhất theo đối tượng KH và/hoặc theo loại tiền đã gửi tại thời điểm rút trước hạn. Trong trường hợp trả lãi trước/trả lãi định kỳ, KH phải hoàn trả toàn bộ phần tiền lãi có kỳ hạn KH đã được hưởng và số tiền này sẽ được trừ vào số tiền gốc tại thời điểm KH rút trước hạn. (In case the customer finalizes the entire deposit before the due date: the customer enjoys interest at the lowest demand interest rate according to the customer and/or the type of money deposited at the time of early withdrawal.
3. Trường hợp KH tắt toán một phần khoản tiền gửi trước ngày đến hạn (In case the Customer partially settles the deposit before the due date):
 - a) Đối với phần tiền gửi rút trước hạn, KH hưởng lãi theo mức lãi suất không kỳ hạn thấp nhất theo đối tượng KH và/hoặc theo loại tiền đã gửi tại thời điểm rút trước hạn. Trong trường hợp trả lãi trước/ trả lãi định kỳ, KH phải hoàn trả toàn bộ phần tiền lãi có kỳ hạn KH đã được hưởng đối với phần tiền gửi rút trước hạn và số tiền này sẽ trừ vào số tiền gốc KH rút trước hạn. (For the deposit withdrawn before maturity, the Customer enjoys interest at the lowest demand interest rate according to the customer and/or the type of money deposited at the time of early withdrawal. In the case of prepayment / periodic interest payment, the Customer must repay the entire term interest that the Customer has enjoyed for the prematurely withdrawn deposit and this amount will be deducted from the principal amount withdrawn before the maturity date.)
 - b) Đối với phần tiền gửi còn lại, KH hưởng lãi theo mức lãi suất có kỳ hạn đang áp dụng đối với khoản tiền gửi ban đầu. (For the remaining deposit, the customer will enjoy interest at the term interest rate applicable to the initial deposit.)

Điều 23: Thay đổi thông tin liên quan đến tài khoản nhận gốc và lãi (Article 23: Change of information related to the account receiving principal and interest)

1. Trong trường hợp KH có nhu cầu thay đổi thông tin liên quan đến tài khoản nhận gốc và lãi do Tài khoản thanh toán của KH đăng ký nhận gốc và lãi ban đầu bị phong tỏa, đóng, tạm khóa, bị thay đổi tình trạng hoặc vì bất kỳ lý do nào khác thì KH phải thông báo cho BIDV và thực hiện thay đổi thông tin tài khoản thanh toán nhận chi trả tiền gốc và lãi. (In case the Customer needs to change information related to the account receiving principal and interest because the Customer's payment account initially registered to receive principal and interest is blocked, closed, temporarily locked, has changed its status or for any

other reason, the Customer must notify BIDV and change payment account information to receive principal and interest payments.)

- Trường hợp KH và BIDV không/chưa thống nhất được việc điều chỉnh thông tin tài khoản thanh toán nhận chi trả gốc và lãi, BIDV hiểu rằng việc chuyển tiền chi trả gốc và lãi sẽ được thực hiện chuyển vào Tài Khoản của KH theo chỉ định ban đầu; nếu Tài Khoản của KH đã đóng, việc chuyển tiền chi trả gốc và lãi sẽ được BIDV giữ hộ toàn bộ số dư có trong Tài Khoản (nếu còn) chờ thanh toán và KH không được hưởng lãi trên tài khoản này. *(In case the Customer and BIDV cannot/have not agreed on adjusting the payment account information to receive principal and interest payments, BIDV understands that principal and interest payments will be transferred to the Customer's Account as initially designated; if the Customer's Account is closed, the money transfer to pay principal and interest will for the entire balance in the Account (if any) be kept as a pending payment by BIDV and the Customer will not receive interest on this account.)*

Điều 24: Tra cứu thông tin của khoản tiền gửi (Article 24: Deposit information lookup)

Trong trường hợp KH có nhu cầu tra cứu thông tin của khoản tiền gửi có kỳ hạn, KH có thể tra cứu tại các quầy giao dịch của BIDV; hoặc qua dịch vụ Ngân hàng điện tử; hoặc các phương thức khác do BIDV quy định từng thời kỳ. *(In case customers need to look up information about term deposits, customers can look up at BIDV transaction counters; or via e-Banking service; or other methods prescribed by BIDV from time to time.)*

C. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ (TERMS AND CONDITIONS FOR USE OF E-BANKING SERVICE)

Điều 25: Định nghĩa (Article 25: Definition)

- Sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử (sau đây được gọi là Dịch vụ) là các sản phẩm dịch vụ được BIDV cung cấp cho KH thông qua kênh phân phối điện tử bao gồm nhưng không giới hạn bởi: BIDV iBank, BSMS. *(Electronic banking products and services (hereinafter referred to as Services) are products and services provided by BIDV to customers through electronic distribution channels including but not limited to: BIDV iBank, BSMS)*
- Các Dịch vụ được BIDV cung cấp trên cơ sở nguyên trạng, BIDV không đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ một cách liên tục và không bị gián đoạn. KH chấp nhận rủi ro bị gián đoạn giao dịch trong trường hợp BIDV bảo trì, nâng cấp hệ thống hoặc do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của BIDV, bao gồm một số nguyên nhân, cụ thể như sau: tình trạng gián đoạn do nguyên nhân bất khả kháng của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, nhà cung cấp dịch vụ chuyển tiền, nhà cung cấp dịch vụ thanh toán hóa đơn hoặc của bên thứ ba liên quan; sự cố điện, sự cố kỹ thuật, đứt nghẽn mạng, đường truyền; thiên tai, địch họa, đình công, các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền khác. *(Services are provided by BIDV on an as-is basis. BIDV does not guarantee continuous and uninterrupted provision of Services. Customer accepts the risk of transaction interruption in case BIDV maintains or upgrades the system or due to causes beyond BIDV's reasonable control, including a number of causes, specifically as follows: interruption due to force majeure of telecommunications service providers, money transfer service providers, bill payment service providers or related third parties; electrical problems, technical problems, network and transmission line interruptions; natural disasters, enemy sabotage, strikes, requests or directives of the Government and other state agencies and competent persons.)*

3. Các thông tin liên quan đến giao dịch, số dư tài khoản của KH được BIDV cung cấp qua kênh phân phối điện tử có thể không luôn luôn được cập nhật hoàn toàn bởi có các giao dịch chưa được BIDV xử lý hoặc điều chỉnh khi có sai sót, nhầm lẫn. Vì vậy, KH chấp nhận rằng các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của KH được thông báo qua kênh phân phối điện tử của BIDV có thể chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng ở thời điểm thông báo. *(Information related to transactions and customer account balances provided by BIDV via electronic distribution channels may not always be completely updated because there are transactions that have not been processed or adjusted by BIDV when there is an error or mistake. Therefore, Customer accepts that information about transactions and account balance of Customer notified through BIDV's electronic distribution channel may not be the final accurate information at the time of notification.)*
4. BIDV có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp các Dịch vụ mà không cần báo trước khi BIDV thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) KH không tuân thủ các điều kiện, điều khoản, thỏa thuận, quy định của BIDV và (hoặc) của Pháp luật về việc sử dụng Dịch vụ; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của Pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận; (iv) Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của KH; (v) Khi lợi ích của BIDV/KH/bên thứ ba có thể bị vi phạm; (vi) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của BIDV. *(BIDV may terminate/refuse/suspend providing Services without prior notice when BIDV deems it necessary, including but not limited to the following cases: (i) Customer does not comply with the conditions, terms, agreements, regulations of BIDV and (or) the Law on the use of the Service; (ii) According to a decision or request of the Law or a competent state agency; (iii) Cases involving forgery, risk or fraud; (iv) There are grounds/doubts about the customer's money laundering activities; (v) When the interests of BIDV/Customer/third party may be violated; (vi) When there are incidents due to force majeure beyond the control of BIDV.)*

Điều 26: Chứng từ giao dịch (Article 26: Transaction documents)

1. Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp, sử dụng Dịch vụ và (hoặc) giao dịch giữa KH với BIDV cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống các kênh phân phối điện tử của BIDV sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH với BIDV. *(Documents related to the provision and use of Services and (or) transactions between customers and BIDV as well as data recorded, confirmed and stored by BIDV's electronic distribution channel system will be evidence of the customer's transaction with BIDV.)*
2. Chứng từ giao dịch được sử dụng đối với các Dịch vụ giữa KH với BIDV là chứng từ điện tử. *(Transaction documents used for Services between Customer and BIDV are electronic documents.)*
3. Nội dung chứng từ điện tử phải tuân thủ quy định của BIDV và các quy định khác của Pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử. *(The content of electronic documents must comply with BIDV's regulations and other provisions of the law related to electronic transactions.)*
4. KH cam kết tuân thủ đầy đủ các điều kiện, điều khoản do BIDV đưa ra nhằm tuân thủ các quy định của BIDV và của Pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử. *(Customer commits to fully comply with the terms and conditions set forth by BIDV to comply with BIDV's regulations and the Law related to electronic transactions.)*
5. Các giao dịch tài chính phát sinh của KH qua kênh Ngân hàng điện tử chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên truy cập, mật khẩu của KH kết hợp với OTP/mã xác thực hay chữ ký điện tử; giao dịch đã được gửi tới hệ thống xử lý của BIDV và được hệ thống của BIDV chấp nhận về tính hợp pháp, hợp lệ của giao dịch. *(Financial transactions arising from the Customer via e-Banking channel are only*

accepted when performed using the Customer's username and password combined with OTP/authentication code or electronic signature; transactions that have been sent to BIDV's processing system and accepted by BIDV's system for the legality and validity of the transaction.

6. BIDV có thể từ chối việc thực hiện giao dịch của KH vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) KH vi phạm quy định của BIDV hoặc của Pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; (iv) Khi lợi ích của BIDV/KH/bên thứ ba có thể bị tổn hại; (v) Trường hợp BIDV tạm ngưng Dịch vụ để bảo trì; (vi) Khi phát hiện KH vi phạm bất kỳ nội dung nào của Điều khoản, điều kiện sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử này. *(BIDV may refuse to perform transactions of the Customer for any reason without prior notice, including but not limited to the following cases: (i) Customer violates regulations of BIDV or the Law on the use and management of accounts; (ii) In accordance with decisions and requests of competent state agencies; (iii) Circumstances related to forgery and risk; (iv) When the interests of BIDV/Customer/third party may be harmed; (v) In case BIDV suspends the Service for maintenance; (vi) When detecting that Customer violates any content of these Terms and Conditions of using this e-banking service product.)*

Điều 27: Thời gian giao dịch (Article 27: Transaction time)

1. Các giao dịch được KH thực hiện qua kênh Ngân hàng điện tử sẽ được BIDV xử lý trong thời gian sớm nhất có thể, tuân thủ quy định về thời gian giao dịch của BIDV trong từng thời kỳ. *(Transactions performed by the Customer via e-banking channel will be processed by BIDV as soon as possible, complying with BIDV's regulations on transaction time from time to time.)*
2. Các yêu cầu, giao dịch của KH chỉ được BIDV ghi nhận và xử lý khi: (i) Hệ thống đã xác nhận việc nhận được chỉ thị của KH; (ii) Số dư tài khoản của KH đủ để thực hiện các giao dịch đó; (iii) Giao dịch của KH hợp pháp, hợp lệ và không vi phạm bất kỳ quy định nào của BIDV, của bên thứ ba và của Pháp luật. *(Customer's requests and transactions are only recorded and processed by BIDV when: (i) The system has confirmed the receipt of Customer's instructions; (ii) Customer's account balance is sufficient to perform such transactions; (iii) Customer's transactions are legal, valid and do not violate any regulations of BIDV, third parties and the Law.)*

Điều 28: Hạn mức giao dịch (Article 28: Transaction limits)

1. Chương trình BIDV iBank cho phép thiết lập các loại hạn mức sau *(BIDV iBank program allows to set the following types of limits):*
 - a) Hạn mức theo KH *(Customer-based limit)*
 - b) Hạn mức theo người dùng KH *(User-based limit)*
2. Chương trình BIDV iBank sẽ từ chối các giao dịch thanh toán, chuyển tiền vượt quá hạn mức giao dịch của KH và người dùng KH. *(BIDV iBank program will refuse payment and money transfer transactions exceeding the transaction limit of customers and users.)*
3. BIDV không quy định về hạn mức giao dịch chung trên BIDV iBank, do đó, KH có thể lựa chọn có/không đăng ký hạn mức giao dịch. *(BIDV does not stipulate a general transaction limit on BIDV iBank, therefore, customers can choose whether or not to register for a transaction limit.)*

Điều 29: Mật khẩu và chữ ký điện tử (Article 29: Password and electronic signature)

1. Mật khẩu do BIDV cung cấp để định danh KH khi sử dụng dịch vụ. KH phải thay đổi mật khẩu ngay lần đầu tiên sử dụng. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, KH phải thay đổi mật khẩu định kỳ theo quy định của BIDV. *(Password provided by BIDV to identify customers when using the service. Customers must*

change their password the first time they use it. During the process of using the service, customers must periodically change their password according to BIDV's regulations.)

2. KH 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. *(Customer is responsible for keeping usernames, passwords, electronic signatures and other identification factors confidential. To keep information confidential, users must not record it anywhere or disclose it to anyone. Do not set your web browser's options to allow saving user names and passwords. Exit the system when not in use. Stay cautious, limit the use of public computers and public wireless networks to access the program.)*
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, chữ ký điện tử bị lợi dụng,... Đồng thời KH phải tự chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác phát sinh/có liên quan trước khi thông báo/không thông báo/không thông báo kịp thời cho BIDV. *(Users notify BIDV in the fastest way when detecting or suspecting unauthorized access to the program; or suspect that passwords, electronic signatures are being exploited, etc. At the same time, the Customer must be solely responsible for damages, losses and other risks arising/related before notifying/failing to notify/failing to timely notify BIDV.)*

D. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ (TERMS AND CONDITIONS FOR ISSUANCE AND USE OF INTERNATIONAL DEBIT CARD)

Điều 30: Đăng ký phát hành thẻ và giao nhận thẻ, PIN (Article 30: Registration for card issuance and delivery, receipt of cards and PINs)

1. Khi KH đăng ký phát hành thẻ, BIDV thực hiện đăng ký mặc định một số sản phẩm, dịch vụ gia tăng cho thẻ theo chính sách sản phẩm dịch vụ của BIDV từng thời kỳ. *(When the customer registers to issue a card, BIDV registers a number of added products and services for the card by default according to BIDV's product and service policies from time to time.)*
2. KH/Chủ Thẻ chấp nhận rằng BIDV có toàn quyền chuyển Thẻ và số PIN cho KH/Chủ Thẻ theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào mà BIDV cho là phù hợp và an toàn. KH/Chủ Thẻ được xem là đã nhận được Thẻ và PIN giấy khi Chủ Thẻ/Người được ủy quyền hợp pháp của KH/Người được KH ủy quyền nhận thẻ ký xác nhận đã nhận Thẻ và PIN trên chứng từ do BIDV quy định cho từng cách thức giao nhận. Riêng đối với EPIN, KH/Chủ thẻ được xem là đã nhận được PIN khi Chủ thẻ đặt PIN lần đầu trên BIDV Smartbanking. KH/Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ, PIN theo hướng dẫn của BIDV và chịu trách nhiệm đối với các rủi ro phát sinh từ/liên quan đến thẻ nếu không do lỗi của BIDV. *(Customer/Cardholder accepts that BIDV has the full right to transfer the Card and PIN to Customer/Cardholder in any transfer method that BIDV considers appropriate and safe. The Customer/Cardholder is considered to have received the Card and paper PIN when the Cardholder/Legally authorized person of the Customer/The person authorized by the Customer to receive the card signs and confirms receipt of the Card and PIN on the documents prescribed by BIDV for each delivery method. As for EPIN, the Customer/Cardholder is considered to have received the PIN when the Cardholder places the PIN for the first time on BIDV Smartbanking. Customer/Cardholder is responsible for preserving the Card and PIN according to BIDV's instructions and is responsible for risks arising from/related to the card if not due to BIDV's fault.)*

3. KH/Chủ thẻ phải liên hệ nhận Thẻ/PIN giấy trong vòng 180 ngày kể từ ngày Thẻ/PIN giấy được phát hành theo thông báo của BIDV trừ khi có thoả thuận khác giữa BIDV và KH/Chủ thẻ về thời hạn nhận Thẻ/PIN giấy. *(Customer/Cardholder must contact to receive the paper Card/PIN within 180 days from the date the paper Card/PIN is issued according to BIDV's notice unless otherwise agreed between BIDV and Customer/Cardholder regarding the time limit for receiving the paper Card/PIN.)*
4. Việc KH ủy quyền cho người khác đến nhận Thẻ/PIN giấy, đề nghị BIDV kích hoạt thẻ phải được lập theo mẫu của BIDV và phải được công chứng, chứng thực tại các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền hoặc lập bằng văn bản có xác nhận của BIDV. Trường hợp ủy quyền cho người khác nhận Thẻ/PIN giấy, đề nghị BIDV kích hoạt thẻ, Chủ thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh, trừ trường hợp do lỗi xác định phát sinh từ BIDV. *(Customer's authorization for another person to receive the paper Card/PIN and request BIDV to activate the card must be made according to BIDV's form and must be notarized and authenticated at competent agencies or units or made in writing with BIDV's confirmation. In case of authorizing another person to receive the paper Card/PIN and requesting BIDV to activate the card, the Cardholder must bear all risks that may arise, except in the case of a determined error arising from BIDV.)*
5. PIN được cấp cho Chủ thẻ để sử dụng và phải bảo mật PIN một cách nghiêm ngặt. *(The PIN is issued to the Cardholder for use and must be strictly kept confidential.)*

Điều 31: Quản lý, sử dụng thẻ *(Article 31: Management and use of cards)*

1. KH/Chủ thẻ sử dụng thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT; ứng rút tiền mặt tại ĐVCNT/ máy giao dịch tự động hoặc các giao dịch khác trong phạm vi Hạn mức giao dịch theo quy định của BIDV từng thời kỳ. *(Customer/Cardholder uses the card to pay for goods and services at Card acceptance units; cash withdrawal at Card acceptance units/automatic teller machines or other transactions within the transaction limit as prescribed by BIDV from time to time.)*
2. Các giao dịch của Chủ Thẻ phải tuân thủ các quy định của pháp luật và BIDV. Chủ Thẻ không được sử dụng Thẻ cho bất kỳ mục đích bất hợp pháp nào, bao gồm nhưng không giới hạn việc giao dịch không tại ĐVCNT (thanh toán thẻ mà không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ), giao dịch tiền ảo, cá độ, đánh bạc, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận... hoặc mua hàng hóa dịch vụ khác bị cấm bởi luật pháp Việt Nam và các quốc gia nơi có ĐVCNT mà Chủ Thẻ thực hiện giao dịch. *(Cardholder's transactions must comply with the provisions of law and BIDV. The Cardholder is not allowed to use the Card for any illegal purposes, including but not limited to fraudulent transactions at Card acceptance units (card payments without actual purchase and sale of goods and provision of services), virtual currency transactions, betting, gambling, terrorist financing, scam, fraud, etc. or purchasing other goods and services prohibited by the laws of Vietnam and the countries where the Card acceptance units with whom the Cardholder conducts transactions are located.)*
3. KH đảm bảo tài khoản liên kết thẻ có đủ số dư để thực hiện giao dịch và thanh toán các khoản phí. KH không sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch khi TK không còn đủ số dư khả dụng, không sử dụng lại thẻ khi đã có nghi ngờ lộ thông tin thẻ hoặc đã thông báo mất, thất lạc (KH trả lại cho BIDV thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được). *(Customer ensures that the card-linked account has enough balance to make transactions and pay fees. Customers do not use the card to make transactions when the account does not have enough available balance, do not reuse the card when there is suspicion of card information disclosure or have reported loss or misplacement (Customer returns the lost card to BIDV when it is found).)*

4. KH chịu trách nhiệm về tất cả Giao dịch thẻ phát sinh kể từ thời điểm xác nhận về việc đã nhận được Thẻ hoặc thời điểm kích hoạt thẻ (tùy thời điểm nào sớm hơn). *(Customer is responsible for all Card Transactions arising from the time of confirmation of receipt of the Card or the time of card activation (whichever is earlier).*
5. BIDV chịu trách nhiệm bảo mật thông tin về Chủ Thẻ, Thẻ, Giao dịch Thẻ theo quy định về Thu thập và cung cấp Thông tin KH ngoại trừ các trường hợp cần cung cấp thông tin cho các cá nhân, Tổ chức theo yêu cầu của Chủ thẻ, của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, theo thỏa thuận giữa BIDV và tổ chức thanh toán thẻ hoặc theo quy định của Pháp luật. *(BIDV is responsible for protecting information about Cardholders, Cards, and Card Transactions according to regulations on Collecting and Providing Customer Information, except for cases where it is necessary to provide information to individuals and organizations upon request of the Cardholder, of the competent state agency, according to the agreement between BIDV and the card payment organization or according to the provisions of the Law.)*
6. KH/Chủ thẻ cần tuân thủ các quy định dưới đây để bảo mật thông tin Thẻ/số PIN *(Customer/Cardholder needs to comply with the following regulations to keep Card information/PIN number confidential):*
 - a) Ký tên vào mặt sau Thẻ tại phần chữ ký Chủ Thẻ bằng bút bi ngay sau khi nhận được Thẻ và sử dụng chữ ký này khi thực hiện giao dịch thẻ; *(Sign the back of the Card in the Cardholder's signature section with a ballpoint pen immediately after receiving the Card and use this signature when making card transactions);*
 - b) Bảo quản Thẻ, không cho mượn, không chuyển nhượng, không cho phép bất kỳ người nào khác sử dụng Thẻ; *(Keep the Card, not to lend, transfer or allow any other person to use the Card)*
 - c) Không tiết lộ cho bất kỳ ai (kể cả người thân trong gia đình, bạn bè) số PIN, các thông tin trên Thẻ bao gồm nhưng không giới hạn ở số thẻ, ngày hết hạn, số CVV2/CVC2, thông tin Sao kê hàng tháng, thông tin đăng nhập ứng dụng SmartBanking/iBank và các thông tin phải bảo mật khác *(Do not disclose to anyone (including family members or friends) the PIN number and information on the Card including but not limited to card number, expiration date, CVV2/CVC2 number, monthly statement information, SmartBanking/iBank application login information and other confidential information.)*
 - d) Không ghi lại số PIN trên bất kỳ vật nào được mang theo hoặc đặt gần thẻ; *(Do not record the PIN on any object carried or placed near the card)*
7. Trong trường hợp Thẻ/thông tin liên quan đến Thẻ/số PIN bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của KH/Chủ Thẻ, KH/Chủ Thẻ phải *(In case the Card/information related to the Card/PIN is lost/stolen/used by someone else without the consent of the Customer/Cardholder, the Customer/Cardholder must):*
 - a) Thông báo ngay cho BIDV qua Tổng đài CSKH hoặc Chi nhánh/Phòng giao dịch BIDV và/hoặc KH có thể chủ động thực hiện khóa thẻ trên SMB/iBank. *(Immediately notify BIDV via Customer Service Call Center or BIDV Branch/Transaction Office and/or Customer can proactively block the card on SMB/iBank.)*
 - b) Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất, thông tin liên quan đến Thẻ/số PIN bị lộ/đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của BIDV. *(Provide information about the time and location where the Card is lost, information related to the exposed/stolen Card/PIN number, last performed transactions and other information as requested by BIDV.)*
 - c) Nộp lại (các) Thẻ cho BIDV trong trường hợp KH/Chủ Thẻ nghi ngờ gian lận và khẳng định không thực hiện Giao dịch trong khi vẫn cầm giữ Thẻ. *(Return the Card(s) to BIDV in case the Customer/Cardholder suspects fraud and affirms not to make a Transaction while still holding the Card.)*

- d) Trường hợp Thẻ nghi ngờ đã bị lộ thông tin, KH/Chủ Thẻ không được thực hiện kích hoạt lại Thẻ. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất hoặc thất lạc sau khi Chủ Thẻ đã thông báo cho BIDV, Chủ Thẻ không được sử dụng lại. *(In case the Card is suspected of being leaked, the Customer/Cardholder is not allowed to reactivate the Card. If the lost or misplaced Card is found or recovered after the Cardholder has notified BIDV, the Cardholder may not use it again.)*
- e) BIDV thực hiện xử lý việc khoá Thẻ trong vòng 60 phút kể từ thời điểm nhận được thông báo qua điện thoại của Chủ Thẻ. *(BIDV processes the Card lock within 60 minutes from the time of receiving notification via phone from the Cardholder.)*
8. Chủ Thẻ được mặc định đăng ký giao dịch Thẻ trực tuyến (E-commerce) và dịch vụ xác thực giao dịch Thẻ trực tuyến quốc tế (3D Secure) khi phát hành Thẻ để tăng trải nghiệm và bảo mật trong quá trình sử dụng dịch vụ Thẻ. *(By default, Cardholders can register for online Card transactions (E-commerce) and international online Card transaction authentication service (3D Secure) when the Cards are issued to increase experience and security in the process of using Card services.)*
9. Chủ Thẻ có quyền yêu cầu BIDV thực hiện xử lý các yêu cầu đối với dịch vụ Thẻ qua Trung tâm CSKH và các kênh điện tử khác phù hợp với các thỏa thuận giữa BIDV và Chủ Thẻ. BIDV có quyền (i) thực hiện ghi âm (các) cuộc trao đổi/ giao dịch qua điện thoại giữa BIDV và Chủ Thẻ để làm chứng từ đề nghị liên quan đến nghiệp vụ Thẻ từ Chủ Thẻ, đồng thời là bằng chứng giải quyết tranh chấp giữa các bên (nếu có); (ii) đề nghị Chủ Thẻ cung cấp các bằng chứng chứng minh việc thực hiện/không thực hiện Giao dịch. *(The Cardholder has the right to request BIDV to process requests for Card services through the Customer Service Center and other electronic channels in accordance with the agreements between BIDV and the Cardholder. BIDV has the right to (i) record the telephone conversation/transaction(s) between BIDV and the Cardholder to serve as evidence of requests related to Card operations from the Cardholder as well as evidence of dispute resolution between the parties (if any); (ii) request the Cardholder to provide evidence to prove the performance/non-performance of the Transaction.)*
10. BIDV có quyền từ chối giao dịch và/hoặc khóa trạng thái Thẻ ngay lập tức mà không cần thông báo trước hoặc chờ sự chấp thuận từ KH/Chủ Thẻ nếu phát hiện Chủ Thẻ có hành vi vi phạm Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với BIDV và/hoặc Thẻ có nguy cơ bị lộ thông tin dữ liệu Thẻ, Thẻ có nguy cơ bị gian lận giả mạo hoặc nghi ngờ giao dịch Thẻ trái quy định pháp luật. BIDV có quyền kích hoạt sử dụng Thẻ khi BIDV đánh giá Thẻ không bị ảnh hưởng bởi rủi ro gian lận giả mạo (áp dụng đối với trường hợp BIDV khóa Thẻ do nghi ngờ gian lận giả mạo). *(BIDV has the right to refuse the transaction and/or block the Card status immediately without prior notice or approval from the Customer/Cardholder if the Cardholder is found to have violated the Terms and Conditions of Card issuance and use or any agreement or commitment with BIDV and/or the Card is at risk of revealing Card data information, the Card is at risk of fraud or counterfeiting, the Card is at risk of fraud or counterfeiting or Card transactions are suspected to be against the law.)*
11. KH xác nhận và đồng ý rằng BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào mà KH/Chủ thẻ phải chịu do hoặc liên quan đến việc không tuân thủ các quy định bảo mật thông tin thẻ; *(Customer acknowledges and agrees that BIDV will not be responsible for any loss suffered by Customer/Cardholder due to or related to failure in complying with card information security regulations;)*
12. KH phải chịu trách nhiệm đối với tất cả thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho BIDV và/hoặc Bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ kể cả các giao dịch không thực hiện cấp phép thông qua hệ thống

- BIDV nếu *(Customer must be responsible for all damages and must indemnify BIDV and/or Third Party (if any) for card transactions including transactions without authorization through the BIDV system if):*
- a) Phát sinh từ việc KH gian lận hoặc không tuân thủ các nội dung đã thỏa thuận với BIDV tại Bản điều khoản, điều kiện chung này trong quá trình sử dụng thẻ; *(Arising from the Customer's fraud or failure in complying with the contents agreed with BIDV in this General Terms and Conditions during the process of using the card;)*
 - b) Phát sinh từ việc thẻ bị lợi dụng; *(Arising from the card being misused)*
 - c) Các giao dịch thẻ trái pháp luật và quy định của BIDV. *(Card transactions that violate the Law and BIDV's regulations.)*
13. Khi KH/Chủ thẻ sử dụng các dịch vụ thẻ qua Trung tâm CSKH, BIDV sẽ sử dụng các thông tin KH đã đăng ký với ngân hàng để xác thực. *(When the Customer/Cardholder uses card services through the Customer Service Center, BIDV will use the Customer information registered with the bank for authentication.)*
14. BIDV thực hiện khóa trạng thái Thẻ theo đề nghị của Chủ Thẻ. BIDV có quyền từ chối giao dịch và/hoặc khóa trạng thái Thẻ ngay lập tức mà không cần thông báo trước hoặc chờ sự chấp thuận từ Chủ Thẻ nếu phát hiện Chủ Thẻ có hành vi vi phạm Bản điều khoản, điều kiện chung này hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với BIDV và/hoặc Thẻ có nguy cơ bị lộ thông tin dữ liệu Thẻ, Thẻ có nguy cơ bị gian lận giả mạo hoặc nghi ngờ giao dịch Thẻ trái quy định pháp luật. BIDV có quyền kích hoạt sử dụng Thẻ khi BIDV đánh giá Thẻ không bị ảnh hưởng bởi rủi ro gian lận giả mạo (áp dụng đối với trường hợp BIDV khóa Thẻ do nghi ngờ gian lận giả mạo). *(BIDV locks the Card status at the request of the Cardholder. BIDV has the right to refuse the transaction and/or block the Card status immediately without prior notice or approval from the Cardholder if it detects that the Cardholder has violated these General Terms and Conditions or any agreement or commitment with BIDV and/or the Card is at risk of revealing Card data, the Card is at risk of fraud or counterfeiting or suspects that the Card transaction is against the law. BIDV has the right to activate the use of the Card when BIDV evaluates that the Card is not affected by the risk of fraud or forgery - applies to cases where BIDV locks the Card due to suspicion of fraud or forgery).*
15. KH được hưởng các dịch vụ giá trị gia tăng theo Điều khoản, điều kiện của nhà cung cấp dịch vụ và BIDV. *(Customers are entitled to enjoy value-added services according to the terms and conditions of the service provider and BIDV.)*
16. BIDV có quyền thay đổi số thẻ và/hoặc ngày hết hạn của thẻ khi thẻ được thay thế hoặc gia hạn. KH tự chịu trách nhiệm đối với việc thông báo sự thay đổi này cho bất kỳ bên nào mà KH có thể thực hiện giao dịch thẻ hoặc có thỏa thuận về thanh toán. BIDV không có trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hay thiệt hại nào mà KH có thể phải chịu phát sinh từ việc thay đổi này. *(BIDV has the right to change the card number and/or expiration date of the card when the card is replaced or renewed. Customer is solely responsible for notifying this change to any party with whom Customer may conduct card transactions or have payment agreements. BIDV is not responsible for any loss or damage that Customer may suffer arising from this change.)*
17. BIDV chấp nhận hoặc từ chối giao dịch theo quy định của pháp luật, Tổ chức thẻ, Tổ chức thanh toán thẻ và BIDV; BIDV được quyền hạn chế, từ chối giao dịch từ thẻ và/hoặc khóa trạng thái thẻ ngay lập tức mà không cần thông báo trước hoặc chờ sự chấp thuận từ KH nếu phát hiện KH có hành vi vi phạm Điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng thẻ hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với BIDV và/hoặc thẻ có nguy cơ bị lộ thông tin dữ liệu thẻ, thẻ có nguy cơ bị gian lận giả mạo hoặc nghi ngờ giao dịch thẻ trái quy định pháp luật. BIDV có quyền kích hoạt sử dụng thẻ khi BIDV đánh giá Thẻ không bị lộ

thông tin dữ liệu thẻ hoặc không bị ảnh hưởng bởi rủi ro gian lận giả mạo (áp dụng đối với trường hợp BIDV khóa thẻ do nghi ngờ lộ thông tin dữ liệu thẻ hoặc nguy cơ gian lận giả mạo). *(BIDV accepts or rejects transactions according to the provisions of the Law, Card Organizations, Card Payment Organizations and BIDV; BIDV has the right to restrict, refuse transactions from the card and/or lock the card status immediately without prior notice or approval from the Customer if BIDV detects that the Customer has violated the terms and conditions of card issuance and use or any agreement or commitment with BIDV and/or the card is at risk of revealing card data, or if it is suspected that card transactions are illegal. BIDV has the right to activate card use when BIDV evaluates that the card is not exposed to card data information or is not affected by the risk of fraud or forgery (applicable to cases where BIDV locks the card due to suspicion of card data disclosure or risk of fraud)..)*

18. Bất kỳ lệnh giao dịch nào được thực hiện và ghi nhận, lưu giữ trên hệ thống của BIDV được coi là có hiệu lực và có giá trị ràng buộc đối với KH, đồng thời sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH với BIDV và có giá trị pháp lý. Trong trường hợp cần thiết, BIDV được quyền yêu cầu KH cung cấp các thông tin, các chứng từ liên quan đến các Giao dịch thẻ do KH thực hiện nhằm xác minh tính hợp pháp của các giao dịch này cũng như bằng chứng chứng minh việc không thực hiện giao dịch. *(Any transaction order executed, recorded and stored on BIDV's system is considered valid and binding for the Customer, and will be evidence of the Customer's transaction with BIDV and has legal value. If necessary, BIDV has the right to request the Customer to provide information and documents related to Card Transactions performed by the Customer in order to verify the legality of these transactions as well as evidence to prove the non-performance of the transaction.)*
19. Trước ngày hết hạn sử dụng Thẻ, BIDV sẽ gửi thông báo tới KH về việc gia hạn thẻ qua thư điện tử, hoặc điện thoại, hoặc tin nhắn SMS hoặc các hình thức phù hợp khác theo quy định BIDV từng thời kỳ. KH cần xác nhận thông tin các thẻ được gia hạn và người nhận thẻ gia hạn bằng văn bản gửi BIDV. BIDV sẽ căn cứ đề nghị tại văn bản này của KH để gia hạn và trả thẻ cho chủ thẻ hoặc người được ủy quyền nhận thẻ. *(Before the expiry date of the Card, BIDV will send a notice to the Customer about the card renewal via email, phone, or SMS or other appropriate means in accordance with BIDV's regulations from time to time. Customers need to confirm information about the renewed cards and the recipient of the renewed cards in writing to BIDV. BIDV will base on the request in this document of the customer to extend and return the card to the cardholder or the person authorized to receive the card.)*
20. BIDV ghi Nợ tài khoản liên kết thẻ/tài khoản thẻ giá trị giao dịch và các khoản phí trong phát hành và sử dụng thẻ mà không bị ảnh hưởng bởi việc giao, nhận, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được chấp nhận thanh toán bằng thẻ. *(BIDV debits the card-linked account/card account the transaction value and fees in card issuance and use without being affected by the delivery, receipt, quality of goods and services accepted for payment by card.)*
21. KH chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thẻ thực hiện thành công và được ghi Nợ vào tài khoản thẻ/tài khoản liên kết thẻ, kể cả các giao dịch không thực hiện cấp phép thông qua hệ thống BIDV như giao dịch thẻ trực tuyến, giao dịch thẻ có/không nhập PIN, giao dịch không xuất trình thẻ; giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn và các giao dịch khác mà không phụ thuộc vào Hạn mức giao dịch, Hạn mức không xác thực Chủ Thẻ, số tiền và số lần giao dịch được BIDV quy định tại từng thời kỳ. *(Customer is responsible for card transactions successfully executed and debited to card account/card-linked account, including transactions that are not authorized through BIDV system such as online card transactions, card transactions with/without entering PIN, card-not-present transactions; unintended contactless card transactions and other transactions regardless of the Transaction Limit, Cardholder's*

Non-Authentication Limit, the amount and number of transactions, are regulated by BIDV from time to time.

22. BIDV có quyền thực hiện việc ghi Có và/hoặc ghi Nợ trên tài khoản thẻ/tài khoản liên kết thẻ trong các trường hợp sau (*BIDV has the right to make Credit and/or Debit on the card account/card-linked account in the following cases*):

- a) Đề yêu cầu Chủ Thẻ hoàn trả số tiền liên quan đến việc thực hiện Bản điều khoản, điều kiện chung này. (*To request the Cardholder to refund the amount related to the implementation of this General Terms and Conditions.*)
- b) Vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót/xử lý lỗi hệ thống (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Chủ Thẻ. (*For any reason to adjust/fix errors/handle system errors (if any) without prior notice to the Cardholder.*)
- c) Để xử lý các giao dịch được gửi tự động vào tài khoản thẻ từ hệ thống của các Tổ chức thẻ, bất kể sự đồng ý của Chủ Thẻ liên quan đến giao dịch đó. (*To process transactions automatically sent to the card account from the Card Institutions' system, regardless of the Cardholder's consent related to that transaction.*)

Điều 32: Quy định đối với các Chủ thẻ (Article 32: Regulations for Cardholders)

1. Chủ thẻ phụ được KH/Chủ thẻ chính đăng ký phát hành và cho phép sử dụng thẻ với tư cách là Chủ thẻ phụ và cam kết thực hiện toàn bộ nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ. (*The supplementary cardholder is registered and authorized to use the card as the supplementary cardholder by the customer/primary cardholder and commits to perform all obligations arising related to the use of the card.*)
2. KH và/hoặc (các) Chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện bằng thẻ/sử dụng thông tin thẻ đã được cấp và các khoản phí liên quan đến giao dịch thẻ, kể cả trong trường hợp (các) Chủ thẻ phụ không ký xác nhận trên hóa đơn giao dịch. (*Customer and/or supplementary cardholder(s) are responsible for all transactions made with the card/using the issued card information and fees related to card transactions, even in case the Supplementary Cardholder(s) do not sign the confirmation on the transaction invoice.*)
3. KH/Chủ thẻ chính, (các) Chủ thẻ phụ cùng liên đới chịu trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ phát sinh theo Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản. (*Customer/Main Cardholder and Supplementary Cardholder(s) are jointly responsible for fulfilling obligations arising under the Account Opening and Use Contract.*)
4. Chủ thẻ phụ được yêu cầu khóa thẻ, khóa giao dịch thẻ trực tuyến và các yêu cầu khác cho thẻ của mình theo quy định của BIDV từng thời kỳ và được BIDV thông báo trên website bidv.com.vn. (*Supplementary cardholders may require to lock their cards, lock online card transactions and other requirements for their cards according to BIDV's regulations from time to time and announced by BIDV on the website bidv.com.vn.*)
5. Tất cả các thông báo, văn bản liên quan sẽ được gửi cho Chủ thẻ chính và/hoặc các Chủ thẻ phụ theo các hình thức được quy định trong Bản điều khoản, điều kiện chung này. (*All relevant notices and documents will be sent to the Primary Cardholder and/or Supplementary Cardholders in the forms specified in this General Terms and Conditions.*)
6. KH/Chủ thẻ chính có quyền đề nghị BIDV thực hiện các yêu cầu liên quan đến thẻ phụ mà không cần có xác nhận của (các) Chủ thẻ phụ như: khóa thẻ, kích hoạt thẻ của Chủ thẻ phụ, gia hạn thẻ, thay thẻ, kích hoạt lại PIN, nhận thẻ, nhận PIN, chấm dứt sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ... (*Customer/Primary cardholder has the right to request BIDV to carry out requests related to the supplementary card without*

confirmation from the supplementary cardholder(s) such as : lock card, activate supplementary cardholder's card, renew card, replace card, reactivate PIN, receive card, receive PIN, terminate use of supplementary cardholder's card...)

Điều 33: Khoá thẻ, chấm dứt sử dụng, hủy thẻ (Article 33: Card lock, termination, card cancellation)

1. Chủ thẻ được phép yêu cầu BIDV khóa thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ. (Cardholder is allowed to request BIDV to lock card and terminate card usage.)
2. Chủ thẻ sẽ yêu cầu BIDV khóa thẻ khi thẻ bị mất cắp, thất lạc, bị thu giữ (bởi máy giao dịch tự động hoặc tổ chức/cá nhân khác), hoặc nghi ngờ bị lợi dụng. (The cardholder will request BIDV to lock the card when the card is stolen, lost, confiscated (by automated teller machine or other organization/individual), or suspected of being misused.)
3. BIDV có quyền khóa thẻ và/hoặc thu hồi thẻ và/hoặc chấm dứt sử dụng thẻ mà không cần báo trước hoặc chờ sự chấp thuận từ Chủ thẻ trong các trường hợp sau (BIDV has the right to lock the card and/or revoke the card and/or terminate card use without prior notice or approval from the Cardholder in the following cases):
 - a. BIDV chủ động chấm dứt sử dụng thẻ, hủy thẻ và thu các phí liên quan nếu KH không nhận thẻ hoặc BIDV không liên hệ được với KH để trả thẻ sau tối đa 180 ngày kể từ ngày phát hành/phát hành lại thẻ, ngày gia hạn nhận Thẻ (nếu có) hoặc theo thông báo của BIDV từng thời kỳ. (BIDV proactively terminates card use, cancels the card and collects related fees if the customer does not receive the card or BIDV cannot contact the customer to return the card after a maximum of 180 days from the card issuance/re-issuance date, Card receipt extension date (if any) or according to BIDV's notice from time to time.)
 - b. Khi thẻ không phát sinh giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ hoặc giao dịch rút tiền mặt trong 12 tháng liên tiếp; (When the card does not generate purchases of goods, services or cash withdrawals for 12 consecutive months);
 - c. Phát hiện thẻ có nguy cơ bị lộ thông tin dữ liệu thẻ; (Detecting cards at risk of exposing card data information);
 - d. KH/Chủ thẻ vi phạm Hợp đồng/có hành vi gian lận, giả mạo hoặc thẻ nghi ngờ liên quan đến gian lận, giả mạo, có giao dịch bất hợp pháp từ thẻ; chấm dứt sử dụng thẻ khi KH tiếp tục vi phạm các điều khoản trong Bản điều khoản, điều kiện chung này sau 30 ngày kể từ ngày BIDV gửi thông báo Thẻ bị tạm ngừng sử dụng (thẻ bị khóa trên hệ thống); (Customer/Cardholder violates the Contract/ commits acts of fraud, forgery or is suspected of card fraud, forgery, or illegal transactions from the card; terminate card usage when the Customer continues to violate the terms in this General Terms and Conditions after 30 days from the date BIDV sends notice that the Card is suspended from usage (the card is locked on the system);
 - e. KH đề nghị không gia hạn thẻ; (Customer requests not to renew card);
 - f. KH/Chủ thẻ cung cấp các thông tin sai sự thật; (Customer/Cardholder provides false information);
 - g. KH và/hoặc (các) Chủ thẻ bị mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc KH có hành vi phạm pháp luật hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự; (The Customer and/or Cardholder(s) have lost their capacity to act or have limited capacity for civil acts or have difficulty in cognition or controlling their behavior or Customer commits a criminal act or is criminally accused/prosecuted/tried);
 - h. KH không đáp ứng chính sách KH của BIDV theo quy định trong từng thời kỳ; (Customer does not meet BIDV's customer policy as prescribed from time to time);

- i. Các thủ tục tổ chức lại, giải thể, phá sản đối với Chủ thẻ được thực hiện theo quy định pháp luật. *(Procedures for reorganization, dissolution and bankruptcy of the Cardholder are carried out in accordance with the law.)*
 - j. (Các) Chủ thẻ phụ chết (các văn bản xác định KH đã chết là: giấy chứng tử, trích lục khai tử, Quyết định tuyên bố một người đã chết của Tòa án hoặc các văn bản khác xác nhận tình trạng KH đã chết do cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam hoặc nước ngoài cấp trong từng trường hợp); *(Supplementary cardholder(s) died (Documents confirming the death of the customer are: death certificate, death certificate extract, Court decision declaring a person dead or other documents confirming the customer's death status issued by a competent Vietnamese or foreign agency in each case);*
 - k. Theo đề nghị của cơ quan có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật hoặc theo quy định của Tổ chức thẻ quốc tế; *(At the request of a competent authority or according to the provisions of law or according to the regulations of the International Card Organization)*
 - l. Để đảm bảo an toàn và quản lý rủi ro trong sử dụng Thẻ của KH, BIDV thực hiện chấm dứt sử dụng thẻ của KH để phát hành thay thế bằng thẻ khác có tính năng và công nghệ tương đương hoặc cao hơn thẻ bị thay thế. *(To ensure safety and risk management in using the Customer's Card, BIDV terminates the use of the Customer's card to replace it with another card with features and technology equivalent to or superior to the replaced card.)*
 - m. Khi không còn tài khoản hoạt động nào liên kết đến thẻ. *(When there are no active accounts associated with the card.)*
 - n. Khóa thẻ khi một trong các tài khoản liên kết đến thẻ bị phong tỏa theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. *(Lock the card when one of the accounts linked to the card is blocked at the request of a competent state agency.)*
 - o. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam. *(Other cases as prescribed by Vietnamese law.)*
4. BIDV khóa thẻ trong vòng 60 phút kể từ khi nhận được thông báo của KH qua tổng đài Trung tâm CSKH của BIDV hoặc trực tiếp tại Chi nhánh về việc thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ thông tin, thẻ nghi ngờ gian lận, giả mạo. *(BIDV locks the card within 60 minutes of receiving the customer's notice via BIDV's Customer Service Center or directly at the Branch about the card being stolen, lost, information leaked, or card suspected of fraud or forgery.)*
 5. KH có thể chủ động thực hiện khóa thẻ qua các kênh Ngân hàng điện tử theo quy định BIDV từng thời kỳ. *(Customer can actively lock the card through e-banking channels according to BIDV's regulations from time to time.)*
 6. Khi chấm dứt sử dụng thẻ, BIDV sẽ tiến hành đồng thời việc thu hồi (các) thẻ phụ (nếu có). *(Upon termination of card use, BIDV will simultaneously withdraw the supplementary card(s) - if any.)*

E. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ QUA TỔNG ĐÀI (TERMS AND CONDITIONS OF USE OF THE SERVICE THROUGH CALL CENTER)

Điều 34: Phạm vi cung cấp dịch vụ tại Tổng đài (Article 34: Scope of call center service provision)

KH có thể liên hệ Tổng đài để *(Customers can contact the Call Center to):*

1. Yêu cầu hỗ trợ, giải đáp thắc mắc về sản phẩm dịch vụ của BIDV. *(Request support and answer questions about BIDV's products and services.)*
2. Yêu cầu truy vấn thông tin về tình trạng sản phẩm dịch vụ; yêu cầu tra soát/ khiếu nại các giao dịch phát sinh qua tài khoản, sản phẩm thẻ, ngân hàng điện tử và các yêu cầu tác nghiệp khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ. *(Request information query about product and service status; request to*

trace/complain about transactions arising through accounts, card products, electronic banking and other operational requirements according to BIDV's regulations from time to time.)

3. Tra cứu tự động thông tin về tỷ giá ngoại hối và lãi suất tiền gửi. *(Automatically look up information about foreign exchange rates and deposit interest rates.)*
4. Sử dụng các dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR để tra cứu các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán của KH và các dịch vụ khác theo quy định BIDV từng thời kỳ- Sử dụng các dịch vụ khác theo phạm vi hỗ trợ tại tổng đài mà BIDV cung cấp theo từng thời kỳ. *(Use IVR automatic answering services to look up information related to customers' payment accounts and other services according to BIDV regulations from time to time- Use other services according to the scope of support at the Call Center provided by BIDV from time to time.)*
5. BIDV có thể chủ động liên hệ KH để *(BIDV can proactively contact customers to)*
 - a. Khảo sát ý kiến của KH về chất lượng sản phẩm dịch vụ của BIDV *(Survey customers' opinions on the quality of BIDV's products and services)*
 - b. Triển khai các chương trình chăm sóc KH sau bán *(Implement after-sale customer care programs)*
 - c. Hướng dẫn KH đăng ký/ đăng ký trực tiếp sản phẩm dịch vụ của BIDV tại tổng đài. *(Instruct customers to register/register directly for BIDV products and services at the Call Center)*
 - d. Liên hệ KH theo quy trình xử lý hỗ trợ KH hoặc xử lý bổ sung đối với các trường hợp yêu cầu hỗ trợ của KH chưa được xử lý triệt để hoặc xử lý chưa chính xác. *(Contact customers according to customer support processing procedures or additional processing for cases where customer support requests have not been thoroughly processed or are not processed correctly.)*
 - e. Thông báo gia hạn xử lý đối với yêu cầu hỗ trợ đến hạn và chưa xác định được nguyên nhân/phương án xử lý cuối cùng. *(Notice of extension of processing for support requests that are due and the cause/final handling solution has not been determined.)*
 - f. Hỗ trợ trường hợp KH liên hệ nhiều lần/yêu cầu khẩn cấp/KH VIP. *(Support in case of repeated customer contact/urgent request/VIP customer)*

Điều 35: Sử dụng dịch vụ qua Tổng đài (Article 35: Using services via Call Center)

1. Khi sử dụng “Dịch vụ Ngân hàng qua tổng đài của BIDV”, KH được xem là đã chấp nhận mọi điều khoản điều kiện của Ngân hàng về sử dụng dịch vụ qua Tổng đài. *(When using "BIDV Call Center Banking Service", the Customer is considered to have accepted all the Bank's terms and conditions regarding using the service through the Call Center.)*
2. BIDV có thể (nhưng không có nghĩa vụ) với toàn quyền quyết định của mình, ghi âm hoặc ghi lại bằng cách khác mọi yêu cầu của KH qua Tổng đài. KH đồng ý rằng BIDV có thể thực hiện những cuộc gọi điện thoại từ Tổng đài tới KH và BIDV có thể ghi âm cuộc gọi này. KH đồng ý rằng các băng ghi âm và các bản ghi này sẽ được sử dụng cho các mục đích mà BIDV thấy cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn việc đánh giá nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng hoặc sử dụng làm bằng chứng trong các thủ tục tố tụng có liên quan đến KH hoặc bất cứ người nào khác và/hoặc bằng chứng về yêu cầu sử dụng/chỉnh sửa dịch vụ ngân hàng của KH qua Tổng đài. *(BIDV may (but is not obligated to), at its sole discretion, record in audio form or otherwise any request made by the Customer through the Call Center. Customer agrees that BIDV can make phone calls from the Call Center to Customer and can record these calls. Customer agrees that these tapes and records will be used for purposes that BIDV finds necessary, including but not limited to evaluating and improving the quality of banking services or use them as evidence in legal proceedings related to Customer or any other person and/or proof of Customer's request to use/edit banking services via Call Center.)*

3. KH đồng ý rằng BIDV có thể sử dụng các phương thức xác thực phù hợp hoặc bất cứ hình thức nào khác để xác thực KH khi KH liên hệ Tổng đài theo quy định của BIDV từng thời kỳ. BIDV có quyền từ chối thực hiện các yêu cầu của KH trong trường hợp KH không cung cấp được các thông tin xác thực theo quy định. *(Customer agrees that BIDV can use appropriate authentication methods or any other form to authenticate Customer when Customer contacts the Call Center according to BIDV's regulations from time to time. BIDV has the right to refuse to comply with Customer's requests in case Customer cannot provide authentic information according to regulations.)*
4. KH đồng ý rằng mọi yêu cầu được thực hiện qua Tổng đài sau khi xác thực người liên hệ tổng đài là Người đại diện theo pháp luật hoặc người được Người đại diện theo pháp luật ủy quyền thành công đều được coi là yêu cầu hợp lệ và có đầy đủ pháp lý, nghĩa vụ và quyền lợi tương tự như các yêu cầu phát sinh tại quầy giao dịch. *(Customer agrees that any request made through the Call Center after verifying that the person contacting is the Legal Representative or the person successfully authorized by the Legal Representative is considered valid requests and have full legality, obligations and rights similar to requests arising at the transaction counter.)*
5. Bất kì yêu cầu nào của KH sau khi được xác thực người liên hệ tổng đài là Người đại diện theo pháp luật hoặc người được Người đại diện theo pháp luật ủy quyền thành công sẽ được coi là do KH yêu cầu, cung cấp và ràng buộc đối với KH và KH chỉ dẫn cho BIDV hành động theo yêu cầu đó. Tất cả các hành động về phía BIDV tuân thủ theo các yêu cầu này là cuối cùng và ràng buộc đối với KH. *(Any request of the Customer after being authenticated that the person who contact the call center is the Legal Representative or the person successfully authorized by the Legal Representative will be considered as requested, provided by the Customer and binding on the Customer and the Customer instructs BIDV to act according to that request.)*
6. BIDV có quyền yêu cầu KH xác nhận bằng văn bản bất kỳ yêu cầu nào được đưa ra cho Ngân hàng qua Tổng đài và KH ký tên trước khi thực hiện các yêu cầu đó. Bất kể điều khoản nào trong văn bản này, BIDV có toàn quyền (nhưng không có nghĩa vụ) không thực hiện hoặc hành động theo bất kỳ yêu cầu nào của KH khi yêu cầu đó không phù hợp quy định của luật pháp, không rõ ràng, mâu thuẫn hoặc được yêu cầu bởi người không có thẩm quyền và ngân hàng không chịu trách nhiệm với KH về việc thực hiện quyết định đó. *(BIDV has the right to request the Customer to confirm in writing any request made to the Bank via the Call Center and the Customer shall sign before implementing such requests. Regardless of any provisions in this document, BIDV has the full right (but has no obligation) not to implement or act upon any request of the Customer when such request is not in accordance with the provisions of law, is unclear, contradictory or is requested by an unauthorized person and the bank is not responsible to the Customer for the implementation of such decision.)*
7. KH đồng ý rằng BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với KH nếu không thể thực hiện bất kỳ yêu cầu nào qua Tổng đài mà việc không thực hiện đó là do ngoài khả năng kiểm soát của ngân hàng kể cả bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào, hành động của chính phủ, ... Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với KH vì các tổn thất trực tiếp và gián tiếp hoặc hậu quả phát sinh từ hoặc liên quan đến việc thực hiện hoặc không thực hiện các yêu cầu này. *(Customer agrees that BIDV will not be responsible to Customer if any request cannot be fulfilled through the Call Center and such failure is due to is due to reason(s) that is(are) beyond the bank's control, including any force majeure events, government actions, etc. The Bank shall not be liable to the Customer for direct and indirect or consequential losses arising out of or in connection with the performance or non-fulfilment of these requirements.)*
8. KH hiểu rằng Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào khi đã hành động phù hợp với bất kỳ yêu cầu nào được đưa ra qua Tổng đài trừ khi tổn thất hoặc thiệt hại đó bị gây

ra trực tiếp do bất cẩn của Ngân hàng hoặc các nhân viên Ngân hàng khi hành động trong phạm vi quyền hạn của mình. *(Customer understands that the Bank will not be responsible for any loss or damage when acting in accordance with any request made through the Call Center unless such loss or damage is caused directly by the negligence of the Bank or its employees in acting within its jurisdiction.)*

9. KH đồng ý rằng các yêu cầu KH đưa ra qua Tổng đài đã được BIDV xác thực và thực hiện sẽ không thể hủy bỏ. *(Customer agrees that requests made by Customer through the Call Center that have been authenticated and implemented by BIDV cannot be canceled.)*
10. KH cần thông báo ngay cho BIDV trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi có phát sinh dịch vụ qua Tổng đài nếu phát hiện ra các sai lệch về thông tin/sự cố liên quan đến hệ thống/sai sót về tác nghiệp của Ngân hàng so với yêu cầu của KH. Sau thời hạn này mà KH không thông báo cho BIDV, KH chịu mọi trách nhiệm và các hậu quả có thể xảy ra. Trong thời hạn tối đa 20 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông báo trên đây của KH, BIDV có trách nhiệm xử lý và thông báo kết quả cho KH (theo yêu cầu từng trường hợp cụ thể). *(Customers need to immediately notify BIDV within 10 working days of the service arising through the Call Center if they discover information discrepancies/system-related problems/errors in the Bank's operations compared to the Customer's requirements. After this time limit, if the Customer does not notify BIDV, the Customer shall bear all responsibilities and possible consequences. Within a maximum period of 20 working days from the receipt of the above notice from the Customer, BIDV is responsible for processing and notifying the results to the Customer - according to the requirements of each specific case).*
11. BIDV có quyền thu phí sử dụng Dịch vụ Ngân hàng qua Tổng đài theo quy định của BIDV từng thời kỳ và thông báo cho KH khi liên hệ Chi nhánh/Tổng đài hoặc công khai trên website. *(BIDV has the right to collect fees for using Banking Services via the Call Center according to BIDV's regulations from time to time and notify customers when they contact the Branch/Call Center or publicly on the website.)*

Điều 36: Đăng ký, sử dụng và bảo mật thông tin dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR *(Article 36: Registration, use, secure information about the IVR Automatic Answering service)*

1. KH được mặc định đăng ký dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR khi mở TK và/ hoặc có thể đăng ký sử dụng dịch vụ tại các quầy giao dịch của BIDV/qua các kênh khác mà BIDV triển khai trong từng thời kỳ. *(Customers shall be registered for IVR Automatic Answering service by default when opening an account and/or can register to use the service at BIDV's transaction counters/via other channels deployed by BIDV from time to time.)*
2. KH đồng ý rằng các thông tin truy vấn tự động IVR về tỷ giá ngoại hối, lãi suất tiền gửi chỉ có tính chất tham khảo và sẽ không ràng buộc Ngân hàng. *(Customer agrees that IVR automatic query information on foreign exchange rates and deposit interest rates is for reference only and will not be binding on the Bank.)*
3. Khi dịch vụ được đăng ký thành công, KH sẽ được cấp 01 mã mật khẩu TPIN để tra cứu các thông tin: số dư, 5 giao dịch gần nhất tài khoản thanh toán và các dịch vụ khác qua Tổng đài trả lời tự động IVR mà BIDV cung cấp từng thời kỳ. *(When the service is successfully registered, Customers will be provided with 01 TPIN password code to look up information on: balance, 5 most recent transactions of payment account and other services through the IVR automatic answering Call Center that BIDV provides from time to time.)*
4. KH có thể nhận mã TPIN qua hình thức điện thoại và/hoặc địa chỉ email KH đã đăng ký và phải thay đổi TPIN trong lần đầu sử dụng dịch vụ. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, KH nên định kỳ thay đổi TPIN. KH có nghĩa vụ bảo mật TPIN để đảm bảo rằng chỉ KH mới có quyền sử dụng dịch vụ và hoàn

toàn chịu trách nhiệm đối với các thông tin và giao dịch sử dụng TPIN kể từ khi được Ngân hàng cung cấp. *(Customers may receive the TPIN code via phone and/or email address they have registered and must change the TPIN the first time they use the service. In the process of using the service, the customer should periodically change the TPIN. The Customer has the obligation to keep the TPIN confidential to ensure that only the Customer has the right to use the service and is fully responsible for information and transactions using the TPIN since it is provided by the Bank.)*

5. KH phải thông báo ngay cho Ngân hàng (qua các hình thức mà BIDV quy định theo từng thời kỳ) khi phát hiện bị mất, bị lộ TPIN hoặc nghi ngờ bị lợi dụng. Đồng thời KH chịu trách nhiệm về các thiệt hại, tổn thất hoặc rủi ro, tổn thất xảy ra (nếu có) trước thời điểm Ngân hàng xác nhận đã nhận được thông báo từ KH. *(Customers must immediately notify the Bank (through the forms prescribed by BIDV from time to time) when they discover that their TPIN is lost, leaked or suspected of being exploited. At the same time, the Customer is responsible for any damages, losses or risks that occur (if any) before the time the Bank confirms receipt of the notice from the Customer.)*
6. Việc cấp lại mã TPIN, thay đổi thông tin, khóa/mở khóa dịch vụ chỉ được thực hiện theo yêu cầu của KH, theo quy định của BIDV và chỉ có giá trị khi được BIDV xác nhận. Việc hủy bỏ Dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR được thực hiện khi KH thông báo cho Ngân hàng bằng văn bản hoặc qua các kênh mà BIDV triển khai trong từng thời kỳ. *(Re-issuing TPIN code, changing information, locking/unlocking services is only done at the request of the Customer, according to BIDV's regulations and is only valid when confirmed by BIDV. Cancellation of the IVR Automatic Call Center Service is done when the Customer notifies the Bank in writing or through channels that BIDV deploys from time to time.)*