

## BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TÀI KHOẢN TẠI SHB *TERMS AND CONDITIONS FOR OPENING AND USE OF ACCOUNT 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 mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ tài khoản dành cho khách hàng tổ chức.

*Saigon - Hanoi Commercial Joint Stock Bank (SHB) would like to extend our sincere thanks to our Valued customers who have chosen to use SHB's services. When you open a current account and use SHB service, you must comply with the agreed terms and regulations 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 opening, and using current account and account services for institutional customers.*

### **I. ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN MỞ VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TÀI KHOẢN** **TERMS AND CONDITIONS FOR OPENING AND USE OF ACCOUNT SERVICES**

#### **Điều 1. Giải thích từ ngữ:**

##### **Article 1. Definition of terms:**

- SHB:** là Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội.  
*SHB means Saigon – Hanoi Commercial Joint Stock Bank.*
- Tài khoản thanh toán:** là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của Khách hàng mở tại SHB để sử dụng các dịch vụ thanh toán do SHB cung ứng.  
*Current account means the demand deposit account opened at SHB for the purpose of using payment services offered by SHB.*
- Tài khoản thanh toán chung (tài khoản đồng chủ sở hữu):** là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản. Chủ tài khoản thanh toán chung là 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 upon SHB's approval.*
- Điểm giao dịch:** là Trung tâm kinh doanh, các Chi nhánh và Phòng Giao dịch của SHB trên toàn hệ thống.  
*Transaction point means the Business Center, Branches and Transactions offices of SHB.*
- Số dư tối thiểu:** là số tiền tối thiểu khách hàng phải duy trì trên tài khoản.  
*Minimum balance means the minimum balance that must be maintained in the account.*
- FATCA:** Đạo luật tuân thủ thuế đối với tài khoản nước ngoài của Hòa Kỳ.  
*FATCA means the Foreign Account Tax Compliance Act.*
- Hợp đồng hoặc Hợp đồng này:** Được hiểu là Giấy Đề nghị kèm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ tài khoản dành cho khách hàng tổ chức.  
*Contract or this Contract means the Application cum Contract for registering information, opening and using account and account services of institutional customers.*

#### **Điều 2. Quy định về phí (các loại phí, việc thay đổi về phí)**

##### **Article 2. Fees (fees and fee adjustment)**

- Khách hàng có trách nhiệm thanh toán cho SHB các khoản phí phát sinh trong quá trình sử dụng tài khoản 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

công thông tin tại địa chỉ [www.shb.com.vn](http://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 following the Fee Tariff issued by SHB in conformity with any applicable laws from time to time and published on SHB's website at [www.shb.com.vn](http://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 công thông tin tại địa chỉ [www.shb.com.vn](http://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](http://www.shb.com.vn) or at SHB's outlets.*

3. Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ và đúng hạn các loại phí dịch vụ do SHB công bố.

*Customers have to pay the applicable service fees announced by SHB in a sufficient and timely manner.*

### **Điều 3. Sử dụng tài khoản thanh toán**

#### **Article 3. Use of current account**

1. Phạm vi sử dụng tài khoản thanh toán và các trường hợp từ chối lệnh thanh toán:

*Scope of use of current account and cases of refusing the payment order:*

- a) 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, rút tiền mặt (theo quy định của Pháp luật và SHB trong tung thời kỳ) 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, thu tín dụng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

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

- b) 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 authorities or any evidence on the payment purposes as money-laundering, terrorism financing in accordance with 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 provided 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.*

- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

*Other cases as prescribed by laws.*

2. Trường hợp tài khoản thanh toán chung giữa tổ chức với cá nhân thì việc sử dụng tài khoản thanh toán chung của cá nhân là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi phải được thực hiện thông qua người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật. Người giám hộ, người đại diện theo pháp luật thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua tài khoản thanh toán chung của người được giám hộ hoặc người mà mình làm đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện.

*In case of a joint current account between an organization and an individual where the individual is less than 15*

years old, has limited civil act capacity, loses his/her civil act capacity, has difficulties in perceiving and mastering acts, his/her use of the joint account must be done through a guardian or legal representative. The guardian or legal representative shall carry out payment transactions through the joint current account of the person under his guardianship or representation in accordance with the civil law provisions on guardianship and representation.

3. Ủy quyền sử dụng tài khoản: Khách hàng có thể ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán 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.*

4. Việc sử dụng tài khoản thanh toán 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 tài khoản thanh toán chung của các chủ tài khoản và phải tuân theo các nguyên tắc sau:

*The use of joint current account must follow the terms and conditions committed and agreed in the Joint Account Management and Use Agreement between joint account holders and the following principles:*

- a) Các chủ tài khoản thanh toán chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản thanh toán chung và việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được sự chấp thuận của tất cả các chủ tài khoản. Mỗi chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung;

*Joint account holders have equal rights and obligations towards the joint account and the use of joint account must be approved by all account holders. Each account holder shall be liable for all obligations arising from the use of the joint account;*

- b) Thông báo liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được gửi đến tất cả các chủ tài khoản, trừ trường hợp giữa SHB và các chủ tài khoản thanh toán chung có thỏa thuận khác;

*Notices related to the use of the joint account must be sent to all account holders, unless otherwise agreed between SHB joint account holders;*

- c) Từng chủ tài khoản thanh toán chung có thể ủy quyền cho người khác thay mặt mình sử dụng tài khoản thanh toán chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản chung còn lại;

*Each joint account holder may authorize another person to use the joint account on his/her behalf upon the written consent of all remaining joint account holders;*

- d) Khi một trong các chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự; chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được giải quyết theo quy định của pháp luật.

*If one joint account holder who is an individual dies, is declared dead, is declared missing or has lost his/her civil act capacity; or if one joint account holder who is an organization is dissolved, bankrupt or terminates its operation according to the provisions of law, the right to use the account and obligations arising from the use of the joint account will be settled according to the provisions of law.*

#### **Điều 4. Phong tỏa tài khoản**

##### **Article 4. Account earmarking**

1. SHB thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên Tài khoản thanh toán 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 tài khoản thanh toán 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 applicant. The amount earmarked in the current account must not exceed the mistakenly transferred amount.*

- d) SHB phát hiện có dấu hiệu gian lận, vi phạm pháp luật liên quan đến TKTT;  
*Upon detecting any signs of fraud, or violation to the law in relation to the current account;*
- e) 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 the disputes among the co-owners regarding the joint current account;*
- f) Khi SHB phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng (là các yếu tố, đặc điểm sinh học gắn liền với khách hàng thực hiện định danh, khó làm giả, có tỷ lệ trùng nhau thấp như vân tay, khuôn mặt, móng mắt, giọng nói và các yếu tố khác) trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán bằng phương thức điện tử.  
*When SHB detects a deviation or unusual signs between customer identification information and customer biometric factors (biological factors and features associated with customer identity, which are difficult to counterfeit, have low overlap rate such as fingerprint, face, iris, voice and other factors) during opening and using payment account by electronic method.*
- g) 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 tài khoản thanh toán, SHB phải gửi thông báo bằng văn bản về việc phong tỏa tài khoản cho 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 tài khoản thanh toán.  
*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 tài khoản thanh toán 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 earmarked scope. In case of a partial earmarking, the unearmarked part is subject to normal use.*
4. SHB chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán khi có một trong các điều kiện sau:  
*The account earmarking can be terminated 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 written request by competent authorities on the termination 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 written notice by all account co-owners on the settlement of disputes on the joint account among the co-owners.*

## **Điều 5. Tạm khóa tài khoản**

### **Article 5. Account temporary lock**

1. SHB thực hiện tạm khóa một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên tài khoản thanh toán trong các trường hợp sau:  
*SHB reserves the rights to temporarily lock in whole or in part any credit 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) phù hợp với quy định của pháp luật.  
*Upon any written request by Customer (or Customer's legal representative);*
- b) Khi SHB phát hiện Khách hàng vi phạm thỏa thuận tại Hợp đồng này.  
*Upon detecting any violations of any terms and conditions in this Contract;*
- c) Khi có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa SHB và Khách hàng.  
*Upon any prior written arrangement between SHB and Customer*
- d) Khi SHB phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng (là các yếu tố, đặc điểm sinh học gắn liền với khách hàng thực hiện định danh, khó

làm giả, có tỷ lệ trùng nhau thấp như vân tay, khuôn mặt, móng mắt, giọng nói và các yếu tố khác) trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán bằng phương thức điện tử.

*When SHB detects a deviation or unusual signs between customer identification information and customer biometric factors (biological factors and features associated with customer identity, which are difficult to counterfeit, have low overlap rate such as fingerprint, face, iris, voice and other factors) during opening and using payment account by electronic method.*

2. Sau khi tạm khóa tài khoản thanh toán của khách hàng, SHB sẽ thông báo tới khách hàng bằng văn bản.

*After account temporary lock, SHB will send a written notice on the same to Customers.*

3. Việc chấm dứt tạm khóa tài khoản thanh toán và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa SHB và Khách hàng.

*The termination of account temporary lock and the settlement of inward, outward payment orders during locking period shall follow Customer's request or any written arrangement between SHB and Customer*

## **Điều 6. Đóng tài khoản**

### **Article 6: Account closure**

1. SHB được phép đóng tài khoản thanh toán 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 tài khoản thanh toán và Khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán.

*Upon any written request by Customer to close their current account and satisfactory performance of all obligations in relation to the account.*

- b) Khách hàng là tổ chức bị phá sản, giải thể, bị sáp nhập, hợp nhất, chia tách, chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật.

*Institutional customer is dissolved, bankrupt, merged, splitted or terminates its operation following legal regulations.*

- c) Khi tài khoản thanh toán hết số dư hoặc số dư tài khoản thanh toán nhỏ hơn số dư tối thiểu và tài khoản đó đã ngừng giao dịch trong thời gian 12 tháng. SHB sẽ thông báo về việc đóng tài khoản thanh toán và các vấn đề khác liên quan đến việc đóng tài khoản cho Khách hàng tối thiểu trước 05 (năm) ngày làm việc trước ngày đóng tài khoản.

*When the account balance is zero or smaller than the minimum balance and no transaction has been performed within 12 months. SHB will send a notice on the closure of account and other issues related to account closure to Customer at least 5 (five) working days prior to the closing date.*

- 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;*

- e) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

*Other cases as prescribed by law.*

2. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, SHB thông báo cho Khách hàng biết bằng văn bản.

*After the closure of account, SHB shall send a written notice to Customer.*

3. Số dư còn lại sau khi đóng tài khoản thanh toán 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 their request for account closure;*

- b) Chi trả theo quyết định của Tòa án;

*Perform payment upon the Court's decision;*

- c) Chi trả theo các quy định của pháp luật.

*Perform payment following legal regulations.*

4. SHB quản lý số dư còn lại trên tài khoản thanh toán trong trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản 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 the outstanding balance in the account in case its legal beneficiary does not arrive to the bank even after a notice has been sent, or following prior written arrangement with Customer in line with legal regulations*

5. 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 7. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

### **Article 7. 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 the 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, utilities provided by SHB;*
- c) Ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật 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 tài khoản thanh toán 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 with SHB;*
- e) Được yêu cầu SHB tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán khi cần thiết; được gửi thông báo cho SHB về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung;  
*To request SHB to temporarily lock, close account if necessary, to inform SHB of arising dispute over the joint account among the account co-owners;*
- f) 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 mọi thông tin trên Đề nghị kèm Hợp đồng đăng ký thông tin, mở và sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ tài khoản 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 institutional customer 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 tài khoản thanh toán 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 guarantee 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 exceeding the balance on the account;*
- c) Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán 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 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 tài khoản thanh toán của mình;  
*To refund or to cooperate with SHB to refund the amounts which were wrongly or mistakenly credited to the account;*
- f) Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan đến hồ sơ khách hàng, hồ sơ mở và sử dụng tài khoản. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan tới SHB khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ khách hàng, hồ sơ mở và sử dụng tài khoản;

*To fully and precisely provide information relating to Customer, account opening and using records. To inform promptly and send related documents to SHB if there are changes in Customer's information and account opening and using records;*

- g) Cập nhật cho SHB các thông tin liên quan đến FATCA ngay khi có sự thay đổi và cung cấp đầy đủ các giấy tờ chứng minh tình trạng FATCA cho SHB;

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

- h) Duy trì số dư bình quân tối thiểu trên tài khoản thanh toán 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 damages caused by errors or being abused or defrauded upon using payment service via account at Customer's fault;*

- k) Không được cho thuê, cho mượn tài khoản thanh toán của mình;

*Not to lend/rent the account to another person;*

- l) Không được sử dụng tài khoản thanh toán 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 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 tài khoản thanh toán, quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, Đạo luật tuân thủ thuế đối với tài khoản nước ngoài của Hoa Kỳ (FATCA);

*To comply with laws and internal regulations of SHB on current account opening and use, foreign exchange control, anti money laundering, FATCA;*

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

*To commit to using one 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 duties according to the laws and/or the agreement between SHB and Customer under applicable laws.*

## **Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của SHB:**

### **Article 8. Rights and obligations of SHB**

#### **1. Quyền của SHB**

##### ***SHB's rights***

- a) SHB được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản thanh toán của Khách hàng trong trường hợp:

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

- Để 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 tại Hợp đồng này hoặc theo các thỏa thuận 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;

*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;*

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

*To adjust the items that are incorrectly or improperly accounted according to 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 learns 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 differences in comparison to payment order initiated by the account holder;*

- Đề chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa SHB và Khách hàng.  
*To perform regular 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 tài khoản thanh toán của Khách hàng hoặc chưa phong tỏa tài khoản thanh toán chung theo quy định tại điểm d Khoản 1 Điều 4 Mục I 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 point d, item 1, Article 4 Section I of this Contract when Customer has not finished payment obligations under the decision made by competent authorities or has not fulfilled the liabilities toward SHB;*

- c) Quy định về số dư bình quân tối thiểu trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để Khách hàng biết;

*To specify account minimum average balance and make it available 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 specify and apply suitable security solutions 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 (normal/no debit/no credit/block) or account status (active/inactive) 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 fail to prove that Customer is not a US tax-payer even though Customer has United State identifiable traits, Customer will be considered as 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 hoặc thực hiện các giao dịch vi phạm pháp luật bao gồm cả các giao dịch liên quan đến đánh bạc, tiền ảo (ví dụ như bitcoin, onecoin,...), 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 or carry out illegal transactions including those involving gambling, cryptocurrency (e.g. bitcoin, onecoin, etc.), SHB has the right not to carry out Customer's request for payment service. SHB shall keep the evidence and notify competent authorities for settlement;*

- 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 file in accordance with laws*

- 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 the 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 tài khoản thanh toán;  
*To store and update promptly Customer's registered signatures and seals (if any);*
- c) Ghi Có vào tài khoản thanh toán 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 tài khoản thanh toán của Khách hàng;  
*To credit Customer's current account promptly upon inward payment transactions, cash deposits, promptly refund the amounts wrongly debited to Customer's current account;*
- d) Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc tài khoản thanh toán bị tạm khóa, phong tỏa và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán bằng văn bản theo thỏa thuận với Khách hàng và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;  
*To timely and exquisitely notify current account balance change and transactions and current account earmarking in written form according to the agreement with Customer and take responsibility for the precision of information SHB provided;*
- e) Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán 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 update Customer's information upon changes in requirements in Customer account opening file; To store Customer account opening file and account transaction documents according to laws;*
- f) Đảm bảo an toàn, bí mật các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và giao dịch trên tài khoản thanh toán của Khách hàng theo quy định của pháp luật;  
*To guarantee security and confidentiality of information that is relevant to the account and transactions in the account according to laws;*
- g) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản thanh toán của Khách hàng do lỗi của mình;  
*To take responsibility for damages due to errors or mistakes caused by being abused, deceived on the Customer account if it is SHB's fault;*
- h) 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;*
- i) 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 claim of Customer 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 duties upon regulations and/or the agreement between SHB and Customer.*

## **Điều 9. Đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng tài khoản thanh toán**

### **Article 9. Safety and security in using current account**

- SHB và Khách hàng 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 trường hợp quy định tại khoản 2 Điều này.  
*SHB and Customer guarantee to keep any information related to the Contract confidential and only use the information for the implementation of this Contract; not to reveal any confidential information to a third party without written consent of the other party except otherwise provided in paragraph 2 of this Article.*
- Thông tin của Khách hàng sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác, trừ trường hợp:  
*Customer's information is not allowed to reveal to any party unless:*
  - 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 demanded by laws and/or as by competent authorities;*

- b) Cung cấp thông tin khách hàng cho Cơ quan nhà nước có thẩm quyền Việt Nam 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 authorities and Internal Revenue Service (IRS) according to FATCA and inter-government agreement between Vietnam and USA on implementing FATCA;*
- c) 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) to implement Financial crime management (ii) provide for a third party cooperating with SHB in providing online 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;*
- d) Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của Khách hàng.  
*Other cases upon written consent from Customer.*
3. 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 của Khách hàng.  
*SHB has the responsibility to issue regulations on its IT security in order to manage and ensure security and confidentiality of Customer's current account.*

#### **Điều 10. Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng tài khoản thanh toán**

##### **Article 10. Reconciliation and claim settlement in using current account**

#### 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 của mình trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán. Hình thức tra soát, khiếu nại gồm gọi điện qua tổng đài điện thoại (có ghi âm), lập giấy đề nghị tra soát, khiếu nại tại các điểm giao dịch của SHB hoặc các hình thức khác (theo quy định của SHB trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật). 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;  
*Customer has the right to claim or request SHB to do reconciliation. The reconciliation or claim can be made through: calling hotline (recorded), filling in written reconciliation/claim request form at SHB transaction points or other manners (according to SHB's regulations from time to time in line with applicable laws). In case, Customer authorizes another person to make reconciliation request or claim, Customer must follow law on authorization;*
- b) 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 10 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 10 days since SHB receives the request from Customer;*
- c) 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 days (including holidays and weekends) from the day the Bank receives Customer's request.*

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

*Time for processing reconciliation and claim:*

- a) Trong thời hạn tối đa 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 the first Customer's reconciliation request/claim by one of the receiving manners stated in point a, paragraph 1 of this article, SHB has the responsibility to process such reconciliation request/claim;*
- b) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, SHB thực hiện bồi hoàn tổn thất (nếu có) cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Khoản 2 Điều 4 Mục II. Điều khoản thực hiện của Hợp đồng này;

*Within the maximum time of 05 working days from the date of notifying Customer of reconciliation/claim result, SHB shall compensate Customer (if any) for the damages/losses according to the agreement and applicable laws if the damages/losses are not caused by Customer's fault or not under the force majeure events as defined in Article 2, Section X of this Contract;*

- c) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a 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 limit time regulated at Paragraph a is over and the cause haven't been found out, 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 authorities according to the laws, and at the same time, provide written notification for 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 của pháp luật.

*In case SHB, Customers and related parties cannot reach an agreement on and/or disagree with the reconciliation and claim settlement process, the dispute settlement shall comply with the provisions of law.*

## **II. ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ<sup>1</sup>**

### **TERMS AND CONDITIONS OF USING ONLINE BANKING SERVICES**

#### **Điều 1. Điều khoản chung**

##### **Article 1. General provisions**

SHB đồng ý cho Khách hàng được sử dụng dịch vụ E-Corporation thông qua Website chính thức của SHB với địa chỉ tên miền <https://ibanking.shb.com.vn/corp>. Dịch vụ này cho phép Khách hàng và/hoặc những người sử dụng được Khách hàng ủy quyền (thuộc về Khách hàng) được thực hiện các giao dịch với SHB thông qua địa chỉ Website nêu trên.

*SHB agrees that customers are entitled to access the E-Corporation service via SHB's official website at <https://ibanking.shb.com.vn/corp>. This service allows Customers and/or their authorized users (belonging to Customers) to make transactions with SHB through the above-mentioned website.*

#### **Điều 2. Chi tiết tài khoản, danh sách người dùng, tính năng sử dụng**

##### **Article 2. Details of account, list of users and functionalities**

Chi tiết tại **Biên bản bàn giao mật khẩu**

*Details are provided in Password hand-over Minutes*

#### **Điều 3. Thời gian và hiệu lực của giao dịch**

##### **Article 3. Time and validity of transaction**

1. Thời gian giao dịch:

*Transaction time*

- Thời gian thực hiện giao dịch: Khách hàng có thể thực hiện giao dịch vào mọi thời điểm.

*Transaction time: Customers can make transactions at any time.*

- Thời gian xử lý giao dịch: tuân theo quy định về thời gian làm việc của SHB.

*Transaction processing time: in accordance with the business time of SHB.*

2. Hiệu lực của giao dịch:

*Validity of transaction*

---

<sup>1</sup> Áp dụng đối với trường hợp Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.

- Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên truy cập và mật khẩu của Khách hàng và mã số tự sinh của thiết bị bảo mật do SHB cung cấp (nếu có). Hiệu lực của giao dịch được tính từ khi SHB chấp nhận và thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng.

*Transaction will only be accepted when made by the customer's login name and password and the security code provided by SHB's security device (if any). The validity of the transaction is counted from the time SHB accepts and executes at Customer's request.*

- SHB có quyền chấm dứt/từ chối/trì hoãn thực hiện giao dịch vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước khi SHB thấy là cần thiết, trong các trường hợp:

*SHB has the right to terminate/refuse/delay the execution of transaction for any reason without prior notice if it is deemed necessary by SHB, in following circumstances:*

- + Khách hàng vi phạm quy định của Ngân hàng hoặc của Pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản;  
*Customers violate the Bank's regulations or provisions of laws on account use and management;*
- + Theo quyết định, yêu cầu của Pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền;  
*Under decision or request of competent authorities;*
- + Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro;  
*Fraudulent or risk cases;*
- + Khi lợi ích của SHB hoặc Khách hàng hoặc những đối tượng có liên quan có thể bị tổn hại hoặc có gian lận.

*Interests of SHB or Customer or related parties may be damaged or abused*

#### **Điều 4. Giao dịch không hủy ngang và các trường hợp bất khả kháng**

##### **Article 4. Irrevocable transaction and force majeure**

##### **1. Giao dịch không hủy ngang**

###### *Irrevocable transaction*

- Khách hàng không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch qua kênh Internet Banking dành cho khách hàng nào đã được thực hiện bằng Tên đăng nhập và mật khẩu của Khách hàng đã được SHB cung cấp.

*Customer can not cancel, change, deny or repudiate any transaction via Internet Banking channel for institutional customers which has been performed by Customer's login name and password provided by SHB.*

- Bất kỳ giao dịch Ngân hàng điện tử nào đã được thực hiện sẽ được Ngân hàng coi là có giá trị và không hủy ngang. Các giao dịch thực hiện được Khách hàng cam kết, chấp nhận là giao dịch do Khách hàng là Bên duy nhất thực hiện, và không thể đổ lỗi cho một bên thứ 3 nào khác.

*Any e-banking transactions that have been made will be considered by the Bank to be valid and irrevocable. Customer undertakes and accepts that transactions are solely performed by them, and Customer can not blame any other third party for any fault or mistake.*

##### **2. Các trường hợp bất khả kháng**

###### *Force majeure events*

- Hệ thống mạng, đường truyền do bên thứ 3 cung cấp không đảm bảo chất lượng (Hệ thống kết nối bị đứt, chậm trễ, hỏng...).

*Quality of network, transmission line provided by a third party is not satisfactory (failed, broken or lagged connection, etc.)*

- Thiên tai, địch họa, cháy nổ... làm cắt đứt liên lạc giữa 2 bên.

*Natural disasters, fire, explosion, etc interrupt communication or connection between the two parties.*

- Yêu cầu, chỉ thị, quy định ... của chính phủ và các cơ quan nhà nước đối với dịch vụ Ngân hàng điện tử nói chung.

*Requirements, directions, regulations, etc. of the government and state agencies for e-banking services in general.*

- Các trường hợp khác 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.

*Other cases occur objectively, unpredictably and irremediably despite all necessary measures within reasonable ability..*

#### **Điều 5. Hồ sơ, chứng từ giao dịch**

##### **Article 5. Transaction documents and records**

Hồ sơ chứng từ giao dịch được chấp nhận trong giao dịch trực tuyến giữa Khách hàng và SHB thông qua hệ thống Internet Banking dành cho khách hàng của SHB gọi là chứng từ điện tử. Các lệnh giao dịch, đơn đề nghị/yêu cầu do Người dùng của Khách hàng nhập thông tin trên màn hình giao dịch của hệ thống Internet Banking dành cho khách hàng và gửi đến SHB – Chứng từ này được công nhận là chứng từ gốc.

*Transaction documents and records accepted in online transactions between Customers and SHB through SHB Internet Banking for corporate customers are called electronic documents. Transaction orders and requests are inputted by Customer's User on the transaction screen of the Internet Banking for Corporate Customers and sent to SHB - These are deemed original documents.*

## **Điều 6. Phí dịch vụ, phương thức thanh toán**

### **Article 6. Fee tariff and payment**

- Biểu phí: theo biểu phí hiện hành của SHB.  
*Fee tariff: in accordance with applicable fee tariff of SHB.*
- Thanh toán: Việc thanh toán các loại phí được thực hiện ngay trên Tài khoản của Khách hàng.  
*Payment of fees is made on the account of Customer.*

## **Điều 7. Quyền hạn và nghĩa vụ của Khách hàng**

### **Article 7. Rights and obligations of Customer**

#### **1. Quyền hạn của Khách hàng**

##### **Rights of Customer**

- Được quyền truy cập vào địa chỉ Website quy định tại Điều 1 Mục II của Hợp đồng theo tên đăng nhập và mật khẩu đã cấp để thực hiện các giao dịch đã đăng ký tại Phụ lục hợp đồng số 01 của Hợp đồng này.  
*To access to the website specified in Article 1, Section II of the Contract under the login name and password provided for the transactions already registered in Appendix No. 01 of this Contract.*
- Có quyền thay đổi các thông tin đã đăng ký với SHB hay có quyền ngừng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho khách hàng sau khi gửi Đề nghị bằng văn bản theo mẫu hợp lệ của SHB và được SHB xem xét và chấp nhận.  
*To change the information registered with SHB or the right to stop using e-banking services for corporate customers after giving a written request in accordance with the valid form of SHB which is approved by SHB.*
- Có quyền được đề nghị hỗ trợ, giải đáp vướng mắc liên quan đến giao dịch Ngân hàng điện tử dành cho khách hàng (nếu có).  
*To request for support related to e-banking transactions for corporate customers (if any).*
- Có quyền khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ thông qua DVKH 24/7 (+84) 1800588856 hoặc tại chi nhánh/Phòng giao dịch của SHB.  
*To complain about mistakes or violations (if any) arising in the process of service use through 24/7 customer service (+84) 1800588856 or SHB branches/transaction offices.*

#### **2. Nghĩa vụ của Khách hàng**

##### **Obligations of Customer**

- Có trách nhiệm cung cấp các thông tin mà SHB yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ. Khách hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho SHB là chính xác, đầy đủ và cập nhật.  
*Be responsible for providing the information requested by SHB in relation to service rendered. Customer ensures that all information provided to SHB is accurate, complete and up-to-date.*
- 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.  
*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.*
- Cam kết sẽ sử dụng các biện pháp Quản lý nội bộ để đảm bảo rằng người sử dụng sẽ đảm bảo bí mật thông tin tài khoản, thông tin giao dịch, thực hiện các giao dịch đúng theo nhu cầu Khách hàng và tuân thủ đúng theo quy định của pháp luật.  
*Commit to applying internal regulations to ensure that user will ensure the confidentiality of account information, transaction information, make transactions according to Customer's needs and comply strictly with regulations of laws.*
- Cam kết tuân thủ theo đúng Khuyến cáo bảo mật thông tin do SHB ban hành (được sửa đổi theo từng thời kỳ) khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho Khách hàng doanh nghiệp.  
*Commit to complying with information security Recommendation issued by SHB (amended from time to time) when*

*Commit to complying with information security Recommendation issued by SHB (amended from time to time) when*

*using online banking service for corporate customers.*

- Khách hàng đồng ý rằng:

*Customer agrees that:*

- + 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 bất kể khách hàng có thực sự nhận được tin nhắn hay không.

*Online banking service SMS is deemed having sent to Customer if the sending has been performed by the service provider regardless Customer actually receives the SMS or not.*

- + Dịch vụ Thông báo số dư tài khoản tiền gửi thanh toán không gửi tin với giao dịch nhập lãi tiền gửi vào gốc.

*Interest capitalization transactions shall be not notified via SMS.*

- + Chịu hoàn toàn trách nhiệm và toàn bộ thiệt hại đối với các giao dịch có sử dụng tên đăng nhập, mật khẩu, thiết bị bảo mật đã được bàn giao cho quý khách.

*Take full liabilities and all damages for transactions using login name, password, security devices which have been handed over to Customer.*

Ghi chú: Trường hợp bị mất thiết bị bảo mật, Khách hàng phải gửi xác nhận lại thông báo của mình bằng văn bản gửi cho SHB trong vòng 03 ngày làm việc kể từ lần thông báo đầu tiên và liên hệ với SHB để đề nghị được cấp lại thiết bị bảo mật .

*Note: In case of loss of security device, Customer must send his/her written confirmation to SHB within 03 working days after the first notification of loss and contact SHB to request for the reissue of the security device.*

- + Đảm bảo số dư tài khoản thanh toán mở tại SHB đủ để thực hiện giao dịch và thanh toán phí.

*Make sure the current account balance opened at SHB is sufficient for transactions and payment of fees.*

- + Chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp lắp đặt, duy trì, vận hành hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, đảm bảo tính tương thích cho máy tính cá nhân, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... liên quan đến việc kết nối, truy cập sử dụng Dịch vụ E-Corporation qua kênh Internet Banking của SHB.

*Be responsible for all reasonable measures to ensure the safety and compatibility of personal computers, connection device, software, applications, etc. related to the connection and access to E-Corporation via SHB Internet Banking.*

- + Khi đổi số thuê bao điện thoại, thẻ eSecure, USB Token, điện thoại bị mất cắp, thất lạc hoặc lộ thông tin tài khoản như: mật khẩu giao dịch, mật khẩu đăng nhập... Quý khách hàng phải thông báo ngay với ngân hàng để được khóa dịch vụ và đến ngân hàng để điều chỉnh.

*When there is a change in mobile phone number, eSecure card, USB Token, loss of phone or information such as transaction password, login password, etc., Customer needs to inform the bank immediately to have services locked and visit SHB's counter for amendment.*

- + Khi phát sinh những vướng mắc, khách hàng phải có trách nhiệm thông báo kịp thời cho SHB bằng văn bản/điện thoại để cùng SHB giải quyết vấn đề kịp thời thông qua DVKH 24/7 (+84) 1800588856 hoặc tại chi nhánh/Phòng giao dịch của SHB.

*Upon any problems, Customer needs to promptly notify SHB in writing/via telephone for timely solution through 24/7 Customer Service at (+84) 1800588856 or at any branches/transaction offices of SHB.*

- + Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định trong Hợp đồng này.

*Fully comply with the regulations of this Contract.*

## **Điều 8. Quyền hạn và trách nhiệm của SHB**

### **Article 8. Rights and obligations of SHB**

#### **1. Quyền hạn của SHB**

##### **Rights of SHB**

- Được miễn trách nhiệm do không thực hiện giao dịch hoặc thực hiện giao dịch chậm trễ theo yêu cầu của Khách hàng trong trường hợp hệ thống đường mạng, truyền tin... bị trục trặc hoặc vì các lý do bất khả kháng khác.

*To be exempted from liability for failure to perform transactions or for late performance of transactions in accordance with the Customer's request due to the malfunction of network, communication system, etc or other force majeure events.*

- Đảm bảo việc thực hiện các giao dịch một cách chính xác, an toàn, đảm bảo về mặt thời gian theo đúng các yêu cầu trên chứng từ điện tử mà SHB nhận được ngoại trừ các trường hợp phát sinh bất khả kháng theo Điều 4 Mục II của Hợp đồng này.

*Ensure timely, secure and precise execution of transactions in accordance with the requirements on the electronic documents received by SHB except for cases of force majeure under Article 4 Section II of this Contract.*

- 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 Ngân hàng để thực hiện việc đối soát số liệu, thanh toán và các công việc khác nhằm cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.

*For services related to a three parties, including the Bank, Customer, Customer's goods and services supplier, the Bank is allowed to use the information provided by Customer for reconciliation, payment and other works to provide services to Customer.*

## **2. Nghĩa vụ của SHB**

### ***Obligations of SHB***

- Có trách nhiệm Bảo mật, không bán, tiết lộ, rò rỉ các thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản và giao dịch theo quy định của Pháp luật.

*Ensure the confidentiality of information related to Customer, accounts and transactions according to laws.*

- Cung cấp dịch vụ theo yêu cầu của Khách hàng một cách chính xác, an toàn, đảm bảo về mặt thời gian ngoại trừ các trường hợp phát sinh bất khả kháng theo Điều 4 Mục II của Hợp đồng này.

*Provide services to Customer in a timely, secure and precise manner except for cases of force majeure under Article 4 Section II of this Contract.*

- Đảm bảo hệ thống phần mềm, hệ thống bảo mật hay website cũng như các yếu tố liên quan đến giao dịch trên Internet Banking dành cho khách hàng doanh nghiệp được ổn định, chính xác, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật.

*Ensure that its softwares, security system or website as well as Internet Banking-related elements for corporate customers are stable, accurate, secure and compliant with legal regulations.*

- Nỗ lực để các thông tin cung cấp cho khách hàng qua dịch vụ là chính xác. Tuy nhiên do đặc thù của dịch vụ và một số tình huống vượt quá phạm vi kiểm soát của SHB, SHB không đảm bảo mọi thông tin là chính xác và không có sai sót.

*Take efforts to provide accurate information to Customer through its services. However, due to the service characteristics and some circumstances beyond SHB's control, SHB does not guarantee that all information is accurate and error-free.*

- Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản hay thông báo bằng các phương tiện truyền thông khác ngay cho Khách hàng khi gặp sự cố về hệ thống phần mềm, an ninh mạng cũng như có các biện pháp xử lý, khắc phục kịp thời.

*Have responsibility to immediately notify in writing or via other communication media the Customer in case of problems with the softwares, network security as well as take timely measures to handle and address those problems.*

- SHB không có trách nhiệm phải bồi thường các tổn thất phát sinh (nếu có) trong trường hợp:

*SHB shall not be liable for any losses incurred (if any) in the event of*

- + Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm chễ hoặc sự cố xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của SHB.

*Interruption, delay, or incidents occurring during service delivery due to reasons beyond SHB's control.*

- + Xảy ra các trường hợp bất khả kháng quy định tại Điều 4 Mục II của Hợp đồng này.

*Occurrence of force majeure events specified in Article 4, Section II of this Contract.*

- + Các trường hợp khác do Khách hàng chủ định hay không chủ định gây ra như không thực hiện hay tuân thủ đúng nguyên tắc bảo mật và an toàn giao dịch, gửi sai hay nhầm thông tin, gửi thông báo hay yêu cầu liên quan đến giao dịch bằng văn bản đến chậm hay nhầm địa chỉ...

*Other cases that are intended or not intended by Customer such as failure to perform or comply with the confidentiality and security guidelines, wrong information input, late sending or wrong address in case of sending notifications or requests related to transactions.*

## **III. ĐIỀU KHOẢN THỰC HIỆN**

### **IMPLEMENTATION PROVISIONS**

#### **Điều 1. Bồi thường thiệt hại**

#### **Article 1. 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 by such violations to other Party. The indemnification degree and limit shall follow provisions of the Civil Code. In case Customer is the affected party, they shall give evidence on damages and losses upon SHB's request*

## **Điều 2. Chấm dứt Hợp đồng**

### **Article 2. Termination of Contract**

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

*The Contract shall be terminated in the following cases*

- a) SHB và khách hàng đã hoàn thành mọi quyền và nghĩa vụ đối với nhau trong Hợp đồng;  
*All rights and obligations of SHB and Customer under this Contract have been fulfilled;*
- b) Các trường hợp đóng tài khoản 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;*
- c) 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;*
- d) 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 hoặc khi xảy ra các sự kiện bất khả kháng theo thỏa thuận tại Hợp đồng này và theo quy định của pháp luật;  
*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;*
- e) Theo thỏa thuận của SHB và khách hàng.  
*Upon mutual agreement between SHB and Customer.*
- f) 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 of Customer for all fees incurred from the services provided by SHB.*

## **Điều 3. Giải quyết tranh chấp**

### **Article 3. 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 Tòa 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 the Court for settlement in accordance with legal regulations*

## **Điều 4. Sửa đổi, bổ sung nội dung điều khoản**

### **Article 4. Amendment and supplementation**

1. Trong quá trình thực hiện dịch vụ, SHB có quyền ban hành, sửa đổi, bổ sung quy định về cơ chế giao dịch, quy trình, hạn mức giao dịch, các thủ tục và các vấn đề khác liên quan đến việc thực hiện giao dịch tài khoản, dịch vụ Ngân hàng điện tử trên cơ sở phù hợp với các quy định của pháp luật và thông báo công khai qua các kênh cung cấp dịch vụ của SHB như: Các điểm giao dịch, các kênh cung cấp dịch vụ, trang web chính thức của SHB.

*During the provision of services, SHB reserves the rights to issue, amend, supplement the regulations on transaction mechanism, processes, limit, procedures and other issues in relation to the account transactions and online banking services in conformity with legal regulations and such issuance, amendment and supplementation*



*will be publicly disclosed via SHB's service provision channels such as transaction points, service provision channels, SHB's website*

2. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm SHB công bố các sửa đổi, bổ sung tại Khoản 1 Điều này được hiểu là Khách hàng đã chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.

*Customer's use of service after SHB's disclosure on the amendments and supplementations defined in Item 1 of this Article shall be deemed as their full approval of such amendments and supplementations.*

## **Điều 5. Điều khoản thi hành**

### **Article 5. Implementation**

1. Hợp đồng này có hiệu lực từ ngày ký và chấm dứt hiệu lực theo các trường hợp quy định tại Khoản 1 Điều 2 Mục III. 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 2 of Section III of this Contract.*

2. 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.*

3. Hai bên cam kết chấp thuận tất cả những điều khoản và điều kiện của hợp đồng này, các quy định khác của ngân hàng được công bố công khai, cũng như pháp luật hiện hành của Việt Nam. Mọi sửa đổi, bổ sung phải được hai bên đồng ý và lập thành văn bản trừ trường hợp việc sửa đổi, bổ sung và hủy bỏ phải thực hiện theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo thỏa thuận tại Điều 4 Mục III Điều khoản thực hiện của Hợp đồng này. Các văn bản về việc sửa đổi, bổ sung hợp đồng và các tài liệu đính kèm là một bộ phận không thể tách rời của hợp đồng và ràng buộc trách nhiệm đối với các Bên.

*The two Parties commit to accept all terms and conditions of this Contract, other published regulations of the Bank and applicable regulations of Vietnamese laws. Any amendments and/or supplementations must be subject to written agreement between the two parties, except the cases when such amendments, supplementations and cancellations are required by legal regulations or upon request of the competent authorities or as agreed in Article 4, Section III of this Contract. The amendments, supplementations of the Contract and any attachments thereof constitute an integral part of this Contract and binding the two Parties.*

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*