

BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN, THẺ VÀ DỊCH VỤ TÀI KHOẢN TẠI SHB

TERMS, CONDITIONS FOR OPENING AND USING ACCOUNT AND CARD SERVICES AT SHB

Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội (SHB) trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã tin tưởng lựa chọn sử dụng dịch vụ của SHB. Khi Quý khách hàng lựa chọn việc mở Tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ tại SHB, Quý khách hàng phải tuân thủ các nội dung đã thỏa thuận và các quy định của từng loại hình Dịch vụ. Bản điều khoản, điều kiện về mở và sử dụng dịch vụ tài khoản này quy định cụ thể, chi tiết về việc Mở và sử dụng dịch vụ Tài khoản và là một phần không thể tách rời của Đề nghị kèm hợp đồng đăng ký thông tin, mở và sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ tài khoản dành cho khách hàng cá nhân.

Saigon - Hanoi Commercial Joint Stock Bank (SHB) would like to extend our sincere thanks to our Valued customers for choosing SHB's services. When you open a current account and use related services at SHB, you are expected to comply with the agreed terms and provisions of each service type. The terms and conditions of opening and using current account provide details on opening and use of account and are an integral part of the Application cum Contract for registering information, opening, and using current account and account services for retail customers.

MỤC I. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

ANNEX I. GENERAL PROVISIONS

Điều 1. Giải thích từ ngữ:

Article 1. Definition of terms:

- Ngân hàng (NH/SHB):** là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn – Hà Nội;
The Bank (SHB) means Saigon – Hanoi Commercial Joint Stock Bank.
- Tài khoản thanh toán (TKTT):** là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của Khách hàng mở tại SHB để sử dụng các dịch vụ thanh toán (bao gồm nhưng không giới hạn là việc mở thẻ ghi nợ, phục vụ giao dịch chi tiêu của Khách hàng) theo quy định của SHB.
Current account means the demand deposit account opened at SHB for the purpose of using payment services offered (including, but not limited to account opening, debit card, payment transactions of customers) following SHB's regulations.
- Tài khoản thanh toán chung (tài khoản đồng chủ sở hữu):** là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thẻ trở lên cùng đứng tên mở tài khoản. Chủ tài khoản thanh toán chung là tổ chức hoặc cá nhân. 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 đã được SHB chấp thuận.
Joint current account (joint owner account) means a current account owned by at least two account holders. The joint account holders can be entities or individuals. The purpose of use of the joint current account, rights and obligations of joint account holders and regulations in relations to the use of joint current account shall be specified in writing as approved by SHB.
- “Chủ thẻ”:** là khách hàng cá nhân yêu cầu phát hành thẻ và được NH phát hành thẻ để sử dụng. Khách hàng có tên được in trên thẻ, bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ. Chủ thẻ chính là cá nhân đứng tên ký Đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với NH đồng thời người chịu mọi trách nhiệm và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng thẻ. Chủ thẻ phụ là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ 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 Đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.
“Cardholder” means person(s) to whom the Bank issues a card for use. Cardholder's name is printed on the card, including Principal Cardholder and Supplementary Cardholder. Principal Cardholder is the person who signs the Agreement for Issuing and Using Card with the Bank and takes full responsibilities and obligations incurring from the use of card (in case of opening domestic debit card for joint current account, the Principal Cardholder is a joint account holder as defined in Application cum Contract for Opening and Using Current Account and Account Services). Supplementary Cardholder is the person who is authorized to use the card by the Principal Cardholder and the Principal Cardholder undertakes in writing to bear all obligations incurred from the use of card under the Application cum Agreement of Issuing and Using Card.
- “Thẻ”:** là thẻ ghi nợ do NH phát hành cho chủ thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại tổ chức phát hành thẻ.
“Card” means domestic debit card issued by the Bank to the Cardholder. Card holder is allowed to perform transaction within the available balance and overdraft limit (if any) of the current account.
- “Solid”, “The Moment”:** là các dòng sản phẩm thẻ ghi nợ nội địa hiện tại của SHB. Sản phẩm thẻ có thiết kế khác nhau và hạn mức sử dụng khác nhau.
“Solid”, “The Moment” means SHB's current domestic debit card lines. Card products have different designs and limits.
- “Số dư tài khoản”:** Là số dư thực tế trên tài khoản mà Khách hàng được phép sử dụng. **Số dư khả dụng** bằng số dư có trên tài khoản tiền gửi thanh toán cộng hạn mức thấu chi (nếu có) trừ số tiền bị phong tỏa/tạm khóa (nếu có) trừ số tiền tối thiểu phải duy trì (nếu có) tính trên tài khoản tiền gửi thanh toán.
“Account balance” means the actual account balance that the Customer is allowed to use. The available balance is the remaining account balance after the addition of overdraft limit and subtraction of the earmarked/locked amount (if any) and the required minimum account balance (if any) on the current account.
- Số dư tối thiểu:** là số tiền tối thiểu khách hàng phải duy trì trên tài khoản.
Minimum balance means the minimum amount of money that must be maintained in the account.
- “Tổ chức thanh toán thẻ” (TCTTT):** là các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài thực hiện việc thanh toán thẻ thông qua mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ và/hoặc điểm ứng tiền mặt và/hoặc ATM một cách hợp pháp.
“Acquiring Institution” means credit institutions and branches of foreign banks which perform legal card-based payments through a network of Merchants and/or Cash Advance Points and/or ATMs.
- “Đơn vị chấp nhận thẻ” (ĐVCNT):** là các tổ chức hay cá nhân cung ứng hàng hóa, dịch vụ chấp nhận thẻ làm phương tiện thanh toán.
“Merchant” (POS) means organizations or individuals supplying products and services which accept card as a payment instrument.

11. **“Mã số cá nhân” (PIN):** là mã số mật được NH cấp cho Khách hàng lần đầu và sau đó Khách hàng thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch thẻ.
“Personal Identification Number” (PIN) means a confidential number issued first by the Bank to Customer who then shall change this number under a predetermined procedure for use in card transactions.
12. **“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 do NH, TCTTT cung ứng.
“Card transaction” means the use of card for cash deposit, withdrawal, transfer, products/services payment and use of other services provided by the Bank and Acquiring Institution.
13. **“Giao dịch nội địa xuất trình thẻ”:** là giao dịch thẻ, trong đó thẻ được phát hành bởi tổ chức phát hành thẻ tại Việt Nam và được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ tại máy giao dịch tự động, thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán tại Việt Nam.
“Card-swipe domestic transaction”: means card transaction, in which card is issued by a card issuing organization in Vietnam and used to perform transactions via ATM, POS in Vietnam.
14. **“Giao dịch thanh toán không”** tại ĐVCNT: là việc sử dụng thẻ, thông tin thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.
“Fake payment transaction” at POS: means the use of card or card information to settle payment for goods and services which are not actually procured or provided.
15. **“Hóa đơn thanh toán”:** là chứng từ xác nhận giao dịch bằng thẻ do Khách hàng thực hiện.
“Payment receipt” means a document to verify card transactions made by Customer.
16. **Điểm giao dịch:** là Trung tâm kinh doanh, các Chi nhánh, các Phòng Giao dịch của SHB và các đơn vị kinh doanh khác theo quy định của SHB trong từng thời kỳ.
“Transaction point” means the Business Center, Branches and Transactions offices of SHB and other business units following SHB’s regulations from time to time.
17. **“Ngày”:** là ngày tính theo dương lịch. “Ngày làm việc” là các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 trong tuần trừ các ngày nghỉ, lễ, Tết theo quy định của Nhà nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
“Day” means calendar days. “Business day” is from Monday to Friday except holidays in accordance with regulations of the Socialist Republic of Vietnam.
18. **FATCA:** Đạo luật tuân thủ thuế đối với tài khoản nước ngoài của Hoa Kỳ.
FATCA means the Foreign Account Tax Compliance Act.
19. **Hợp đồng hoặc Hợp đồng này:** Được hiểu là Đề nghị kèm Hợp đồng đăng ký thông tin, mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ tài khoản dành cho khách hàng cá nhân (bao gồm cả bản điều khoản, điều kiện về mở và sử dụng dịch vụ tài khoản tại SHB này).
Contract or this Contract means the Application cum Contract for registering information, opening, using account and account services of retail customers (including the terms and conditions for opening and use of account services at SHB).
20. Trong văn bản này, “Chủ thẻ chính”, “Chủ tài khoản”, “Khách hàng” được gọi chung là **“Khách hàng”**.
In this document, “Principal Cardholder”, “Account Holder” and “Customer” are collectively referred to as “Customer”.

Điều 2. Yêu cầu an toàn, bảo mật thông tin

Article 2. Information safety and security

1. SHB đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin/*SHB shall ensure information safety and security*
 - a. SHB cam kết bảo mật mọi thông tin liên quan đến Hợp đồng và chỉ sử dụng thông tin cho mục đích thực hiện Hợp đồng này, không tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào các thông tin được bảo mật nếu không được sự đồng ý bằng văn bản của bên kia, trừ các trường hợp sau:
SHB undertakes to keep all information relating to the Contract confidential and only use the information for the purpose of the Contract performance, without disclosing any confidential information to any third party without the Customer’s written consent, except in the following cases:
 - SHB phải cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
SHB provides information as required by laws and/or by competent State authorities;
 - Cung cấp thông tin khách hàng cho Cơ quan nhà nước có thẩm quyền Việt Nam theo quy định của pháp luật và Sở thuế vụ Hoa Kỳ theo yêu cầu của Đạo luật Tuân thủ thuế đối với tài khoản nước ngoài (FATCA) và thỏa thuận liên chính phủ được ký kết giữa Việt Nam và Hoa Kỳ về việc thực hiện FATCA;
Information is provided for Vietnamese competent State authorities and Internal Revenue Service (IRS) according to FATCA and inter-government agreement between Vietnam and USA on implementing FATCA;
 - Theo quyết định của SHB nhằm phục vụ các mục đích sau: (i) thực hiện Hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính (ii) cung cấp cho bên thứ ba hợp tác với SHB để cung cấp Dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc để hỗ trợ tra soát, giải quyết các khiếu nại, tranh chấp (nếu có) giữa SHB và Khách hàng liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này.
According to SHB’s decision for following purposes: (i) implement Financial crime management (ii) provide for a third party cooperating with SHB in providing e-banking service or supporting reconciliation, settlement of claims and disputes (if any) between SHB and Customer that are relevant to the implementation of this Contract;
 - Các trường hợp khác khi có sự chấp thuận của Khách hàng.
Other cases upon written consent from Customer.
 - b. Khi SHB cung cấp thông tin theo các trường hợp được phép nêu trên, SHB có quyền cung cấp thông tin tài khoản (số tài khoản, tên tài khoản, ngày giao dịch, số dư, lịch sử giao dịch,...), trạng thái tài khoản thanh toán của Khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn việc tạm khóa/phong tỏa/không ghi nợ/không ghi có/khóa...) và các nội dung thông tin khác (nếu có).
When SHB provides information under the above permitted cases, SHB has the right to provide the status of the Customer’s payment account (including but not limited to temporary lock/ earmark/ no debit/ no credit/ lock ...) and other information (if any).

- c. SHB có trách nhiệm ban hành các quy định về an toàn và bảo mật hệ thống Công nghệ thông tin của Ngân hàng để thực hiện quản lý, đảm bảo an toàn, bảo mật tài khoản thanh toán, sử dụng thẻ của Khách hàng:
SHB assumes responsibility to issue regulations on its IT safety and security in order to manage and ensure security and confidentiality of Customer's current account and card usage.
- SHB có trách nhiệm trong việc quản lý rủi ro khi phát hành thẻ, thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch thẻ theo các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động thẻ và ngân hàng điện tử; bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động thẻ; đảm bảo hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán thẻ vận hành thông suốt và an toàn.
SHB is responsible for managing risks in card issuance, applying safety and risk prevention measures in card transactions following risk management principles in card and e-banking operations; keeping information relating to card transactions confidential; ensuring technical infrastructure for smooth and safe operations of card issuance and payment;
- Phổ biến, hướng dẫn cho Khách hàng về dịch vụ thẻ, thao tác sử dụng thẻ đúng quy trình, các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng thẻ và cách xử lý khi gặp sự cố.
SHB shall give instructions to Customer on card services and card usage procedures, mention risks which may arise during the use of card and suggest responsive actions in case of any problems;
- SHB có trách nhiệm thiết lập, duy trì số Hotline có ghi âm (84-24) 62754332/1800588856 hỗ trợ khách hàng 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của Khách hàng.
SHB is responsible for establishing and maintaining 24/7 Hotline (84-24) 62754332/1800588856 (calls recorded) to receive and respond to Customer's feedbacks in a timely manner;
- SHB có trách nhiệm thực hiện khóa thẻ trong vòng 30 phút kể từ khi nhận được thông báo của Chủ thẻ qua Hotline về việc thất lạc, mất cắp hoặc lộ PIN với điều kiện thông tin chủ thẻ cung cấp đủ để ngân hàng có thể xác định được số thẻ.
SHB shall lock the card immediately no later than 30 minutes after receiving Cardholder's notification via Hotline in case of card stolen/lost or PIN disclosed, provided that information provided by Cardholder is sufficient to identify card number;
- SHB không chịu trách nhiệm về những tổn thất hay rủi ro nếu Khách hàng không/chưa thông báo với SHB và tất cả các tổn thất hay rủi ro xảy ra trong khoảng thời gian 30 phút kể từ khi SHB nhận được thông báo của Khách hàng qua Hotline.
SHB shall take no responsibility for any damages or risks caused due to Cardholder's failure of notifying the Bank and any damages or risks incurred within 30 minutes since SHB has received Customer's notice via Hotline.
2. Khách hàng đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin/Customer shall ensure information safety and security:
- a) Khách hàng chịu trách nhiệm bảo quản thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận Khách hàng, các thông tin thẻ, đồng thời tiến hành đổi PIN ngay khi nhận được thẻ.
Customer shall be responsible for maintaining the card, keeping confidential of PIN number, customer verification numbers and card information, as well as changing PIN number rightly after receiving card;
- b) Khách hàng không được chuyển nhượng hoặc đưa thẻ, TKTT cho người khác sử dụng.
Customer shall neither assign card nor transfer card, current account to anyone else for use;
- c) Không sử dụng lại thẻ đã thông báo mất, thất lạc và trả lại cho NH thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được.
Card which has been notified to be stolen or lost shall not be used and found card must be returned to the Bank;
- d) Khi phát hiện thẻ bị mất cắp, thất lạc hay nghi ngờ bị lộ thông tin thẻ, Khách hàng phải ngay lập tức thông báo với NH qua tổng đài chăm sóc khách hàng (Hotline 24/7) để khóa thẻ tạm thời.
Upon detecting card is stolen, lost or doubting card information is disclosed, Customer must immediately notify the Bank via 24/7 Hotline to temporarily lock the card.

Điều 3. Các trường hợp bất khả kháng

Article 3. Force Majeure

1. Sự kiện bất khả kháng có nghĩa là các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm các sự kiện như: thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm họa, bệnh dịch, đình công, chiến tranh, bạo loạn, khủng bố và các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
Force Majeure means any unpredictable and irrecoverable events beyond reasonable control, even though all necessary measures have been applied, including events such as natural disasters, fires, floods, earthquakes, accidents, catastrophes, epidemics, strikes, war, riot, terrorism and other cases as prescribed by law.
2. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, bên bị ảnh hưởng trực tiếp bởi các sự kiện bất khả kháng phải thông báo cho bên kia về sự kiện bất khả kháng và hai bên sẽ thỏa thuận tạm ngừng việc thực hiện theo Đề nghị kèm Hợp đồng này. Sau khi chấm dứt sự kiện bất khả kháng, các bên sẽ tiếp tục thực hiện các quyền và nghĩa vụ theo Đề nghị kèm Hợp đồng này.
Upon any force majeure event, the affected party must notify the other party of the event and the two parties will agree on the suspension of this Application cum Contract. Upon termination of Force Majeure event, the parties will continue to exercise their rights and obligations under this Agreement cum Contract.

Điều 4. Quy định về phí

Article 4. Fees

1. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán cho SHB các khoản phí phát sinh trong quá trình sử dụng tài khoản, thẻ và các khoản phí khác có liên quan (phí sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử...) theo Biểu phí do SHB ban hành phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ được công bố công khai trên cổng thông tin tại địa chỉ www.shb.com.vn và tại các điểm giao dịch hoặc theo các thỏa thuận khác của SHB với Khách hàng (nếu có).
Customers have to pay any fees incurred in the course of using the account, card and other relevant fees (i.e. e-banking fees, etc.) following the Fee Schedules issued by SHB in conformity with any applicable laws from time to time and published on SHB's website at www.shb.com.vn or at SHB's outlets or as agreed mutually (if any).

2. Trường hợp có sự thay đổi về biểu phí, SHB sẽ công bố công khai trên cổng thông tin tại địa chỉ www.shb.com.vn và tại các điểm giao dịch của SHB.
In case of any changes in fees, such changes will be published on SHB's website at www.shb.com.vn and at SHB's outlets.
3. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng tài khoản thanh toán; thẻ và các dịch vụ đi kèm khác được coi là Khách hàng đã đồng ý với các khoản phí sử dụng TKTT, thẻ và các dịch vụ đi kèm của SHB. Trường hợp không đồng ý, Khách hàng cần thông báo ngay tới NH về việc chấm dứt dịch vụ.
The continuous use of current account by Customer is considered Customer's agreement to current account-related fees. If Customer disagrees with any change/amendment of Fee Schedules, Customer should promptly inform the Bank to terminate the service.
4. Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ và đúng hạn các loại phí dịch vụ do SHB công bố. Việc thanh toán các loại phí được SHB tự động trích (ghi Nợ) trên Tài khoản của Khách hàng.
Customers have to pay the applicable service fees announced by SHB in a sufficient and timely manner. Fees will be debited from Customer's account.

Điều 5. Quy định về Xử lý tra soát, khiếu nại/ Handling of reconciliation/claim request

1. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại:
Method of receiving reconciliation/claim request:
 - a) Khách hàng có quyền yêu cầu SHB thực hiện tra soát, khiếu nại liên quan đến tài khoản thanh toán; thẻ của mình trong quá trình sử dụng. Hình thức tra soát, khiếu nại gồm:
 - Gọi điện qua tổng đài điện thoại 024.6275 4332/ 1800588856 (có ghi âm);
 - Lập giấy đề nghị tra soát, khiếu nại tại các điểm giao dịch của SHB;
 - Gửi email đến địa chỉ card@shb.com.vn (đối với khiếu nại liên quan đến thẻ);
 - Hoặc các hình thức khác (theo quy định của SHB trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật).*Customer has the right to claim or request SHB to do reconciliation or respond to Customer's claim relating to Customer's current account and cards during the use of such account. The reconciliation or claim can be made through:*
 - Calling hotline 024.6275 4332/ 1800588856 (recorded);
 - Filling in written reconciliation/claim request form at SHB transaction points;
 - Send email to card@shb.com.vn (for card-related claims);
 - Or other methods (according to SHB's regulations from time to time in line with applicable laws).
 - b) Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;
In case Customer authorizes another person to make reconciliation request or claim, Customer must follow the law on authorization;
 - c) Trường hợp Khách hàng thực hiện tra soát, khiếu nại bằng hình thức gọi điện qua tổng đài điện thoại, Khách hàng cần bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày SHB tiếp nhận yêu cầu của Khách hàng làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát, khiếu nại;
In case Customer makes reconciliation request or claim via hotline, Customer needs to supplement written reconciliation request/claim form within 05 days since SHB receives the request from Customer as official basis for processing reconciliation or claim;
 - d) Thời hạn Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong sử dụng tài khoản thanh toán là 100 ngày (tính cả ngày lễ, thứ bảy và chủ nhật) kể từ ngày phát sinh giao dịch.
The maximum time for Customer to make reconciliation request/claim is 100 calendar days (including holidays and weekends) from the transaction date.
2. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:
Time for processing reconciliation and claim:
 - a) Đối với TKTT, trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại điểm a khoản 1 Điều này, SHB có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng;
Within 30 working days from the receipt date of Customer's first reconciliation request/claim by one of the receiving manners stated in Paragraph a, Clause 1 of this Article, SHB has the responsibility to process such reconciliation request/claim;
 - b) Đối với thẻ ghi nợ, thời hạn trả lời tra soát, khiếu nại của Khách hàng kể từ khi NH tiếp nhận yêu cầu là 05 ngày làm việc đối với giao dịch thực hiện trên ATM của NH, 07 ngày làm việc đối với giao dịch thực hiện trên ATM của các Ngân hàng khác và 12 ngày làm việc đối với giao dịch mua hàng hóa/ dịch vụ. Trường hợp hết thời hạn xử lý mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc về bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NH sẽ có thông báo cụ thể cho Chủ thẻ chính về phương án xử lý.
The period for responding to Customer's request for reconciliation and claim from the date of receiving request is 05 business days for transactions made on the Bank's ATMs, 07 business days for transactions on ATMs of other banks and 12 business days for transactions of payment for products/services. In case the time limit regulated hereinabove is over and the cause haven't been found out, then within the next 15 business days, the Bank shall notify Principal Cardholder on settlement options;
 - c) Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày SHB thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, SHB thực hiện bồi hoàn tổn thất (nếu có) cho Chủ tài khoản/chủ thẻ chính theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh do lỗi cố ý của SHB;
Within the maximum time of 05 working days from the date of notifying reconciliation/claim result to Customer, SHB shall indemnify Customer (if any) for any damages/losses according to the agreement and applicable laws if the damages/losses are caused by SHB's fault or not under the force majeure events as defined in this Contract;
 - d) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a; điểm b Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, SHB thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
In case the time limit regulated at Paragraph a; Paragraph b is over and the cause still cannot be identified, then within the next 15 working days, SHB shall negotiate with Customer about the reconciliation and claim settlement options.

3. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, SHB thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; đồng thời thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, SHB thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

In case there are signs of crime, SHB shall timely inform competent state authorities according to the laws, and at the same time, provide written notification to Customer regarding reconciliation/claim status. If the competent authorities notify that no crime is identified, within 15 working days since the notification date from the competent authorities, SHB shall negotiate with Customer about the reconciliation and claim settlement options

4. Trường hợp SHB, Khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp sẽ thực hiện theo quy định tại Điều 21 về Giải quyết tranh chấp Mục IV Điều khoản thực hiện của Đề nghị kèm Hợp đồng này.

In case SHB, Customer and related parties cannot reach an agreement on and/or disagree with the reconciliation and claim settlement process, the dispute settlement shall be conducted in compliance with the provisions of law.

MỤC II. ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN MỞ TKTT VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TÀI KHOẢN **ANNEX II. TERMS, CONDITIONS FOR OPENING CURRENT ACCOUNT AND USING ACCOUNT SERVICES**

Điều 6. Sử dụng TKTT

Article 6. Use of current account

1. Phạm vi sử dụng TKTT: Khách hàng được sử dụng tài khoản thanh toán trong phạm vi số dư Có và hạn mức thấu chi (nếu có thỏa thuận) trên tài khoản thanh toán để nộp hoặc rút tiền mặt (trừ trường hợp tài khoản thấu chi) và yêu cầu SHB cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

Scope of use of current account: Customers are eligible to use their current account within the available balance and overdraft limit (if agreed) in their account for cash deposit, withdrawal (except for overdraft account) and request for account-based payment services such as provision of payment instruments, cheque payment service, payment order, collection, collection order, bank card, bank transfer, cash collection and payment, and other value-added services in conformity with applicable laws.

2. Ủy quyền sử dụng TKTT: Khách hàng có quyền ủy quyền cho người khác sử dụng TKTT theo từng lần giao dịch hoặc có thời hạn; ủy quyền một phần hoặc toàn bộ quyền của mình theo thủ tục và quy định của SHB trong từng thời kỳ, phù hợp với quy định của pháp luật.

Authorization of account using: Customer can authorize a third party to use the current account in ad-hoc or time-based manner, in whole or in part in line with SHB's procedures and regulations from time to time and in compliance with legal regulations.

3. Việc sử dụng TKTT chung phải được thực hiện theo đúng các nội dung cam kết và thỏa thuận trong Văn bản thỏa thuận quản lý và sử dụng TKTT chung.

The use of joint current account must follow the terms and conditions committed and agreed in the Agreement of Joint Account Management and Use.

4. Mọi thủ tục mở và sử dụng tài khoản của người chưa đủ 15 tuổi, người mất năng lực hành vi dân sự, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật phải được thực hiện thông qua Người đại diện theo pháp luật/Người giám hộ. Người đại diện theo pháp luật/Người giám hộ cam kết việc thực hiện giao dịch mở và sử dụng tài khoản vì lợi ích của Người được đại diện/Người được giám hộ. Trường hợp có tranh chấp các bên có trách nhiệm tự giải quyết và miễn trừ cho NH toàn bộ nghĩa vụ liên quan.

Procedures for opening and using accounts of any person who is less than 15 years old, who loses civil act capacity, who has limited civil act capacity, who encounters difficulties in perceiving and mastering their behaviors shall be performed by their Legal Representative/Guardian. When they turn 15 years old or have full civil act capacity, if they want to use the account by themselves, a notice on the termination of representation/guardianship and relevant legal documents demonstrating their age or civil act capacity must be sent to SHB. Such request of using account will only be approved upon receiving required documents as prescribed by law.

5. SHB có quyền từ chối thực hiện lệnh thanh toán của khách hàng trong trường hợp:

SHB reserves the rights to refuse customers' payment order in any of the following cases:

- Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa SHB và Khách hàng;

Customers fail to comply with the requirements on payment procedures or fail to make a payment order which is valid or consistent with the information registered in the application for current account opening or relevant to the mutual agreement between SHB and Customers;

- Tài khoản thanh toán không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán;

The account balance is insufficient or in excess of the overdraft limit for performing the 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;

Upon any written request by competent state authorities or any evidence on payment purposes as money-laundering, terrorism financing following laws and regulations on anti-money laundering;

- Tài khoản thanh toán đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản thanh toán đang bị đóng, tài khoản thanh toán bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.

The current account is temporarily locked, wholly earmarked or closed; the current account is partially temporarily locked or earmarked and the remaining balance that is not locked or earmarked is insufficient (except for overdrafting) or in excess of the overdrafting limit for performing payment orders.

- Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung; Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Other cases as prescribed by laws.

Điều 7. Phong tỏa tài khoản

Article 7. Account earmarking

1. SHB thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT của Khách hàng trong các trường hợp sau:
SHB shall earmark wholly or part of the outstanding balance in Customer's current account in one of following cases:
 - a) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
Upon any written decision or request of any competent state authorities in accordance with legal regulations;
 - b) SHB phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TKTT của Khách hàng;
Upon detecting any mistakes by SHB in Crediting to Customer's current account;
 - c) Khi có yêu cầu bằng văn bản về việc 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.
Upon any written request of refunding the amount mistakenly transferred by payment service providers in compared with the payment order of the transfer requestor. The amount earmarked in the current account must not exceed the mistakenly transferred amount.
 - d) Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung;
Upon any written notice of one of the co-owners on disputes among the co-owners regarding the joint current account;
 - e) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật có liên quan.
Other cases as prescribed by relevant laws.
2. Ngay sau khi phong tỏa TKTT, SHB có trách nhiệm gửi thông báo bằng văn bản về việc phong tỏa tài khoản cho (các) khách hàng hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của Khách hàng biết về lý do và phạm vi phong tỏa TKTT.
Immediately after the account earmarking, SHB must send a written notice on account earmarking to Customer (or Customer's guardian or legal representative) on the reason and scope of account earmarking.
3. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
The earmarked amount in the current account must be maintained and strictly controlled in conformity with the earmarking scope. In case of a partial earmarking, the unearmarked part can be normal used.
4. SHB chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán khi có một trong các điều kiện sau:
SHB shall cease the account earmarking upon one of the following cases:
 - a) Kết thúc thời hạn phong tỏa;
End of earmarking period;
 - b) Có văn bản yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán;
Upon any written request by competent state authorities on cessation of account earmarking;
 - c) SHB đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
The mistaken transfer has been completely resolved;
 - d) Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung về việc tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung đã được giải quyết.
Upon any written notice by all account co-owners on settlement of disputes on the joint account among the co-owners.
 - đ) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật có liên quan.
Other cases as prescribed by relevant laws.

Điều 8. Tạm khóa tài khoản

Article 8. Account temporary lock

1. SHB thực hiện tạm khóa một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên TKTT trong các trường hợp sau:
SHB reserves the rights to temporarily lock in whole or in part the outstanding amount in the account in the following cases:
 - a) Khi có văn bản yêu cầu của Khách hàng (hoặc người đại diện hợp pháp của Khách hàng).
Upon any written request by Customer (or Customer's legal representative);
 - b) Khi SHB phát hiện Khách hàng có dấu hiệu vi phạm thỏa thuận tại Hợp đồng này.
Upon detecting any signs of fraud, breach of law and/or violations of any terms and conditions in this Contract;
 - c) SHB phát hiện có dấu hiệu gian lận, vi phạm pháp luật liên quan đến TKTT;
Upon detecting any signs of fraud or violations of law in relation to current account;
 - d) Khi có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa SHB và Khách hàng.
Upon any prior written arrangement between SHB and Customer.
2. Ngay sau khi tạm khóa TKTT, SHB sẽ thông báo bằng văn bản về việc tạm khóa tài khoản cho (các) khách hàng hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của Khách hàng biết về lý do và phạm vi tạm khóa TKTT.
After account temporary lock, SHB will send a written notice on the same to Customers.
3. Việc chấm dứt tạm khóa TKTT và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng (hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của Khách hàng) hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa SHB và Khách hàng hoặc theo văn bản của SHB, tùy từng trường hợp.
The cessation of account temporary lock and the settlement of inward, outward payment orders during locking period shall follow Customer's request (or his/her guardian/authorized representative) or any written arrangement between SHB and Customer or following SHB's regulations from time to time.

Điều 9. Đóng tài khoản

Article 9: Account closure

1. SHB thực hiện đóng TKTT của Khách hàng trong các trường hợp sau:
SHB reserves the rights to close Customer's current account in the following cases:
 - a) Khách hàng có văn bản yêu cầu đóng TKTT và Khách hàng đã hoàn thành toàn bộ nghĩa vụ liên quan đến TKTT. Trường hợp Khách hàng là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành

vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng.

Upon any written request by Customer to close their current account and after Customer has fulfilled all required obligations in relation to their account. In case Customer is less than 15 years old, has limited civil act capacity, loses his/her civil act capacity, has difficulties in perceiving and mastering acts, the closure of their account will follow the request made by their guardian or legal representative.

- b) Khách hàng chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
Customer is dead, declared to be dead/missing or losing civil act capacity;
 - c) Khi TKTT không có số dư hoặc số dư TKTT nhỏ hơn số dư bình quân tối thiểu, khách hàng không còn quan hệ với SHB, tài khoản đó đã ngừng giao dịch trong thời gian 12 tháng và SHB đã thông báo về việc đóng TKTT và các vấn đề khác liên quan đến việc đóng tài khoản cho Khách hàng trước 05 (năm) ngày làm việc.
When the account balance is zero or smaller than the average minimum balance; Customer's relationship with SHB is no longer maintained, or no transaction has been performed within 12 months and a notice on the closure of account and other issues related to account closure has been sent to Customer for at least 5 (five) business days.
 - d) Khách hàng vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận liên quan đến việc mở và sử dụng tài khoản với SHB;
Upon any violations by Customer in relation to account opening and using;
 - d) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
Other cases as prescribed by law.
 - e) Sau khi đóng TKTT, SHB thông báo cho Khách hàng, người giám hộ hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp Khách hàng bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích.
After the closure of account, SHB shall send a notice to Customer, Customer's guardian or legal inheritor (in case of death, declaration for death/missing).
2. Số dư còn lại sau khi đóng TKTT được xử lý như sau:
The outstanding balance after the closure of account is dealt with as follows:
- a) Chi trả theo đề nghị đóng tài khoản của Khách hàng;
Perform payment upon Customer's request for account closure;
 - b) Chi trả theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng trong trường hợp khách hàng là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp Khách hàng bị chết, bị tuyên bố là đã chết;
Perform payment upon a request made by Customer's guardian, legal representative in case Customer is less than 15 years old, has limited civil act capacity, loses his/her civil act capacity, has difficulties in perceiving and mastering acts or by Customer's inheritor or his/her representative in case Customer is dead or declared to be dead;
 - c) Chi trả theo yêu cầu hợp pháp của người quản lý tài sản của người bị tuyên bố mất tích.
Make payment at the lawful request of the asset manager of the person declared missing.
 - d) Chi trả theo quyết định của Tòa án;
Perform payment upon the Court's judgment;
 - e) Chi trả theo các quy định của pháp luật.
Perform payment following legal regulations.
3. SHB quản lý số dư còn lại trên TKTT trong trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên TKTT (bao gồm như: Khách hàng, Người đại diện hợp pháp, Người thừa kế hợp pháp, Người quản lý tài sản; ...) đã được thông báo mà không đến nhận lại hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với Khách hàng, phù hợp với quy định pháp luật.
SHB shall be entitled to manage the outstanding balance in the account in case its legal beneficiary does not arrive the bank even after a notice has been sent, or following prior written arrangement with Customer in line with legal regulations.
4. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, Khách hàng muốn sử dụng tài khoản thanh toán tại SHB thì phải làm thủ tục để mở tài khoản thanh toán mới.
After account closure, in case Customer wishes to use current account at SHB, he/she must follow procedures of opening new current account at SHB.

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

Article 10. Rights and obligations of Customer

1. Quyền của Khách hàng

Customer's rights

- a) Sử dụng số tiền trên tài khoản thanh toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Khách hàng được SHB tạo điều kiện để sử dụng tài khoản thanh toán của mình thuận tiện và an toàn;
To use the amount in their current account to carry out legal and valid payment orders; To be facilitated to use the account safely and conveniently;
- b) Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do SHB cung ứng;
To select means of payment and payment services provided by SHB;
- c) Ủy quyền cho người khác sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật, quy định của SHB và theo thỏa thuận tại Hợp đồng này;
To authorize another person to use the account according to the laws and as agreed in this Contract;
- d) Yêu cầu SHB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên TKTT của mình theo thỏa thuận với SHB;
To request SHB to carry out legal and valid payment orders and provide information about payment transactions, account balance as agreed between Customer and SHB;
- e) Được yêu cầu SHB tạm khóa, đóng TKTT khi cần thiết; được gửi thông báo cho SHB về việc phát sinh tranh chấp về TKTT chung giữa các chủ TKTT chung;
To request SHB to temporarily lock, close account if necessary, to inform SHB of any disputes arising out of the joint account among account co-owners;

- f) Được yêu cầu SHB cung cấp các thông tin liên quan đến tài khoản, thẻ, ATM, bằng văn bản, dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc tổng đài điện thoại (có ghi âm) (84-24) 62754332/1800588856 bao gồm: Số tài khoản, số dư tài khoản, các giao dịch khác phát sinh trên tài khoản, thẻ hoặc các thông tin cần thiết khác liên quan đến tài khoản/thẻ. Bằng văn bản này, khách hàng đồng ý rằng SHB không phải chịu trách nhiệm liên quan đến việc cung cấp thông tin qua điện thoại sau khi đã thực hiện đầy đủ các bước xác thực thông tin cá nhân của khách hàng đã đăng ký với SHB;

To request SHB to provide card, ATM, account-related information in writing and/or via Hot line (recorded) (84-24) 62754332/1800588856; such information includes: account number, account balance, other card or account-based transactions. By this Contract, Customer agrees that SHB shall assume no responsibility for the provision of information via telephone after properly verifying Customer's personal information registered with SHB;

- h) Các quyền khác theo quy định của pháp luật và/hoặc theo thỏa thuận giữa SHB với Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

Other rights in accordance with the laws and the agreement between SHB and Customer, which are not contrary to applicable laws and regulations.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

Customer's obligations

- a) kê khai, cung cấp mọi hồ sơ, thông tin trên Đề nghị kiêm Hợp đồng đăng ký thông tin, mở và sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ tài khoản dành cho khách hàng cá nhân đầy đủ, rõ ràng, chính xác. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho SHB nơi mở tài khoản khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán của Khách hàng.

To list all information required in Application cum Contract for registering information, opening and using account and account services for retail customers in a full, precise and truthful manner; To inform SHB immediately if there is any change in the information mentioned above;

- b) Đảm bảo có đủ tiền trên TKTT để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với SHB thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản;

To ensure the account balance is sufficient to fulfill established payment orders. If there is an overdraft agreement between Customer and SHB, Customer has to perform related obligations when Customer's payment amount exceeds the balance on the account;

- c) Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật;

To comply with legal regulations on opening and using current account;

- d) Kịp thời thông báo cho SHB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng;

To promptly inform SHB when noticing any errors, mistakes in the account or when in doubt that the account is being abused;

- e) Hoàn trả hoặc phối hợp với SHB hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TKTT của mình;

To refund or cooperate with SHB to refund the amounts which were wrongly or mistakenly credited to the account;

- f) Cập nhật cho SHB các thông tin liên quan đến FATCA; Thỏa thuận pháp lý ngay khi có sự thay đổi và cung cấp đầy đủ các giấy tờ chứng minh tình trạng FATCA, Thỏa thuận pháp lý này cho SHB;

To keep SHB updated with information related to FATCA and legal agreement upon any changes and fully provide SHB with documents evidencing FATCA and legal agreement status;

- h) Duy trì số dư bình quân tối thiểu trên TKTT theo quy định của SHB;

To maintain the average minimum balance in the account in accordance with SHB's regulations;

- i) 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 any damages caused by errors or abusements or frauds in using payment service via account at Customer's fault;

Not to lend/rent the account to another person;

- l) Không được sử dụng TKTT để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác;

Customer is not allowed to use their account for money laundering, terrorism financing, fraudulent and other illegal purposes;

- m) Tuân thủ các quy định của pháp luật và quy định nội bộ của SHB về mở và sử dụng TKTT, quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, Đạo luật tuân thủ thuế đối với tài khoản nước ngoài của Hoa Kỳ (FATCA), bao gồm cả việc tự chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của nguồn tiền được nộp vào tài khoản thanh toán của Khách hàng (nộp tiền mặt, chuyển khoản, ...);

To comply with laws and internal regulations of SHB on current account opening and use, foreign exchange control, anti money laundering, FATCA; including self-responsibility for the legality of the amount deposited to Customer's current account (in cash, money transfer, ...);

- n) Cam kết chỉ sử dụng một mã khách hàng (CIF) duy nhất tại SHB;

To commit to using one sole CIF (Customer information file) in SHB;

- o) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và/hoặc theo thỏa thuận giữa SHB với Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

Other obligations in accordance with the laws and/or the agreement between SHB and Customer under applicable laws.

Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của SHB:

Article 11. Rights and obligations of SHB

1. Quyền của SHB

SHB's rights

- a) SHB được tự động trích (ghi Nợ) TKTT của Khách hàng trong trường hợp:

SHB can proactively deduct (debit) Customer's current account in the following cases:

- Đê thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận trước bằng văn bản với Khách hàng phù hợp quy định của pháp luật;

To collect due, overdue amounts, interest and fees in the course of account management and payment service provision according to the prior written agreement with Customer under applicable laws;

- 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;
Following written request by competent state authorities in enforcement of administrative sanctions, judgement enforcement, tax collection decision or other payment obligations in accordance with the laws;
 - Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của TKTT theo quy định của pháp luật và thông báo cho Khách hàng biết;
To adjust the items that are incorrectly or improperly accounted or not in conformity with the current account using scope in accordance with legal provisions and to inform Customer of such adjustment;
 - 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 tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
When SHB notices that Customer's account has been wrongly/mistakenly credited or at the request of a payment service provider to cancel payment order when the provider finds out any differences compared to payment order initiated by the account holder;
 - Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa SHB và Khách hàng.
To perform regular, periodical payments following the agreement between SHB and Customer.
 - Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa SHB và Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật.
Other cases as agreed between SHB and Customer following legal regulations.
 - b) Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng TKTT của Khách hàng hoặc chưa phong tỏa tài khoản thanh toán chung theo quy định tại Điểm d Khoản 1 Điều 7 Mục II Hợp đồng này khi Khách hàng 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 SHB;
To deny Customer's request to temporarily lock or close account or not to earmark the joint account as regulated at Paragraph d, Clause 1, Article 4 Section 1 of this Contract when Customer has not fulfilled their payment obligations under the enforcement decision made by competent state authorities or has not fulfilled their payment obligations to SHB;
 - c) Quy định về số dư bình quân tối thiểu và số dư tối thiểu trên TKTT và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để Khách hàng biết;
To regulate account minimum average balance and minimum balance and notify such regulations to Customers;
 - d) Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán phù hợp các quy định của pháp luật;
To regulate and apply suitable safety and security measures that are in conformity with laws in account opening and use;
 - e) Được tự động chuyển đổi trạng thái tài chính/trạng thái tài khoản để đảm bảo nghĩa vụ thanh toán của Khách hàng với SHB;
To automatically change account financial status or account status to assure Customer's payment obligations toward SHB;
 - f) Phạt do Khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản đã thỏa thuận hoặc đã có quy định;
To impose penalty when Customer violates regulations on using account;
 - g) Trường hợp Khách hàng không cung cấp bất kỳ tài liệu nào liên quan đến các khoản thuế liên quan đến Hoa Kỳ hoặc tài liệu miễn trừ thuế hoặc không thể giải thích để chứng minh Khách hàng không phải là đối tượng nộp thuế Hoa Kỳ mặc dù Khách hàng có những dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ, Khách hàng sẽ được xem là công dân Hoa Kỳ hoặc chủ tài khoản không tuân thủ. SHB được phép khấu trừ trên các khoản thanh toán có thể khấu trừ có nguồn gốc từ Hoa Kỳ của Khách hàng theo quy định của FATCA;
In case Customer does not provide any document on United State-related taxes or tax exemption or fails to prove that Customer is not a US tax-payer even though Customer has United State identifiable traits, Customer will be considered a United State citizen or non-compliant account holder. SHB is allowed to debit on payments originating from United State according to regulations of FATCA;
 - h) Trong trường hợp phát hiện Khách hàng vi phạm các quy định hiện hành hoặc thỏa thuận với SHB, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, SHB có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán, giữ lại bằng chứng và thông báo cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét, xử lý;
If Customer is found to violate applicable laws or agreement with SHB or show the signs of violation of laws, SHB has the right not to carry out Customer's request for payment service. SHB shall keep the evidence and notify competent state authorities for further actions;
 - i) Quyền yêu cầu khách hàng cung cấp thêm các giấy tờ pháp lý cần thiết để bổ sung cho hồ sơ mở tài khoản trên cơ sở đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật, bảo vệ quyền lợi của Khách hàng.
To require Customer to further provide necessary legal documents to supplement the Customer account opening dossier in accordance with the laws to protect Customer's rights.
 - j) Các quyền khác theo quy định của pháp luật và/hoặc theo thỏa thuận giữa SHB và Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
Other rights as prescribed by law and/or as agreed between SHB and Customer in accordance with applicable laws.
- 2. Nghĩa vụ của SHB:**
SHB's obligations
- a) Thực hiện lệnh thanh toán của Khách hàng sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;
To process payment order of Customer after reviewing the validity as well as eligibility of the payment order;
 - b) Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của Khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng TKTT;
To store and update properly Customer's registered signatures and seals (if any) for checking and comparing during the use of current account;
 - c) Ghi Có vào TKTT của Khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với TKTT của Khách hàng;

To credit Customer's current account promptly upon inward payment transactions, cash deposits to account, promptly refund the amounts wrongly debited from Customer's current account;

- d) Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư; các giao dịch phát sinh trên TKTT (bằng văn bản và/hoặc qua tổng đài điện thoại (có ghi âm)) và việc phong tỏa, tạm khóa, khóa tài khoản thanh toán (bằng văn bản) cho khách hàng.
To timely notify current account balance change ;transactions (in writing or via Hotline 024.62754332/ 1800588856 (recorded)) and current account earmarking (in writing) to Customer;
- đ) Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở TKTT của Khách hàng. 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;
To promptly update Customer's information upon changes in requirements in Customer account opening dossier; To store Customer account opening dossier and account transaction documents according to laws;
- e) Đảm bảo an toàn, bí mật các thông tin liên quan đến TKTT và giao dịch TKTT của Khách hàng theo quy định của pháp luật;
To guarantee security and confidentiality of account-related information and account-based transactions in accordance with the laws;
- f) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên TKTT của Khách hàng do lỗi của mình;
To take responsibility for any damages due to errors or abuse, frauds on Customer's account at SHB's fault;
- g) Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố;
To comply with regulations on anti-money laundering and terrorism financing;
- h) Xử lý tra soát, khiếu nại của Khách hàng theo thỏa thuận trong Hợp đồng này và theo quy định của pháp luật trong từng thời kỳ;
To process reconciliation and Customer's claim according to this Contract and laws from time to time;
- k) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và/hoặc theo thỏa thuận giữa SHB với Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
Other obligations as prescribed by the laws and/or as agreed between SHB and Customer in accordance with applicable laws.

MUC III. ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ¹
ANNEX II. TERMS AND CONDITIONS OF USING ONLINE BANKING SERVICES

Điều 12. Nội dung sử dụng dịch vụ

Article 12. Contents of service use

1. Trường hợp Khách hàng đã đăng ký sử dụng dịch vụ thì Khách hàng có quyền truy cập vào hệ thống Ngân hàng điện tử của SHB để thực hiện các giao dịch điện tử.
In case Customer has registered for service use, Customer shall have the right to access SHB online banking system to process online transactions.
2. Khách hàng phải tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác theo đúng Hướng dẫn sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử hiện hành của SHB được công bố công khai trên website Internet Banking của SHB.
Customer has to comply with procedures, guidance and other instructions according to current Instruction on using online banking service published on SHB website.
3. Khách hàng cần nhanh chóng thông báo cho SHB nếu phát hiện bất kỳ một vấn đề bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của hệ thống ngân hàng điện tử giữa hai Bên.
Customer shall quickly inform SHB upon noticing any problem or professional/technical break-down related to the security of the online banking system between the two parties.
4. Khách hàng thực hiện kiểm tra tình trạng thiết bị bảo mật nhằm đảm bảo các điều kiện: Mới 100%, có dán tem bảo hành, nguyên trạng về bao bì, mẫu mã khi nhận thiết bị từ SHB. Sau khi hoàn tất việc nhận và kiểm tra tình trạng thiết bị, Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về chi phí sửa chữa hoặc thay mới thiết bị đối với các trường hợp rủi ro (hỏng hóc, mất, thất lạc,...) xảy ra với thiết bị bảo mật không nằm trong điều kiện bảo hành.
Customer shall check security device's condition in order to ensure that the device is brand new, with warranty stamp, original seal and packing when Customer receives from SHB. After device receipt and check, Customer is responsible for any repair and replacement expenses in case the device is broken, lost ... which are not included in the warranty conditions.
5. Có trách nhiệm tìm hiểu về cách thức bảo mật và có trách nhiệm bảo mật thông tin sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử và chịu trách nhiệm đối với các giao dịch có sử dụng tên đăng nhập, mật khẩu, thiết bị bảo mật đã được bàn giao cho Khách hàng. Chịu hoàn toàn trách nhiệm và toàn bộ tổn thất đối với các giao dịch được thực hiện bằng tên đăng nhập, mật khẩu của Khách hàng mà không được hủy ngang, phủ nhận, thay đổi, từ chối, thoái thác với bất kỳ lý do nào.
Customer shall obtain relevant knowledge about security methods and have responsibility for information confidentiality and transactions using user name and password, security device handed over to Customer. Customer has to take full responsibility for the damages/losses arising from transactions made under Customer user name and password without the right to revoke, deny, change or reject such damages/losses for any excuse.
6. Cam kết tuân thủ theo đúng Khuyến cáo bảo mật thông tin do SHB ban hành khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho Khách hàng cá nhân được công bố công khai trên website Internet Banking của SHB.
To commit to complying with information security recommendation issued by SHB when using online banking service for retail customer published on SHB website.
7. Khi đổi số thuê bao điện thoại, Smart OTP, USB Token, điện thoại bị mất cắp, thất lạc hoặc lộ thông tin tài khoản như: mật khẩu giao dịch, mật khẩu đăng nhập... Khách hàng phải thông báo ngay với ngân hàng để được khóa dịch vụ và đến ngân hàng để điều chỉnh thông qua tổng đài 24/7 (+84) 1800588856 hoặc tại các điểm giao dịch của SHB.

¹ Áp dụng đối với trường hợp Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử

When there is a change in mobile phone number, Smart OTP, USB Token, loss of phone or disclosure of information such as transaction password, login password, etc., Customer needs to inform the Bank immediately to have services locked and to change information through hotline 24/7 (+84)1800588856 or at SHB outlets.

8. Khách hàng đồng ý rằng/ Customer agrees that:
 - a) Tin nhắn của dịch vụ Ngân hàng điện tử được coi là đã gửi cho Khách hàng nếu việc gửi tin này đã được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ.
Online banking SMS is deemed having sent to Customer if the sending has been performed by the service provider.
 - b) Dịch vụ Thông báo số dư tài khoản qua tin nhắn SMS sẽ không gửi tin với giao dịch nhập lãi tiền gửi vào gốc.
Interest capitalization transactions shall be not notified via SMS.

Điều 13. Trách nhiệm của SHB khi cung cấp dịch vụ

Article 13. SHB's responsibilities

1. SHB cung cấp cho Khách hàng Dịch vụ Ngân hàng điện tử theo đúng yêu cầu.
SHB provides online banking service to Customer as demanded.
2. SHB đảm bảo rằng hệ thống dịch vụ Ngân hàng điện tử hoạt động ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của Pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ.
SHB guarantees that its online banking system runs stably, safely and complies with relevant laws on service provision.
3. SHB không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử trừ trường hợp những thiệt hại, mất mát này là do lỗi cố ý của SHB.
SHB is not responsible for damages and losses incurred to Customer during the use of online banking service unless these damages and losses are caused by SHB's negligence.
4. Trong trường hợp Khách hàng muốn thu hồi, huỷ bỏ hoặc sửa đổi giao dịch đã được SHB xử lý, SHB sẽ cố gắng bằng mọi biện pháp để thu hồi, huỷ bỏ, hoặc sửa đổi các giao dịch này (nhưng SHB vẫn phải bảo đảm tuân thủ quy định của pháp luật có liên quan), SHB không chịu trách nhiệm về bất cứ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không sửa đổi hay không huỷ bỏ được các lệnh SHB đã xử lý.
If Customer wants to revoke, cancel or modify transactions that have been already processed by SHB, SHB will make its best efforts to revoke, cancel or modify these transactions (provided that applicable laws are complied with), but will not take responsibility for any damage caused by the failure to modify or cancel the transactions already processed.
5. SHB được quyền truy thu phí và tạm ngừng cung cấp dịch vụ trong trường hợp Tài Khoản Khách hàng không đủ số dư để thanh toán phí.
SHB has the right to collect fees and cease to provide service in case Customer account balance is insufficient to pay fees.
6. Đối với Dịch vụ Ngân hàng điện tử: Được quyền khóa, tạm ngừng, chấm dứt hoặc từ chối việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử khi thấy cần thiết để bảo vệ quyền lợi của các bên liên quan;
With regard to online banking service: SHB has the right to block, suspend, terminate or deny Customer's use of online banking service when necessary to protect interests of related parties.
7. Đối với các dịch vụ liên quan đến ba bên gồm: Ngân hàng, Khách hàng, đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ cho Khách hàng, Ngân hàng được phép sử dụng thông tin Khách hàng cung cấp cho bên thứ ba để thực hiện việc đối soát số liệu, thanh toán và các công việc khác nhằm cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.
With regard to services related to three parties including: The bank, Customer and goods & service providers, the Bank is allowed to use information provided by Customer to the third party to for data verification, payment and for other purposes in order to provide services for Customer.
8. SHB sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm pháp lý nào về các sự cố gây cản trở, gián đoạn hoặc làm ngừng hoạt động của hệ thống ngân hàng điện tử nếu các sự cố đó được gây ra bởi một sự kiện bất khả kháng theo quy định tại Điều 3 Mục I. Điều kiện chung của Hợp đồng này.
SHB shall not take any liability for any incidents obstructing, interrupting or ceasing the operations of the online banking system if such incidents are caused by a force majeure event as specified in Article 4 Section I. General Provisions of Contract.
9. SHB sẽ không chịu trách nhiệm đối với Khách hàng về những sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của Khách hàng hoặc do các nguyên nhân chủ quan cũng như khách quan do Khách hàng gây ra do quản lý hay vận hành chương trình không đúng Hướng dẫn sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của SHB.
SHB shall not take any responsibility for malfunctions caused by technical reasons of Customer's equipments or by subjective reasons of improper administration and operation that do not follow SHB's instruction of using online banking service.

MỤC IV. ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA²

ANNEX III. TERMS AND CONDITIONS FOR ISSUING AND USING DOMESTIC DEBIT CARD

Điều 14. Quy định chung về sử dụng thẻ

Article 14. General provision on the use of card

1. Phạm vi sử dụng thẻ: Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, rút tiền mặt, chuyển khoản và sử dụng các dịch vụ khác được cung cấp tại các ĐVCNT và các ĐUTM tại Việt Nam.
Scope of use: Card can be used for products/services payment, cash withdrawal, money transfer and for other services provided at Merchants and Cash Advance Points in Vietnam.
2. Thời hạn sử dụng thẻ: được in trên thẻ (nếu có). Khi thẻ hết hạn, Khách hàng cần chủ động liên hệ với NH làm thủ tục phát hành thẻ mới, nếu có nhu cầu.
Valid date is printed on the card (if any). When the card is expired, Customer needs to contact with the Bank to issue new card.
3. Hạn mức sử dụng thẻ: Là hạn mức giao dịch của Thẻ bao gồm các hạn mức thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, rút tiền mặt, chuyển khoản. Hạn mức giao dịch của thẻ khi được phát hành là hạn mức mặc định của sản phẩm được công bố công khai trên cổng thông tin của NH tại địa chỉ www.shb.com.vn. Trường hợp có nhu cầu thay đổi về hạn mức giao dịch Khách hàng có thể liên hệ tại các Điểm giao dịch của NH trên toàn hệ thống để được hỗ trợ.

² Áp dụng đối với trường hợp Khách hàng đăng ký mở thẻ ghi nợ nội địa

Card limit is the transaction limit of the card including limit for payment for goods, services, cash withdrawal, money transfer. Transaction limit of the card when issued is the default limit of product published on the official website of the Bank (www.shb.com.vn). If Customer wants to change the transaction limit, please come to SHB's transaction points for support.

4. Tài khoản liên kết thẻ: Là TKTT của Khách hàng mở tại NH và được sử dụng để phát hành thẻ ghi nợ. Tại hệ thống NH, Khách hàng có thể truy cập và sử dụng toàn bộ số dư tài khoản được liên kết tới thẻ.
Card linked account is the current account opened by Customer at the Bank and is used to issue debit card. Within the Bank's system, Customer can access and use the balance of the card-linked account.
5. Trường hợp Khách hàng có yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ và/hoặc đóng tài khoản tại SHB: số tiền còn lại trên tài khoản thẻ sẽ được hoàn lại cho Khách hàng bằng tiền mặt tại các điểm giao dịch của SHB căn cứ trên yêu cầu của Khách hàng sau khi trừ đi các khoản phí Khách hàng phải trả cho việc sử dụng dịch vụ thẻ.
In case Customer requests to terminate using card and/or close account at SHB, the remaining balance will be refunded later by cash at SHB's transaction points based on Customer's request after subtraction of applicable fees that must be paid for using card service.
6. Tất cả các giao dịch thẻ thành công được NH coi là có giá trị và Khách hàng không thể thay đổi hoặc hủy ngang. Hồ sơ liên quan đến giao dịch qua thẻ là có giá trị và bắt buộc chấp nhận.
All successful card transactions will be considered valid and Customer cannot change or cancel. Documents related to card transactions are valid and obligatory.

Điều 15. Các trường hợp từ chối thanh toán thẻ

Article 15. Card payment refusal cases

Thẻ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:

Card payment is refused in following cases:

1. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật;
Using card to make transactions prohibited by laws;
2. Thẻ hết hạn sử dụng;
Expired card;
3. Thẻ bị khóa;
Locked card;
4. Số dư được phép sử dụng trên tài khoản tiền gửi thanh toán không đủ chi trả khoản thanh toán;
The account balance is insufficient for performing payment order;
5. Thẻ chưa kích hoạt;
Card is not yet activated;
6. Giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch, hạn mức ngày theo quy định của NH;
The transaction amount exceeds transaction limit, daily limit following SHB's regulations;
7. Khách hàng vi phạm quy định của Pháp luật, TCTTT hoặc các thoả thuận giữa Khách hàng với NH;
Customer violates the laws, regulations of Acquiring institution or the agreements between Customer and the Bank ;
8. Khách hàng nhập sai mã PIN;
Customer enters wrong PIN code;
9. Thiết bị chấp nhận thẻ hoặc Ngân hàng thanh toán không kết nối thành công được với NH;
POS terminal or acquiring bank cannot successfully connect to the Bank ;
10. Thẻ bị hỏng hoặc bị tẩy xóa thông tin dải băng từ;
Card is damaged or information on magnetic band is erased ;
11. Giao dịch thẻ bị nghi ngờ rủi ro gian lận;
Card transaction is suspected fraud;
12. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật có liên quan (nếu có).
Other cases in accordance with relevant laws (if any).

Điều 16. Các trường hợp tạm khóa, chấm dứt sử dụng và thu giữ thẻ trong quá trình sử dụng

Article 16. Cases of temporarily locking and revoking card during use

1. **SHB có quyền tạm khóa Thẻ trong các trường hợp sau:**
SHB reserves the right to temporarily lock the card in one of following cases:
 - a) Thẻ có nghi ngờ liên quan đến giao dịch rửa tiền, lừa đảo, gian lận và giả mạo;
Card is suspected to involve in money laundry, fraud and forgery transactions;
 - b) Có liên quan đến các hoạt động vi phạm pháp luật;
Card is involved in illegal activities;
 - c) Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền phù hợp với quy định pháp luật;
Upon request of competent state authorities in accordance with legal regulations;
 - d) Theo yêu cầu của chủ thẻ;
Upon request of cardholder;
 - e) Các trường hợp khác nhằm xử lý, khắc phục sự cố, ngăn chặn các rủi ro có khả năng xảy ra gây thiệt hại cho Khách hàng hoặc NH, hoặc theo quy định của pháp luật.
In case of dealing with incidents, preventing potential risks that could cause damage to Customer or the Bank; in accordance with the laws.
2. **SHB có quyền chấm dứt việc sử dụng và thu giữ thẻ trong các trường hợp sau:**
SHB has the right to terminate and revoke the card in one of the following cases:
 - a) Thẻ giả;
Fake card;
 - b) Thẻ có liên quan đến các hoạt động vi phạm pháp luật;
Card is involved in illegal activities;
 - c) Thẻ bị sử dụng trái phép;
Card is illegally used;
 - d) Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;

To serve investigation and tackling crimes in accordance with the laws;

- d) Chủ thẻ chính có yêu cầu bằng văn bản chấm dứt sử dụng thẻ; khi Chủ thẻ chính chấm dứt sử dụng thẻ thì các Chủ thẻ phụ cũng phải chấm dứt theo, việc chỉ chấm dứt sử dụng thẻ phụ không làm ảnh hưởng đến việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ chính;

Principal Customer can request to cease the use of card in writing. When Principal Customer officially stops using the card, Supplementary Customer(s) also need to stop using the card accordingly. The cessation of supplementary card use does not affect Principal Customer's use of card.

- e) Khách hàng vi phạm các nội dung Đề nghị kiêm Hợp đồng này;
Customer violates the terms in this Application cum Contract;
- g) Thẻ có liên quan đến giao dịch rửa tiền, rui ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo;
Card is involved in money laundry, fraud and forgery transactions;
- h) Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
Upon request of competent state authorities;
- i) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật
Other cases according to the laws.

Điều 17. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

Article 17. Rights and obligations of Customer

1. Quyền của Khách hàng/ Customer's rights.

- a) Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt và/hoặc một số giao dịch khác tại ĐVCNT có sử dụng máy POS, tại ATM và/hoặc ĐUTM và/hoặc qua Internet.
Using card to make transactions including products/services payment, cash withdrawal and/or some other transactions at Merchants having POS terminals, at ATMs and/or Cash Advance Points and/or via Internet;
- b) Hưởng các chương trình ưu đãi dành riêng cho Khách hàng theo quy định của NH.
Enjoying privileged programs only for Customers under the Bank's regulations;
- c) Khiếu nại về các sai sót (nếu có) hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ.
Making claims against errors (if any) or suspect of errors arising during the use of card;
- d) Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu phát hành lại thẻ mới, cấp lại số PIN.
Principal Customer has the right to request for new card issuance and PIN reissuance;
- đ) Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu NH phát hành thẻ phụ. Khách hàng chính là người duy nhất và có toàn quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng thẻ phụ.
Principal Customer has the right to request the Bank for issuing Supplementary card. Principal Customer is the only person having full authority to make requests related to supplementary card using.
- e) Chủ thẻ chính có toàn quyền đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ. Nếu Khách hàng chính chính thức chấm dứt sử dụng thẻ thì mặc nhiên Khách hàng phụ phải chấm dứt việc sử dụng thẻ. Khách hàng chính có quyền yêu cầu bằng văn bản để NH ngừng việc sử dụng thẻ của Khách hàng phụ mà không cần sự đồng ý của Khách hàng phụ.
Principal Customer has full authority to unilaterally terminate the use of card. If Principal Customer officially terminates the use of card, Supplementary Customer must stop using card. Principal Customer has right to request the Bank to terminate the Supplementary Customer's use of card without consent of Supplementary Customer.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng/Customer's obligations.

- a) Chủ thẻ chính có nghĩa vụ mở TKTT tại NH.
Principal Customer is liable for opening a personal current account at the Bank;
- b) Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của NH khi ký Đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.
To provide the Bank with full and accurate necessary information as per requests of the Bank when signing this Application cum Contract for Issuing and Using Debit Card and to be responsible for the precision of the information provided;
- c) Trực tiếp đến NH nhận thẻ/PIN.
To visit the Bank's counter to receive card/PIN
- d) Có trách nhiệm đến nhận thẻ trong vòng 90 ngày kể từ SHB có thông báo chấp thuận phát hành thẻ cho khách hàng. Sau thời hạn này, thẻ sẽ bị hủy và Khách hàng vẫn phải chịu khoản phí phát hành thẻ, phí duy trì tài khoản thẻ đến thời điểm hủy thẻ (nếu có) theo biểu phí của NH quy định trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật và được công bố trên trang thông tin điện tử chính thức của NH tại địa chỉ: www.shb.com.vn.
To come to the Bank to receive card within 90 days since the date of card issuance. After this period of time, card will be canceled and Customer still has to pay card issuance fee and account maintenance fee (if any) according to the Fee Schedules regulated by the Bank from time to time, in conformity with any applicable laws and published on official website of the Bank at: www.shb.com.vn;
- đ) Có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến giao dịch thẻ cũng như các khoản phí khác theo biểu phí của NH quy định trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.
To review and pay all fees related to card transactions as well as other fees according to the Fee Schedules regulated by the Bank from time to time, in conformity with any applicable laws;
- e) Ký chữ ký mẫu bằng bút bi vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ ngay sau khi nhận thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, Khách hàng phải ký hóa đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của Khách hàng.
To sign specimen signature (ball pen is recommended) in the signature box on the back of the card immediately after receiving the card. When making transactions at Merchants, Customer must sign in the payment receipt with the exact specimen signature unless the transaction does not require Customer's signature;
- g) Chịu trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch chi tiêu sử dụng thẻ có chữ ký và/hoặc sử dụng số PIN của Khách hàng, và các giao dịch khác không cần chữ ký của Khách hàng (giao dịch trực tuyến) nếu NH cung cấp được bằng chứng về việc Khách hàng đã thực hiện giao dịch.

To make payment for all transactions having his/her signature and/or using his/her PIN, and other transactions where the Bank has full evidence that Customer has made such transactions without his/her signature (online transactions);

- h) Không thể hủy hoặc thay đổi bất kỳ giao dịch thẻ nào đã được thực hiện thành công tại máy ATM và ĐVCNT mà được hệ thống NH ghi nhận với đầy đủ thông tin về số thẻ, số tài khoản, mã số giao dịch cùng với các chi tiết nghiệp vụ khác.

Customer cannot cancel or modify any successful card transactions at ATMs and Merchants recognized by the Bank's system with full information on card number, account number, transaction code and other transaction details;

- i) Trường hợp Khách hàng đăng ký sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch qua internet hoặc bất kỳ giao dịch không cần xuất trình thẻ, Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về rủi ro phát sinh (nếu có) liên quan đến các giao dịch này trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ NH.

In case Customer registers to make transactions via Internet or any transaction requiring no card presentation, Customer must bear all responsibilities for risks (if any) related to such transactions unless the error is caused by the Bank.

- k) Trong trường hợp thẻ bị lộ số PIN hoặc bị thất lạc/đánh cắp, Khách hàng phải chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch đã được thực hiện trước thời điểm NH tiến hành khóa thẻ được quy định tại Đề nghị kèm Hợp đồng này.

In case PIN number is disclosed or card is lost/stolen, Customer must be responsible for making payment for all transactions made before the Bank locks the debit card as specified in this Application cum Contract;

- l) Chịu trách nhiệm về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và các tranh chấp phát sinh liên quan đến các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ mà Khách hàng sử dụng thẻ làm phương tiện thanh toán.

To be liable for the quality of products and services purchased and any disputes related to such transactions where he/she uses card as a payment method;

- m) Có trách nhiệm thông báo ngay cho NH về các giao dịch bằng thẻ của Khách hàng mà Khách hàng không thực hiện.

To be liable to inform the Bank immediately about any card transactions that are not performed by Customer;

- n) Nếu Khách hàng sử dụng thẻ để đặt trước cho các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo hủy dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT, Khách hàng vẫn phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT.

If Customer uses his/her card to book in advance for a service but later does not use that service without prior cancellation notice to Merchant within the prescribed period of time, Customer still has to pay partly or fully for that service, plus related taxes and charges under regulations of each Merchant.

- o) Thông báo cho NH bằng văn bản ngay khi (i) có sự thay đổi thông tin của Khách hàng và (ii) khi có bất cứ thay đổi thông tin liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ và chịu mọi thiệt hại (nếu có) do không thông báo cho NH.

To immediately notify the Bank in writing when : (i) there is any change in Customer's information and (ii) there is any change in information related to the card issuance, use and payment and to be liable for all the damages (if any) due to Customer's failure to inform the Bank.

- p) Khi Khách hàng chính đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ, Khách hàng phải có thông báo bằng văn bản cho NH. Không được tiếp tục sử dụng thẻ sau khi đã yêu cầu NH chấm dứt việc sử dụng thẻ. Trong trường hợp Khách hàng đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ hoặc bị NH yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ phải hoàn trả lại thẻ để thực hiện các thủ tục hủy thẻ theo quy định của NH.

When Principal Customer unilaterally terminates the use of card, he/she must notify in writing to the Bank. Customer is not allowed to continue to use the card after requesting the Bank to terminate the use of card. In the event that Customer unilaterally terminates the use of card, or as per the Bank's request for termination of use of card, Customer must return the card for cancellation procedures in accordance with the Bank's regulations.

- q) Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam, bao gồm và không giới hạn: không thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán khống tại ĐVCNT; không sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các Mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.

To commit not to make transactions violating the current laws and regulations of the Socialist Republic of Vietnam, including but not limited to: not perform, organize or facilitate others to perform fraudulent, fake card transactions; fake payment transactions at POS; not use the card to conduct transactions for purposes of money laundering, terrorist financing, fraudulent and other acts in violation of the law.

- r) Có trách nhiệm hoàn trả theo yêu cầu của NH bằng việc đồng ý để NH ghi nợ tài khoản của Khách hàng các khoản tiền phát sinh do Khách hàng thực hiện nhưng chưa được hạch toán trên hệ thống do lỗi về kỹ thuật hoặc đường truyền.

To return SHB the amounts of transactions made by Customers but not yet recognized on the Bank's system due to technical errors or transmission system malfunction by allowing the Bank to debit such amounts from Customer's account;

- s) Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm về các giao dịch thẻ của (các) Chủ thẻ phụ.

Principal Customer bears responsibilities for card transactions of Supplementary Customer(s).

- t) Khách hàng đồng ý để NH sử dụng, chuyển giao thông tin phù hợp với quy định của pháp luật và theo các thỏa thuận giữa Khách hàng và NH.

Customer agrees to allow the Bank to use and transfer relevant information in accordance with laws and under the agreement between the Customer and the Bank.

Điều 18. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

Article 18. Rights and obligations of the Bank

1. Quyền của Ngân hàng/The Bank's rights

- a) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp bất khả kháng, hoặc không do lỗi của NH gây nên.

To be exempt from responsibility in the event of force majeure or for any reasons beyond the Bank's faults;

- b) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp Khách hàng rút tiền tại máy ATM và máy ATM đã đưa tiền ra nhưng Khách hàng không nhận tiền.

To be exempt from responsibility in the event that Customer withdraws cash at an ATM and the ATM automatically gives out the money but Customer does not take money from the ATM;

- c) Được miễn trách nhiệm khi thẻ bị lợi dụng để rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa, dịch vụ trong trường hợp thẻ bị mất cắp hoặc thất lạc, bị lộ thông tin thẻ mà Khách hàng chưa kịp thông báo cho NH.

To be exempt from responsibility where card is illegally used for payment of products/services and/or withdrawal of cash when card is stolen, lost or card information is disclosed without timely notification to SHB from Customer;

- d) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp thẻ không được bảo đảm an toàn, bị lộ số PIN do lỗi của Khách hàng hoặc do sơ suất của Khách hàng hoặc bên thứ ba để lộ số PIN.

To be exempt from responsibility in the event that the card is unsecured, PIN code is disclosed due to Customer or a third party's fault;

- d) Được miễn trách nhiệm đối với các tranh chấp, khiếu nại liên quan tới dịch vụ ưu đãi được cung cấp bởi đối tác thứ ba.

To be exempt from responsibility in the event of disputes, claims related to privileged services provided by any third-parties;

- e) Được quyền ghi nợ tài khoản của Khách hàng các khoản phí, các khoản thanh toán, rút tiền mặt và các khoản ghi có không chính xác vào tài khoản của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng thẻ.

To be entitled to debit Customer's account for fees, payments, withdrawn cash and any inaccurate credits to Customer's account relating to the use of card in accordance with the Bank's regulations.

- g) Được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp các thông tin, chứng từ liên quan đến các giao dịch thẻ do Khách hàng thực hiện nhằm xác minh tính hợp pháp của các giao dịch này.

To request Customer to provide information, documents related to card transactions performed by Customer in order to verify the validity of such transactions;

- h) NH sẽ ghi nợ/có tài khoản của Khách hàng giá trị các giao dịch thẻ, các khoản phí phát sinh (nếu có) theo Quy định này, và các quy định của tổ chức liên minh thẻ trong nước hiện hành phù hợp với quy định của pháp luật.

The Bank will debit/credit the Customer's account based on card transaction amount, fees (if any) under the Bank's regulations and regulations of domestic card associations in conformity with applicable laws;

- i) Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ, các khiếu nại về việc đổi trả hàng, chất lượng sản phẩm hàng hóa dịch vụ của Đơn vị chấp nhận thẻ cung cấp.

Not to be responsible for the delivery and quality of products and services paid by card, claims of returning products, quality of products and services provided by Merchants;

- k) Được quyền ghi nợ vào tài khoản của Khách hàng các giao dịch thanh toán bằng thẻ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không.

To debit Customer's account for card payment transactions whether products or services are delivered, provided or not;

- l) Được phép cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền các thông tin về tài khoản, các giao dịch và các thông tin khác của Khách hàng theo đúng quy định của pháp luật.

To be allowed to provide competent authorities the information on accounts, transactions and other Customer's information in accordance with applicable laws and regulations;

- m) Để tránh tổn thất tài chính cho Khách hàng, NH có thể từ chối thanh toán thẻ, tạm khóa thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ và/hoặc yêu cầu thu giữ hồi thẻ vào bất cứ thời điểm nào nếu ngân hàng có căn cứ cho rằng thẻ có thể đã bị lộ thông tin, bị sao chép thông tin hoặc trong các trường hợp liên quan đến sao chép thông tin hoặc NH nghi ngờ liên quan đến giao dịch giả mạo, thẻ giả hoặc có yêu cầu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong các trường hợp kể trên, NH sẽ thông báo qua điện thoại hoặc email tới Khách hàng và được miễn trách đối với bất kỳ thiệt hại nào (bao gồm nhưng không giới hạn tài sản, tiền, lợi ích, danh dự, uy tín của Khách hàng) trừ trường hợp do lỗi cố ý của NH.

To avoid financial losses for Customer, the Bank can lock or deactivate the card/ or to revoke card anytime if the Bank assumes that card's information is disclosed or copied or in such cases involving information copy or the Bank suspects of possible forged transactions, fake cards or upon written request by competent authorities. In the cases mentioned above, the Bank will inform by phone or via email to Customer and will be exempted from any harm to Customer's reputation except where caused by the Bank's faults.

2. Nghĩa vụ của Ngân hàng/ The Bank's obligations

- a. NH cam kết tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán thẻ, đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng, lưu giữ, đảm bảo an toàn, bí mật các thông tin của Khách hàng theo quy định của pháp luật. Trừ trường hợp NH phải cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thì khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Khách hàng, NH có trách nhiệm:

The Bank commits to comply with regulations on card issuance and card payment, to ensure Customer's benefits, to archive Customer's information in a safe and secured manner as provided for by laws. In case the Bank has to provide information in accordance with laws and/or at the request of competent authorities, when collecting, using, transferring Customer's information, the Bank shall:

- Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với Khách hàng về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của Khách hàng;

Clearly communicate with Customer about the purpose of collecting, using Customer's information;

- Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với Khách hàng và phù hợp với quy định của pháp luật;

Use information in consistence with the purpose notified to Customer and in accordance with laws;

- Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Khách hàng;

Ensure safety, accuracy and completeness when collecting, using, transferring Customer's information;

- Tự mình hoặc có biện pháp để Khách hàng cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác;

Take measures to update, adjust information by themselves or by Customer when the information is found inaccurate;

- Chỉ được chuyển giao thông tin của Khách hàng cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của Khách hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Only transfer Customer's information to a third party with Customer's consent, unless otherwise provided for by laws.

- b. Thực hiện việc khóa thẻ sớm nhất có thể không chậm hơn 30 phút kể từ khi nhận được thông báo của Khách hàng về việc thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc bị lộ thông tin và xác định được số thẻ đồng thời thực hiện các công tác nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra.
To lock the card as soon as possible (no later than 30 minutes) upon receiving notice from Customer that their card has been lost, stolen or card information is disclosed and card number has been identified; at the same time, apply necessary measures to prevent any potential damages.
- c. Trả lại thẻ bị giữ tại hệ thống máy ATM của NH cho Khách hàng trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo của Khách hàng. Trong trường hợp thẻ bị giữ tại máy ATM của các TCTTT khác, thẻ sẽ được hoàn trả cho Khách hàng theo quy định của các TCTTT đó.
To return the card kept at SHB's ATM to Customer within 10 working days since receipt of Customer's notice. In the event that the card is kept at ATM of another acquiring bank, card will be returned to Customer in accordance with regulations of that acquiring bank.
- d. NH có trách nhiệm thông báo qua điện thoại hoặc email tới Khách hàng trong các trường hợp tạm khóa, thu hồi thẻ quy định tại Điều 17 Đề nghị kèm Hợp đồng này.
The Bank bears the responsibility to inform through phone or via email to Customer in case of temporarily locking, revoking card as regulated at Article 17 of this Application cum Contract.

MỤC V. ĐIỀU KHOẢN THỰC HIỆN

APPENDIX IV. IMPLEMENTATION PROVISIONS

Điều 19. Bồi thường thiệt hại

Article 19. Indemnification

Trong quá trình thực hiện Hợp đồng này, Bên nào vi phạm các điều khoản quy định tại Hợp đồng này, gây thiệt hại cho Bên kia có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại xảy ra. Mức và giới hạn bồi thường thiệt hại theo quy định của Bộ luật Dân sự. Bên bị vi phạm có nghĩa vụ chứng minh thiệt hại khi được yêu cầu.

During the course of this Contract, any Party who violates the terms and conditions defined herein shall indemnify all damages and losses incurred due to such violations to other Party. The indemnification degree and limit shall follow provisions of the Civil Code. The affected party shall give evidence on damages and losses upon the other party's request.

Điều 20. Chấm dứt Hợp đồng

Article 20. Termination of Contract

1. Hợp đồng này chấm dứt trong những trường hợp sau:

The Contract shall be terminated in the following cases

- a) Các trường hợp đóng TKTT theo quy định tại Hợp đồng này và theo quy định của Pháp luật;
Upon closure of account following provisions of this Contract or regulations of law;
- b) Một trong hai Bên đơn phương chấm dứt Hợp đồng sau khi đã thông báo, thực hiện đầy đủ nghĩa vụ và các thủ tục đối với nhau theo quy định;
One of two Parties unilaterally terminates the Contract following a proper notice and full performance of obligations and procedures to other Party as stipulated;
SHB reserves the rights to cancel its services or unilaterally terminate its service provision in cases of Customer's violations of this Contract or in the event of force majeure as defined in this Contract and applicable laws;
- c) SHB được quyền ngừng cung cấp dịch vụ hoặc đơn phương chấm dứt cung cấp dịch vụ trong trường hợp Khách hàng vi phạm Hợp đồng này;
SHB reserves the rights to cancel its services or unilaterally terminate its service provision in cases of Customer's violations of this Contract or in the event of force majeure as defined in this Contract and applicable laws;
- d) Theo thỏa thuận của SHB và khách hàng.
Upon mutual agreement between SHB and Customer.
- e) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
Other cases as defined by law.
2. SHB và Khách hàng phải hoàn thành nghĩa vụ phát sinh từ Hợp đồng này trước khi chấm dứt Hợp đồng, bao gồm cả việc Khách hàng phải thanh toán đầy đủ các khoản phí phát sinh từ việc SHB thực hiện cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.

All obligations arising from this Contract must be fulfilled before the termination of this Contract, including complete payment for all fees incurred from the services provided by SHB.

Điều 21. Giải quyết tranh chấp

Article 21. Settlement of disputes

1. Mọi khiếu nại (nếu có) phải được Khách hàng lập thành văn bản và gửi cho SHB.
All disputes (if any) must be made in written and sent to SHB.
2. Hai bên đồng ý giải quyết tranh chấp liên quan đến việc thực hiện bằng thương lượng trên tinh thần hợp tác. Trường hợp không thể giải quyết tranh chấp bằng thương lượng thì tranh chấp sẽ do Toà án có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Both Parties agree to settle disputes through mutual negotiations. In case the disputes cannot be solved amicably, such disputes will be brought to competent Court for settlement in accordance with legal regulations.

The Bank shall inform Customer of any amendments and supplementations made to this Application cum Contract via email or SMS to the phone number registered by the Customer or in written document and publically announce on the Bank's website at www.shb.com.vn. Customer shall be deemed to have agreed with all amendments and supplementations as announced by the Bank if, within 30 days since the date at which the Bank informs the same, the Customer does not perform the termination of Card and account.

Điều 22. Điều khoản thi hành

Article 22. Implementation

1. Khách hàng chịu trách nhiệm thực hiện các nội dung quy định trong các điều khoản tại Đề nghị kèm Hợp đồng này.

The Customer is responsible for implementing provisions stipulated in this Application cum Contract.

2. Hợp đồng này có hiệu lực từ ngày ký và chấm dứt hiệu lực theo các trường hợp quy định tại Khoản 1 Điều 20 Mục IV. Điều khoản thực hiện của Hợp đồng này.
This Contract takes effect from the date of signing and becomes invalid in such cases as defined in Item 1 of Article 25 of Section IV of this Contract.
3. Thông báo của Khách hàng được gửi đến SHB chỉ được xem là hợp lệ khi có xác nhận của SHB.
Any notice sent by Customer to SHB shall be deemed valid upon SHB's acknowledgement of receipt.
4. Bất kỳ nội dung nào không được quy định trong Hợp đồng này thì sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật có liên quan.
Any issues which are not covered under the scope of this Contract shall follow regulations of relevant laws.
5. Nếu bất kỳ các điều khoản hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của tài liệu này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không buộc thực hiện bởi cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, thì những điều đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản khác, một phần hoặc tất cả khoản mục của tài liệu này.
If any item or part or article of this document is declared invalid or not necessarily applicable by a competent State authority, such item/part/article shall not affect other items/parts/articles of this document, partially or entirely.
6. Đề nghị kèm Hợp đồng này có hiệu lực từ ngày ký, được lập thành 02 bản, có giá trị như nhau, bằng Tiếng Việt và Tiếng Anh, trường hợp có mâu thuẫn nội dung giữa Bản Tiếng Việt và Tiếng Anh thì Bản Tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng. Các bên giữ 01 bản để thực hiện.
This Application cum Contract shall take effect since the date of signing, is made in 02 copies with equal value. Each Party shall keep 01 copy for implementation.