

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

(Áp dụng cho khách hàng sử dụng các dịch vụ cơ bản/ Applicable to the client use basic services)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

22. Phương thức bảo mật: Là phương thức xác thực Khách hàng trong các giao dịch tài chính. Hiện tại chương trình BIDV iBank sử dụng phương thức bảo mật là Chữ ký số công cộng và

Smart OTP/Security method: refers to the method to identify the Client in financial transactions. Currently, the BIDV iBank uses Public Digital Signature and Smart OTP.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Khách hàng phải đính kèm/cung cấp đầy đủ các chứng từ theo quy định của BIDV cho từng mục đích chuyển tiền, mua bán ngoại tệ và bổ sung các chứng từ còn thiếu (nếu có) trên cơ sở tuân thủ mọi quy định hiện hành về quản lý ngoại hối và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam./*Client shall attach/provide documents as required by BIDV regulations for every remittance/foreign exchange purpose, and supplement lacking documents (if any) in compliance with current regulations on foreign exchange management and other related laws of Vietnam.*

3. Các hồ sơ do khách hàng gửi/nhận qua BIDV iBank được BIDV sử dụng làm căn cứ xử lý giao dịch chuyển tiền quốc tế đi, mua bán ngoại tệ mà không cần xuất trình hay bồi hoàn chứng từ giấy trừ khi có yêu cầu của BIDV nhằm mục đích kiểm tra đảm bảo tuân thủ của BIDV và cơ quan nhà nước có thẩm quyền không phân biệt theo mục đích chuyển tiền và/hoặc loại chứng từ nếu đáp ứng đầy đủ các yêu cầu sau:/*Documents sent/received by Client via BIDV iBank shall be used by BIDV as a basis for processing outward international remittance and/or foreign exchange transaction without providing or supplementing physical documents, unless it is requested by BIDV for compliance with BIDV regulations and competent authorities, regardless of the purpose of remittance and/or type of document, if such documents meet all of the following requirements:*

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

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

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

4. Đối với trường hợp giao dịch chuyển tiền quốc tế đi có phát sinh nghĩa vụ hoàn trả chứng từ của khách hàng (ví dụ: chuyển tiền trước khi thông quan hàng hóa, hoàn tất dịch vụ...), khách hàng phải nhập nội dung cam kết tại chương trình BIDV iBank và có trách nhiệm hoàn trả chứng từ còn thiếu bằng cách sử dụng chức năng bổ sung chứng từ tại BIDV iBank (ưu tiên áp dụng) hoặc xuất trình chứng từ tại quầy giao dịch đảm bảo đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ theo quy định của pháp luật và quy định của BIDV./*For outward international remittance under which the Client shall supplement transaction documents afterward (e.g. remittance prior to customs clearance/service*

completion, etc.), Client shall submit commitment on BIDV iBank and take responsibility to supplement the lacking documents by using the supplementing documents function on BIDV iBank (preferred) or presenting the documents at the transaction counter to ensure integrity, legality and validity in accordance with the provisions of Laws and BIDV regulations.

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Trong trường hợp BIDV phát hiện giao dịch nghi ngờ, BIDV sẽ thông báo tới Khách hàng; Khách hàng có trách nhiệm bổ sung/giải trình thông tin và phối hợp cùng BIDV để xử lý giao dịch. Trường hợp Khách hàng không có bổ sung/giải trình phù hợp, BIDV có quyền từ chối tiếp nhận giao dịch. BIDV được miễn trách nhiệm nếu việc xác minh tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch làm giao dịch bị trì hoãn hay phát sinh tổn thất cho Khách hàng./In the event that BIDV detects a suspicious transaction, BIDV shall notify the Client. The Client shall be responsible for explaining/supplementing information and coordinating with BIDV to process the transaction. In

case the Client neither supplements information/document nor gives reasonable explanation, BIDV shall have the right to deny the transaction and be exempted from all liabilities if the verification of the transaction's validity and legality causes any delay or loss to the Client.

Điều 5: Dịch vụ BIDV iConnect/ Article 5. BIDV iConnect service

1. Mỗi bên cam kết đảm bảo nguồn lực đầy đủ về nhân lực, tài chính, kỹ thuật, hạ tầng và các nguồn lực khác nếu có để thực hiện kết nối, trao đổi, gửi, nhận thông tin giữa hai hệ thống được liên tục, toàn vẹn, chính xác, an toàn bảo mật, xây dựng hệ thống phụ trợ đáp ứng theo các quy định tại Đề nghị đăng ký kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại chương trình BIDV iBank và các Phụ lục đính kèm (Sau đây gọi là Hợp đồng) và các tài liệu kỹ thuật đã được thống nhất (nếu có), đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật và BIDV về giao dịch điện tử và bảo mật thông tin./Each Party undertakes to ensure adequate resources of human, finance, technology, infrastructure and other resources (if any) to connect and exchange information between the two systems in the manner of continuity, integrity, accuracy, safety and security, building ancillary systems in accordance with "Registration cum Contract for using e-banking services on BIDV iBank" and Appendices attached (hereinafter referred to as Contract) and the agreed technical specifications (if any), ensuring compliance with the provisions of Laws and BIDV regulations on electronic transactions and information confidentiality.

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

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

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

Điều 6. Phí dịch vụ/ Article 6. Service fees

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

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

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

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

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

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

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

Điều 7. Mật khẩu và chữ ký điện tử/ Article 7. Password and e-signature

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

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

3. Người sử dụng thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho BIDV khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép chương trình; hoặc nghi ngờ mật khẩu bị lộ. Đồng thời Khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác trước khi thông báo cho BIDV./*Users shall immediately inform BIDV of any detection or suspicion of unauthorized access or password reveal. In addition, the Client shall be responsible for damages, losses and other risks occurred before sending notice to BIDV.*

Điều 8. Đăng ký bổ sung dịch vụ/ Article 8. Additional services registration

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

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

2. Phụ lục đính kèm Đề nghị đăng ký kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại chương trình BIDV iBank sẽ được bổ sung và có thể được điều chỉnh trong trường hợp BIDV bổ sung dịch vụ cung cấp trên iBank làm thay đổi các nội dung Phụ lục trước đó. Khách hàng cam kết đã đọc và hiểu rõ toàn bộ nội dung các Phụ lục kèm theo được đăng tải trên Website BIDV hoặc truy cập thông qua scan QR Code trước khi đăng ký bổ sung dịch vụ./*Appendices attached to the Registration cum contract for using e-banking services on BIDV iBank shall be amended and altered in the event that BIDV adds more services/functions on BIDV iBank and changes the Appendices accordingly. Client undertakes to have read and understood all content of the Appendices published on BIDV Website or QR Code before registering for additional services.*

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ các bên/ Article 9. Rights and Obligations of the Parties

1. Nghĩa vụ chung/General obligations

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

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

a. Quyền của BIDV/ BIDV's rights

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(ii) Chứng từ có hiệu lực trong ngày làm việc BIDV, được Khách hàng chuyển đúng thời gian quy định cùng ngày hiệu lực nhưng BIDV không thể thực hiện được giao dịch trong các trường hợp bất khả kháng (như hết giờ nhận lệnh thanh toán của các kênh thanh toán, hệ thống thanh toán bị hỏng...) và/hoặc sự kiện bất khả kháng được quy định tại Điều 11 Phụ lục này. /*Documents valid during working days of BIDV, timely transferred on the same days but are not processed by BIDV due to force major (for example, time for receiving payment orders of payment channels is over, the payment system does not work, etc.) and/or force majeure events specified in Article 10 of this Appendix.*

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

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

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

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

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

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

program is the only document that is legally valid in the transactions between the Parties until the Client provides/supplement all legal, valid original documents, in accordance with the documents received by BIDV.

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

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

b. Nghĩa vụ của BIDV/BIDV's obligations

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a. Quyền của Khách hàng/ Client's rights

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

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

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

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

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

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

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

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

- Chịu mọi trách nhiệm và rủi ro liên quan đến việc bảo mật thông tin tài khoản đăng nhập dịch vụ. BIDV được miễn trách nhiệm trong trường hợp tài khoản của khách hàng bị rủi ro do lỗi bảo mật thông tin tài khoản, bị giả mạo, bị lợi dụng, bị hack, đăng nhập bất hợp pháp, bị thực hiện bởi người không có thẩm quyền và hoặc các hoạt động khác không do lỗi/ngoài tầm kiểm soát của BIDV./ *Take all responsibility and risks related to the security of service login account information. BIDV is exempted from liability in case the customer's account is at risk due to account information*

security error, being forged, taken advantage of, hacked, illegally logged in, made by an unauthorized person and/or other activities not due to the fault/out of BIDV's control.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

claim, loss, fee and expenses (including legal expenses) incurred directly or indirectly by BIDV for the acceptance and performance of the transactions based on documents provided by the Client.

- Khách hàng đồng ý cung cấp chính xác, đầy đủ và cập nhật các thông tin về người sử dụng theo yêu cầu của BIDV phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ./ *Agree to provide accurate, entire and updated information of Users as requested by BIDV for service provision.*

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

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

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

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

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

Điều 10. Sửa đổi, bổ sung Hợp đồng/ Article 10. Supplement and amendment to the Contract

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

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

3. Khách hàng được coi là chấp thuận việc sửa đổi, bổ sung Hợp đồng nếu Khách hàng không thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng dịch vụ trước ngày sửa đổi, bổ sung có hiệu lực hoặc trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày BIDV gửi thông báo (nếu không thông báo rõ ngày sửa đổi, bổ sung có

hiệu lực)/ *It shall be considered that the Client has accepted such Amendment to the Contract if the Client does not perform service termination process before the Amendments' effective date or within 05 days from BIDV's notice (in case the notice does not specify effective date of the Amendment).*

Điều 11. Sự kiện bất khả kháng/ Article 11. Force majeure

1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa, dự kiến của bên rơi vào tình trạng bất khả kháng, bao gồm nhưng không giới hạn: sét đánh, hoả hoạn, lũ lụt, bão, thiên tai; bãi công, nổi loạn, rối loạn, đảo chính, đình công, chiến tranh, tai nạn và các trường hợp tương tự; hoặc do Bên thứ ba không tham gia hợp đồng gây nên (sự cố về điện, viễn thông); hoặc do nguyên nhân gây nên bởi luật pháp, tuyên bố hay quyết định của cơ quan có thẩm quyền./*Force majeure events are the events which are occurring out of control, prevention and expectation of the affected Party, including but not limited to: lightning, fire, flood, storm, natural disasters; strike, riot, coup, war, accident and similar events; or events that are caused by a third party who is not subject to this Contract (electricity, telecommunication incidents) or by requirements of the laws, orders or decisions of competent authorities.*

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

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

Điều 12. Luật điều chỉnh và cơ chế giải quyết tranh chấp/ Article 12. Governing law and dispute settlement mechanism

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

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

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