

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

Terms and Conditions for Account Opening, Use, and Account-Related Services at SHB

Vui lòng truy cập Website của SHB: <http://www.shb.com.vn> để có phiên bản mới nhất của **Bản Điều khoản và Điều kiện** này.

For the latest version of these Terms and Conditions, please visit the SHB website at <http://www.shb.com.vn>

A. **ĐIỀU KHOẢN CHUNG**

GENERAL TERMS

I. **PHẠM VI ÁP DỤNG**

SCOPE OF APPLICATION

1. Bản điều khoản, điều kiện về mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ tài khoản tại SHB (sau đây gọi tắt là “**Bản Điều khoản và Điều kiện**”) này áp dụng đối với việc Khách hàng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản tại SHB, bao gồm: mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ (nếu có) và dịch vụ Ngân hàng số (nếu có).

These Terms and Conditions for account opening, use, and account-related services at SHB (hereinafter referred to as “Terms and Conditions”), apply to all Customers who open accounts and use account services at SHB. This includes the opening and use of current accounts, the issuance and use of Debit Cards (if applicable), and the use of Digital Banking services (if applicable)

2. Các thông tin cá nhân do Khách hàng cung cấp tại Đề nghị/Giấy đăng ký liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ tài khoản là các thông tin còn hiệu lực/giá trị sử dụng và sẽ được sử dụng trong mọi giao dịch với SHB, trừ trường hợp được Khách hàng thay đổi theo quy định của SHB.

The personal information provided by the Customer in the Application Form for account opening, use, and account-related services shall be considered valid and will be applied to all transactions with SHB, unless updated by the Customer in accordance with SHB’s regulations

3. Bản Điều khoản và Điều kiện này là một phần không tách rời của Đề nghị/Giấy đăng ký liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ tài khoản, tạo thành một Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ tài khoản giữa Khách hàng và SHB (sau đây gọi tắt là “**Hợp đồng**”) liên quan đến việc mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ (nếu có), dịch vụ Ngân hàng số (nếu có).

These Terms and Conditions constitute an integral part of the Application Form for account opening, use, and account-related services, as well as the Contract between the Customer and SHB (hereinafter referred to as the ‘Contract’) governing the opening and use of current accounts, the issuance and use of Debit Cards (if applicable), and Digital Banking services (if applicable).

4. Khách hàng có các quyền và nghĩa vụ theo Đề nghị/Giấy đăng ký liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ tài khoản, quy định/chính sách cụ thể của SHB đối với từng sản phẩm/dịch vụ có đăng ký sử dụng tại SHB, các thỏa thuận tại **Bản Điều khoản và Điều kiện** này và các quy định pháp luật có liên quan. Customers shall have rights and obligations in accordance with the Application Form for account opening and use of account-related services, SHB’s policies and regulations for each registered product/service, the provisions of these Terms and Conditions, and applicable legal regulations

II. **GIẢI THÍCH TỪ NGỮ**

DEFINITION

1. **Ngân hàng (NH/SHB):** Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn – Hà Nội.

Bank (or SHB) means Saigon - Hanoi Commercial Joint Stock Bank.

2. **Khách hàng (KH):** Là khách hàng sử dụng tài khoản và/hoặc dịch vụ tài khoản tại SHB.

Customer means any individual or entity using an account and/or account-related services at SHB.

3. **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 bởi dịch vụ phát hành và thanh toán bằng thẻ ghi nợ liên kết với tài khoản thanh toán) theo quy định của SHB.

Current account (CA) means means a demand deposit account opened by the Customer at SHB for the purpose of using payment services, including but not limited to the issuance of debit cards linked to the account, in accordance with SHB’s regulations.

4. **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, 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 thực hiện theo văn bản thỏa thuận về quản lý và sử dụng tài khoản thanh toán chung của các Chủ tài khoản, Bản Điều khoản và Điều kiện này và các văn bản, thỏa thuận khác ký kết giữa các bên.

Joint current account means a current account with at least two or more entities under the same name to open the account. The joint current account holder can be either an institution or an individual. The purpose of the joint current account, along with the rights and obligations of the joint account holders, shall be governed by the written agreement on the management and use of the joint current account made by the account holders, these Terms and Conditions, and any other documents and agreements signed between the parties.

5. **Tài khoản liên kết Thẻ:** Là Tài khoản thanh toán được sử dụng để phát hành Thẻ ghi nợ.

Card-Linked Account means the current account used to issue a Debit Card.

6. **Chủ tài khoản:** Là cá nhân đứng tên mở tài khoản đối với tài khoản của cá nhân hoặc tổ chức mở tài khoản đối với tài khoản của tổ chức.

Account Holder means an individual who opens an account for personal use or an institution that opens an account for its own use.

7. **Chủ thẻ:** Bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ. Chủ thẻ chính là cá nhân đứng tên thực hiện giao kết Hợp đồng với SHB đồng thời là 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 Hợp đồng.

Cardholder includes Primary Cardholder and Supplementary Cardholder. Primary cardholder is the one who signs the Contract for Card Issuance with SHB and is fully responsible for the use of the card. Supplementary Cardholder is an individual authorized by the Primary Cardholder to use the Card and the Primary Cardholder undertakes in writing to perform all arising obligations related to the use of the Card in accordance with such Contract.

8. **Thẻ:** Là thẻ ghi nợ do SHB phát hành cho Chủ thẻ để thực hiện giao dịch Thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận.

Card means a debit card issued by SHB to the Cardholder for the purpose of conducting Card transactions in accordance with the terms and conditions agreed upon by the parties.

9. **Dịch vụ Ngân hàng số:** Là dịch vụ do SHB cung cấp cho Khách hàng trên môi trường mạng, qua đó, Khách hàng có thể thực hiện các giao dịch, sử dụng các sản phẩm/dịch vụ Khách hàng đã đăng ký mà không cần phải trực tiếp tới quầy giao dịch/điểm giao dịch của SHB.

Digital Banking Service means a service provided by SHB that allows Customers to perform transactions and use registered products and services online, without the need to visit SHB's transaction offices or branches in person

10. **Số dư tài khoản:** Là số tiền thực có trên TKTT của KH, bao gồm cả các khoản tiền bị phong tỏa/hạn chế giao dịch, Số dư tối thiểu, ...

Account Balance means the actual amount of money in the Customer's account, inclusive of any blocked or restricted transactions and the minimum balance requirement.

11. **Số dư khả dụng:** Là số dư có trên Tài khoản thanh toán mà KH có thể thực hiện được giao dịch, bao gồm cả hạn mức thấu chi (nếu có), nhưng không bao gồm số tiền bị phong tỏa/hạn chế giao dịch, Số dư tối thiểu (nếu có).

Available Balance means the balance in the Current Account that the Customer may use for transactions, including any applicable overdraft limit, but excluding amounts blocked or restricted for transactions and any Minimum Balance requirement.

12. **Số dư tối thiểu:** Là số tiền tối thiểu Khách hàng phải duy trì trên Tài khoản thanh toán.

Minimum Balance means the minimum amount the Customer must maintain on the Current Account.

13. **Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT):** Là các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài thực hiện việc thanh toán thẻ.

An Acquiring bank means any credit institution and foreign bank branch that legally processes card payments

14. **Tổ chức thẻ quốc tế (viết tắt là TCTQT):** là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các TCPHT, TCTTT, Tổ chức chuyển mạch Thẻ và/hoặc các bên liên quan khác để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với Thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc Thẻ có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.

Card network means an organization established and operating in a foreign country in accordance with foreign laws and regulations, entering an agreement with card issuers, acquiring banks, card switching organizations and/or other relevant parties to handle cards from Card networks or foreign card issuers in accordance with the provisions of Vietnamese law and international commitments.

15. **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.

The Merchant means an institution or individual that sells goods and services and accepts cards as a means of payment.

16. **Máy giao dịch tự động (ATM):** Là thiết bị mà Chủ Thẻ có thể sử dụng để thực hiện một hoặc một số các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin Tài khoản liên kết Thẻ, đổi PIN, tra cứu thông tin Thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của pháp luật.

Automated Teller Machine (ATM) means a machine that enables the Cardholder to perform various transactions, including cash deposits and withdrawals, money transfers, bill payments, inquiries related to Card-linked accounts, PIN changes, retrieval of card information, and other transactions as governed by applicable laws.

17. **mPIN:** Là mã số bí mật được sử dụng để lấy thông tin OTP nhằm xác thực giao dịch qua dịch vụ Ngân hàng số

mPIN means a secret code used to retrieve One-Time Password (OTP) for authenticating transactions conducted through Digital Banking Services..

18. **OTP:** Là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, thường được sử dụng như một yếu tố thứ 2 để xác thực người dùng truy cập ứng dụng hoặc thực hiện giao dịch InternetBanking.

OTP (One-Time Password) means a secret key code that is valid for a single use and a specified period, often utilized as a second factor for authenticating users accessing applications or performing Internet Banking transactions

19. **CVV2/CVC2:** Là mã bảo mật Thẻ được sử dụng khi giao dịch trực tuyến, CVV2/CVC2 gồm 03 chữ số được in ở mặt sau Thẻ (áp dụng đối với Thẻ ghi nợ Quốc tế).

CVV2/CVC2 means the Card security code used for online transactions consisting of 03 digits printed on the back of the Card (applicable to International Debit Cards).

20. **Mã số xác định Chủ Thẻ** (Personal Identification Number - viết tắt là PIN): Là mã số mật được SHB cấp cho Chủ Thẻ và sau đó Chủ Thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các Giao dịch thẻ, hoặc do Chủ Thẻ tự đặt thông qua các phương thức được SHB triển khai từng thời kỳ.

Personal Identification Number (PIN) means the secret code initially issued by SHB to the Cardholder, which may be subsequently changed by the Cardholder in accordance with the Card Transaction procedures or through methods provided by SHB from time to time.

21. **Giao dịch thẻ**: Là việc sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt và các dịch vụ khác do tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng theo quy định của pháp luật.

Card Transaction means the use of a Card to make payments, withdraw cash, or access other services provided by the card issuer and acquiring banks, in accordance with the provisions of law.

22. **Giao dịch trực tuyến**: là giao dịch mà Chủ thẻ sử dụng thông tin Thẻ đặt mua hàng hóa, dịch vụ qua Internet.

Online transaction means the transaction in which the Cardholder uses the Card information to purchase goods and services via the Internet

23. **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.

Fraudulent Credit card Payment at the Merchant means the use of a Card or Card information to make payments in situations where no actual purchase or supply of goods or services occurs.

24. **Hóa đơn thanh toán**: Là chứng từ xác nhận Giao dịch thẻ do Khách hàng thực hiện.

Card receipt means any document as the proof of Card Transactions made by the Customer.

25. **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 any business center, branches, transaction offices of SHB and other business units in accordance with regulations of SHB from time to time.

26. **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 a calendar day. “Working days” refer to those from Mondays to Fridays excluding weekends and public holidays as prescribed by the law of the Socialist Republic of Vietnam.

27. **FATCA**: Đạo luật tuân thủ thuế đối với tài khoản nước ngoài của Hoa Kỳ.

FATCA means the US Foreign Account Tax Compliance Act.

28. Trong văn bản này, “Chủ thẻ chính”, “Chủ tài khoản”, “Khách hàng” được gọi chung là “**Khách hàng**”.

In this document, “Primary Cardholder”, “Account Holder”, “Customer” referred to as “Customer”.

B. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ

SPECIFIC PROVISIONS

I. QUY ĐỊNH MỞ VÀ SỬ DỤNG TKTT

REGULATIONS ON CURRENT ACCOUNT OPENING AND USE

1. Mở TKTT

Current account opening

- 1.1. Các tài liệu, thông tin, dữ liệu kê khai/cung cấp trong bộ hồ sơ mở TKTT phải chính xác và đúng sự thật. KH chịu trách nhiệm về các tài liệu, thông tin, dữ liệu đã kê khai/cung cấp và phải thông báo ngay với SHB nếu có thay đổi.

The documents, information, and data submitted in the account opening application must be accurate and truthful. The Customer is responsible for the accuracy of the declared documents, information, and data, and must promptly notify SHB of any changes.

- 1.2. SHB có quyền đề nghị KH cung cấp đầy đủ, kịp thời các tài liệu, thông tin, dữ liệu để mở TKTT theo quy định của SHB phù hợp với quy định của pháp luật.

SHB reserves the right to request that Customers promptly and fully provide all necessary documents, information, and data required for the opening of a current account in accordance with SHB's regulations and applicable laws.

- 1.3. SHB có quyền sử dụng các thông tin, dữ liệu trên Đề nghị/Giấy đăng ký liên quan đến mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ tài khoản gần nhất của KH để cập nhật cho các sản phẩm, dịch vụ khác mà KH sử dụng tại SHB.

SHB reserves the right to use the information and data provided in the Application/Registration Form related to the opening and use of the Customer's account, as well as the most recent account services, to update other products and services utilized by the Customer at SHB

- 1.4. Trường hợp KH chọn số TKTT theo yêu cầu, KH chỉ được mở và sử dụng số tài khoản theo yêu cầu sau khi đã thanh toán đầy đủ phí theo quy định của SHB. Trường hợp vì bất kỳ lý do gì mà KH không thanh toán đầy đủ, đúng hạn phí theo yêu cầu của SHB, SHB sẽ thực hiện cung cấp cho KH số Tài khoản thanh toán thông thường theo quy định; đồng thời, có toàn quyền quyết định cung cấp số tài khoản KH đã lựa chọn cho KH khác mà không cần có bất kỳ sự thông báo nào cho KH.

If the Customer chooses a customized account number, the account may only be opened and used after the Customer has fully paid the required fees as stipulated by SHB. Should the Customer fail to pay the required fees in full and on time for any reason, SHB will assign a standard current account number in accordance with SHB's policy. Furthermore, SHB reserves the right to reassign the chosen account number to another Customer without prior notice

2. Sử dụng TKTT

Use of current accounts

- 2.1. Phạm vi sử dụng TKTT: Khách hàng được sử dụng TKTT trong phạm vi Số dư khả dụng để nộp, rút tiền mặt 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. Trường hợp KH được cấp hạn mức thấu chi trên TKTT, Khách hàng được sử dụng hạn mức thấu chi theo quy định của SHB và pháp luật từng thời kỳ.

Scope of Use of the Current Account: Customers may use the current account, within the available balance, for cash deposits, withdrawals, and requesting SHB to provide payment services, including payment instruments, check payments, money orders, payment orders, collections, bank cards, money transfers, and other value-added services in accordance with applicable laws. If the Customer is extended an overdraft limit, they may utilize it in accordance with SHB's regulations and the prevailing laws.

- 2.2. Ủy quyền sử dụng TKTT: Khách hàng có quyền ủy quyền một phần hoặc toàn bộ quyền sử dụng TKTT của mình cho tổ chức/cá nhân khác theo từng lần giao dịch hoặc ủy quyền có thời hạn, phù hợp với quy định của SHB và quy định của pháp luật. KH và/hoặc tổ chức/cá nhân nhận ủy quyền có nghĩa vụ thực hiện theo thủ tục, cung cấp các tài liệu, thông tin, dữ liệu cần thiết theo yêu cầu của SHB để thực hiện ủy quyền.

Authorization to Use the Current Account: The Customer has the right to authorize another entity or individual to use part or all of their current account for specific transactions or for a limited period, in accordance with SHB's regulations and applicable laws. The Customer and/or the authorized party must comply with SHB's procedures and provide the necessary documents, information, and data as required for the authorization.

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

The use of a joint current account must comply with the commitments and Agreement on management and use of joint current account.

- 2.4. Mọi thủ tục mở và sử dụng TKTT 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 TKTT 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 SHB toàn bộ nghĩa vụ liên quan.

Opening and using the account by persons under the age of 15 and those lacking civil act capacity, having limited civil-act capacity or limited cognition or behavior control in accordance with regulations of law must be performed by their Legal Representative/Guardian. The legal representative/Guardian commits to open and use the current account for the sole benefits of the Ward. In case of disputes, the related parties are fully responsible for settlement and SHB shall be exempt from all related obligations.

- 2.5. Việc sử dụng TKTT được mở để phục vụ việc theo dõi các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định pháp luật phải tuân thủ quy định pháp luật có liên quan. SHB có quyền chủ động trích Nợ đối với các khoản tiền ký quỹ, số tiền trên tài khoản đảm bảo thanh toán, các khoản tiền để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ cho SHB theo quy định của pháp luật.

Use of Current Account for Escrow and Other Purposes: The use of a current account opened to monitor escrowed funds, ensure payment capacity, or for other legally prescribed purposes must comply with relevant legal regulations. SHB reserves the right to automatically debit such amounts to ensure the fulfillment of obligations to SHB, as required by law

- 2.6. Trong quá trình sử dụng TKTT, Khách hàng đảm bảo:

Customer Guarantees During the Use of Current Accounts

- a) Sử dụng TKTT trong phạm vi và hạn mức giao dịch phù hợp với thỏa thuận tại Hợp đồng và quy định của SHB theo từng thời kỳ. Việc sử dụng TKTT bằng đồng Việt Nam của người không cư trú, người cư trú là cá nhân nước ngoài và tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật về quản lý ngoại hối và quy định của SHB từng thời kỳ;

The Customer must use the current account within the transaction limits agreed upon in the Contract and in accordance with SHB's regulations as updated from time to time. The use of current accounts in Vietnamese Dong by non-residents or foreign individuals residing in Vietnam, as well as accounts in foreign currencies, must comply with foreign exchange regulations and SHB's applicable policies.

- b) Cung cấp đầy đủ, đúng thời hạn theo yêu cầu của SHB các tài liệu, thông tin, dữ liệu cần thiết để kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết khách hàng trong quá trình sử dụng TKTT;

The Customer must promptly and fully provide all necessary documents, information, and data as requested by SHB to verify, check, and confirm customer identification information during the use of the current account

- c) Kể từ ngày 01/01/2025 (hoặc một thời điểm khác theo quy định của pháp luật)¹, chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên TKTT khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của KH hoặc người đại diện theo pháp luật/người giám hộ của KH với:

From January 1, 2025 (or as otherwise prescribed by law), online cash withdrawals and payments from the current account will only be permitted after the biometrics of the Customer or the Customer's legal representative/guardian has been successfully verified and match the following:

¹ Theo quy định tại Điểm c Khoản 5 Điều 17 “Sử dụng tài khoản thanh toán” và Khoản 3 Điều 23 “Hiệu lực thi hành” Thông tư 17/2024/TT-NHNN ngày 28/06/2024 quy định việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán

- i. Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của KH hoặc người đại diện theo pháp luật/người giám hộ của KH đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của KH hoặc người đại diện theo pháp luật/người giám hộ của KH do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập;
Biometric data stored in the encrypted chip of the citizen identification card, verified as issued by the Public Security Agency, or authenticated through the electronic identification account of the Customer or the Customer's legal representative/guardian created by the Electronic Identification and Authentication System
 - ii. Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp KH hoặc người đại diện theo pháp luật/người giám hộ của KH đối với trường hợp KH là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch;
Biometric data collected during an in-person meeting with the Customer or the Customer's legal representative/guardian, in the case of a foreign Customer who does not use an electronic identity, or a Vietnamese individual whose nationality has not yet been determined
 - iii. Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của KH hoặc người đại diện theo pháp luật/người giám hộ của KH với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của KH hoặc người đại diện theo pháp luật/người giám hộ của KH thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc
Biometric data that has been collected and verified, ensuring a precise match between the biometric data of the Customer or the Customer's legal representative/guardian and the data stored in the encrypted chip of the citizen identification card, authenticated as issued by the Public Security Agency, or matched with the biometric data authenticated through the Customer's or legal representative's electronic identification account created by the Electronic Identification and Authentication System
 - iv. Dữ liệu sinh trắc học của KH hoặc người đại diện theo pháp luật/người giám hộ của KH được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.
Biometric data of the Customer or the Customer's legal representative/guardian is stored in the National Population Database when using a citizen identification card that does not have an encrypted chip
- d) Cập nhật/bổ sung thông tin giấy tờ tùy thân theo yêu cầu của SHB khi giấy tờ tùy thân đã hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng;
Update or supplement identity document information as required by SHB when the identity documents become invalid or expire.
- e) Tuân thủ toàn bộ các yêu cầu, hướng dẫn, thủ tục theo quy định của SHB trong quá trình sử dụng TKTT.
Comply with all requirements, instructions, and procedures prescribed by SHB during the use of the current account
- 3. Phong tỏa, tạm dừng/dừng, tạm ngưng/ngưng, từ chối giao dịch hoặc các biện pháp hạn chế khác đối với TKTT**
Block, temporarily suspend, refuse or other restrictions on the current account
- 3.1. SHB được thực hiện phong tỏa, tạm dừng/dừng, tạm ngưng/ngưng, từ chối giao dịch hoặc các biện pháp hạn chế khác đối với một phần hoặc toàn bộ số dư trên TKTT của Khách hàng theo một trong các trường hợp sau:
SHB reserves the right to Block, temporarily suspend/suspend, refuse or impose other restrictions on part or all of the balance in the Customer's current account in any of the following circumstances:
- a) Theo thỏa thuận trước giữa KH và SHB hoặc theo yêu cầu của KH;
In accordance with prior agreement between the Customer and SHB or at the Customer's request
 - b) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
Upon a written request or order of a competent authority as prescribed by law;
 - c) SHB phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TKTT của Khách hàng hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào TKTT của Khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
SHB identifies that it has credited the customer's current account by error or upon a written request for refund from a money transfer provider due to remittance errors. The amount blocked on the current account does not exceed the amount that has been transferred in error
 - d) SHB phát hiện có sai lệch, dấu hiệu bất thường, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền hoặc có dấu hiệu gian lận/lừa đảo trong quá trình mở và sử dụng TKTT;
SHB identifies discrepancies, unusual signs, inconsistencies with information and data from competent authorities, or indications of fraud or scams during the process of opening and using a current account
 - e) SHB phát hiện KH có dấu hiệu vi phạm thỏa thuận và/hoặc không đáp ứng các yêu cầu, điều kiện tại Hợp đồng, quy định/yêu cầu của SHB từng thời kỳ và/hoặc các quy định pháp luật có liên quan đến mở và sử dụng TKTT;
SHB identifies that the Customer exhibits signs of violating the agreement and/or failing to meet the requirements and conditions outlined in the Contract, SHB's regulations, or applicable legal regulations related to the opening and use of a current account

- f) SHB phát hiện thông tin của KH có trong danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);
SHB identifies that the Customer is listed on the blacklist as per the anti-money laundering regulations. This includes individuals identified in the list of suspected persons involved in fraud and scams as outlined in the management and prevention of fraud risks in payment activities issued by the State Bank of Vietnam. It also encompasses individuals listed in the documents provided by the Ministry of Public Security and other competent authorities regarding suspected involvement in fraud, scams, and legal violations (if applicable)
- g) SHB phát hiện KH có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền;
SHB has identified suspicious signs of customers in accordance with the provisions of anti-money laundering law
- h) SHB nhận thấy KH 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 hoặc không phù hợp với các thỏa thuận tại Hợp đồng và/hoặc quy định/yêu cầu của SHB từng thời kỳ;
SHB determines that the Customer does not fully comply with the requirements pertaining to payment procedures, resulting in an invalid payment order that fails to match the registered details or does not align with the agreements outlined in the Contract and/or the regulations and requirements established by SHB from time to time
- i) Khi phát sinh sự kiện tại Điểm c Khoản 2.6 Mục I Phần B nêu trên;
Upon the occurrence of the event specified in Point c, Clause 2.6, Section I, Part B above
- j) SHB nhận thấy cần thiết phải tạm dừng dịch vụ để nâng cấp, chỉnh sửa, hoàn thiện hệ thống, biện pháp, hình thức, công nghệ áp dụng trong trường hợp có dấu hiệu mất an toàn;
SHB deems it necessary to temporarily suspend the service for system upgrades, modifications, and improvements, including measures, procedures, and technologies, in the event that signs of insecurity are detected
- k) Giấy tờ tùy thân của Khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng (áp dụng kể từ ngày 01/01/2025, hoặc thời điểm khác theo quy định của pháp luật)²;
The Customer's identification documents are expired or have become invalid (applicable from January 1, 2025, or as otherwise prescribed by law).
- l) Khi có yêu cầu phong tỏa bằng văn bản của một trong các Chủ tài khoản của TKTT chung (trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa SHB và các Chủ tài khoản của TKTT chung); hoặc
Upon a written request for blocking by one of the joint account holders (except in cases where a prior written agreement exists between SHB and the joint account holders).
- m) Các trường hợp khác theo quy định của SHB nhằm bảo vệ quyền, lợi ích của KH và/hoặc SHB hoặc các trường hợp khác theo quy định của pháp luật có liên quan.
Other cases as prescribed by SHB to protect the rights and interests of the customer and/or SHB, or as otherwise stipulated by relevant laws.
- 3.2. Sau khi thực hiện theo Khoản 3.1 Điều này, SHB sẽ gửi thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo đã thỏa thuận tại Hợp đồng) về việc phong tỏa, tạm dừng/dừng, tạm ngưng/ngưng, từ chối giao dịch hoặc các biện pháp hạn chế khác đối với 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, tạm dừng/dừng, tạm ngưng/ngưng, từ chối giao dịch hoặc các biện pháp hạn chế khác đối với TKTT (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu SHB không thông báo cho KH về việc này).
After implementing the measures outlined in Clause 3.1 of this Article, SHB will send a notice (in writing or in a form agreed upon in the Contract) to the Customer, or the Customer's guardian or legal representative, regarding the blocking, suspension, temporary suspension, refusal of transactions, or other restrictions on the account, including the reason and scope of such actions (except in cases where a competent authority has issued a written request instructing SHB not to).
- 3.3. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT được SHB bảo toàn và kiểm soát theo nội dung phong tỏa. Trường hợp TKTT bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
The blocked amount on the current account must be preserved and strictly controlled in accordance with the blockage. In case the current account is partially blocked, the part that is not blocked can still be used normally
- 3.4. SHB chấm dứt phong tỏa/tạm dừng/dừng/tạm ngưng/ngưng/các biện pháp hạn chế khác đối với TKTT theo một trong các trường hợp sau:
SHB shall lift the blockage, suspension, temporary suspension, refusal of transactions, or other restrictions of current accounts in one of the following circumstances:
- a) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa KH và SHB;
Pursuant to the written agreement between the Customer and SHB.
- b) Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TKTT theo quy định của pháp luật;
Upon a written request from a competent authority to lift the blockage in accordance with legal provisions. ;
- c) Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền quy định tại Điểm c Khoản 3.1 Điều này;

² Theo quy định tại Khoản 3 Điều 19 “Đảm bảo an toàn, bảo mật trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán” và Khoản 3 Điều 23 “Hiệu lực thi hành” Thông tư 17/2024/TT-NHNN ngày 28/06/2024 quy định việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán

Resolution of money transfer errors as outlined in Point c, Clause 3.1 of this Article. ;

- d) SHB xác định không còn các dấu hiệu, nghi ngờ, sự kiện theo quy định tại Điểm d, e, f, g, h, i, j, k Khoản 3.1 Điều này;
SHB determines that there are no longer any signs of suspicion or events referenced in Points d, e, f, g, h, i, j, and k of Clause 3.1 of this Article.
- e) Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các Chủ tài khoản của TKTT chung hoặc có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa SHB và các Chủ tài khoản của TKTT chung; hoặc
Upon a request to lift the blockade from all joint account holders or a prior written agreement between SHB and the joint account holders; or
- f) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật có liên quan.
Other cases as prescribed by governing law.

4. Đóng TKTT

Close current accounts

4.1. SHB được thực hiện đóng TKTT của Khách hàng theo một trong các trường hợp sau:

SHB shall close the customer's current account in the following cases:

- a) Khách hàng có văn bản yêu cầu đóng TKTT và đã thực hiện đầy đủ các 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 TKTT được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng;
Upon the Customer's written request to close the current account and the Customer has fulfilled all obligations related to the current account. In case the Customer is under 15 years-old, lacking civil act capacity, having limited civil-act capacity or limited cognition or behavior control, the closing of the current account shall be performed at the request of the guardian and the legal representative of the Customer.
- b) Khách hàng chết, bị Tòa án tuyên bố là đã chết;
The Customer is deceased or has been declared dead by a competent court.
- c) SHB phát hiện KH có dấu hiệu vi phạm thỏa thuận tại Hợp đồng, quy định/yêu cầu của SHB từng thời kỳ và/hoặc các quy định pháp luật có liên quan;
SHB detects that the Customer exhibits signs of breach of contract as well as the violation of regulations and requirements of SHB and/or relevant legal provisions ;
- d) SHB phát hiện khách hàng vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán quy định tại khoản 5.5, khoản 5.8 Điều 5 Mục này
SHB detects that the Customer has engaged in Prohibited acts related to current accounts as specified in Clause 5.5 and Clause 5.8, Article 5 of this Section.
- e) SHB phát hiện khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng Tài khoản thanh toán cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;
SHB detects that customers are using counterfeit documents or impersonation to open or use current accounts for fraudulent, scamming, or other illegal activities.
- f) SHB phát hiện có sai lệch, dấu hiệu bất thường, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền hoặc dấu hiệu gian lận/lừa đảo trong quá trình mở và sử dụng TKTT;
SHB detects discrepancies, suspicious signs, inconsistencies with information and data from competent authorities, or signs of fraud/scam during the process of opening and using a current account.
- g) SHB phát hiện thông tin của KH có trong danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);
SHB identifies that the Customer is listed on the blacklist as per the anti-money laundering regulations. This includes individuals identified in the list of suspected persons involved in fraud and scams as outlined in the management and prevention of fraud risks in payment activities issued by the State Bank of Vietnam. It also encompasses individuals listed in the documents provided by the Ministry of Public Security and other competent authorities regarding suspected involvement in fraud, scams, and legal violations (if applicable)
- h) SHB phát hiện KH có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền;
SHB identifies suspicious signs of customers in accordance with anti-money laundering regulations.
- i) TKTT không có số dư/không duy trì đủ số dư tối thiểu, không phát sinh giao dịch trong thời gian 12 tháng và SHB đã thông báo về việc đóng TKTT cho Khách hàng trước 05 (năm) ngày làm việc;
When the current account balance is zero, the current account has had no activities for 12 months and SHB has notified The Customer of closing the current account and other related issues 05 (five) working days in advance.
- j) Các trường hợp theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán và SHB; hoặc
As per the prior written agreement between the account holder and SHB.
- k) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
Other cases as prescribed by law.

4.2. Sau khi đóng TKTT, SHB thông báo cho Khách hàng, người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật hoặc người thừa kế hợp pháp của KH biết trong trường hợp Khách hàng bị chết, bị tuyên bố là đã chết.

After closing the current account, SHB shall notify the Customer, the guardian or legal representative or legal heir in case the Customer is dead or declared dead.

4.3. Số dư còn lại sau khi đóng TKTT được xử lý như sau:

The remaining balance after closing the current account is handled as follows:

- a) Chi trả theo đề nghị đóng tài khoản của Khách hàng hoặc được thực hiện theo thỏa thuận trước giữa KH và SHB;

Payment in accordance with the Customer's request to close the account or the the prior written agreement between the Customer and SHB

- b) Chi trả theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật, người được thừa kế, đại diện thừa kế hoặc đại diện hợp pháp khác 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 trong trường hợp Khách hàng bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc đã mất tích;

Payment at the request of the guardian, legal representative, heir, authorized person of the heir, or other authorized persons of the Customer in cases where the Customer is under 15 years old, lacks civil capacity, has limited civil capacity, or has limited cognition or behavioral control, or at the request of the heir if the Customer is deceased or declared dead or missing;

- c) Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Payment as per the decision of a competent authority in accordance with the provisions of the law.

- d) Trong trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên TKTT (bao gồm nhưng không giới hạn bởi Khách hàng, người đại diện hợp pháp, người thừa kế hợp pháp, người quản lý tài sản của Khách hàng) đã được thông báo mà không đến nhận lại số dư, SHB thực hiện quản lý số dư còn lại theo quy định của SHB và/hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với Khách hàng phù hợp với quy định pháp luật. Số dư còn lại sẽ được chi trả cho người thụ hưởng hợp pháp của KH khi người này có lý do chính đáng và xuất trình giấy tờ hợp lệ để được nhận lại số dư theo quy định của SHB tại thời điểm chi trả.

If the legal beneficiary of the balance on the current account (including, but not limited to, the Customer, legal representative, legal heir, or asset manager of the Customer) has been notified but fails to claim the balance, SHB will manage the remaining balance in accordance with SHB's regulations and/or a prior written agreement with the Customer, in compliance with the law. The remaining balance will be paid to the legal beneficiary when they provide a legitimate reason and present valid documentation to receive the balance, as per SHB's regulations at the time of payment..

- 4.4. Sau khi đóng TKTT, Khách hàng muốn sử dụng TKTT tại SHB phải thực hiện thủ tục để mở TKTT mới.

After closing the current account, if the customer wants to use the current account at SHB, they must follow the procedures to open a new account.

5. Các hành vi bị cấm

Prohibited acts

- 5.1 Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.

Correcting or erasing payment instruments or documents in violation of the law; counterfeiting payment instruments or documents; and storing, circulating, transferring, or using counterfeit payment instruments..

- 5.2 Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.

Intrusion or attempted intrusion, data theft, sabotage, illegal modification of software programs or electronic data used in payments; exploiting errors in the computer network system for personal gain.

- 5.3 Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán

Providing false information related to the provision or use of payment services.

- 5.4 Tiết lộ, cung cấp thông tin về số dư trên TKTT và các giao dịch thanh toán của khách hàng tại SHB theo quy định của pháp luật có liên quan.

Disclosing and providing information about the balance in the customer's account and payment transactions at SHB in accordance with relevant laws.

- 5.5 Mở hoặc duy trì TKTT, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn TKTT; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin TKTT.

Opening or maintaining a current account through impersonation; buying, selling, renting, leasing, borrowing, or lending a current account; stealing, colluding to steal, or buying and selling current account information.

- 5.6 Phát hành, cung ứng và sử dụng các phương tiện thanh toán không hợp pháp.

Issuance, provision, and use of illegal payment instruments.

- 5.7 Thực hiện cung ứng dịch vụ thanh toán mà không phải là tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

Providing payment services as an unlicensed payment service provider.

- 5.8 Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng TKTT, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.

Carrying out, organizing, or facilitating the implementation of the following acts: using or exploiting current accounts, payment instruments, and payment services for gambling, organizing gambling, fraudulent activities,, conducting illegal business, and committing other unlawful acts.

- 5.9 Khách hàng có TKTT tại SHB nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có TKTT tại SHB cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

Customers who hold a current account at SHB but provide false information or assert that they do not have a current account at SHB to parties with related rights and obligations in accordance with the provisions of the law on loan disbursement by credit institutions and foreign bank

branches.

5.10 Các hành vi khác theo quy định của pháp luật từng thời kỳ.

Other acts as prescribed by law from time to time.

6. Quyền và trách nhiệm của khách hàng và SHB

Rights and responsibilities of Customers and SHB

6.1 Quyền của Khách hàng

Customer's Rights

- a) Sử dụng số tiền trên TKTT để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ.
Use the account balance to make legal and valid payment orders.
- b) Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do SHB cung ứng;
Choose and agree on payment instruments, services and facilities provided by SHB;
- c) Ủy quyền trong sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật, quy định của SHB và theo thỏa thuận tại Hợp đồng;
Authorize others to use the current account in accordance with the law, SHB's regulations and as stipulated 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 phát sinh và số dư trên TKTT của mình theo thỏa thuận với SHB;
Request SHB to perform legal and valid payment orders and provide information about such transactions and account balance as agreed with SHB;
- e) Được yêu cầu SHB phong tỏa, chấm dứt phong tỏa, đóng TKTT đã mở khi cần thiết; được gửi thông báo cho SHB về việc phát sinh tranh chấp về TKTT chung giữa các chủ TKTT chung;
Request SHB to block, unblock and close the current account when necessary; notifying SHB of the dispute over a joint current account between joint account holders;
- f) Được yêu cầu SHB cung cấp các thông tin liên quan đến TKTT, Thẻ, ATM, bằng văn bản, dịch vụ Ngân hàng số hoặc tổng đài điện thoại (có ghi âm) *6688 | (84-24) 62754332 bao gồm: Số tài khoản, số dư tài khoản, các giao dịch khác phát sinh trên TKTT, Thẻ hoặc các thông tin cần thiết khác liên quan đến TKTT, 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;
*Request SHB to provide information related to the current account, Card, ATM in writing, e-banking service or hotline number (with recording) *6688 | (84-24) 62754332 including: Account number, account balance, other transactions of the current account, Account-linked Card and other account-related information. In this writing, Customer agrees that SHB is not responsible for providing information over the phone after having verified Customer's personal information registered to SHB. ;*
- g) Được yêu cầu SHB hướng dẫn quản lý, sử dụng TKTT an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng TKTT theo thỏa thuận với SHB;
Request SHB to instruct on the management and secure use of the account, as well as to address questions and handle complaints during the process of opening and using the account, in accordance with the agreement with SHB.
- h) Các quyền khác theo thỏa thuận tại Hợp đồng này và quy định của pháp luật.
Other rights as stipulated in this Contract and governing laws.

6.2 Trách nhiệm của Khách hàng

Customer's Responsibilities

- a) 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;
Ensure sufficient account balance to make the payment orders. In case of an overdraft agreement with SHB, the Customer shall pay the amount exceeding the Credit balance on the account;
- b) Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật và thỏa thuận với SHB, 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 TKTT của Khách hàng (nộp tiền mặt, chuyển khoản, ...); 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;
Comply with regulations regarding the opening and use of current accounts in accordance with the law and agreements with SHB, including foreign exchange management, anti-money laundering measures, and the US Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA). This entails ensuring the legitimacy of the sources of funds deposited into the Customer's current accounts (such as cash deposits and transfers). Furthermore, promptly update SHB with any information related to FATCA and provide a legal agreement upon any changes, along with all necessary documents verifying FATCA status to SHB.;
- c) Kịp thời thông báo cho SHB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên TKTT của mình hoặc nghi ngờ TKTT bị lợi dụng;
Promptly notify SHB of any balance errors or suspicion that their current accounts have been misused;
- d) Hoàn trả hoặc phối hợp với SHB hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TKTT của mình;
Refund or cooperate with SHB in refunding due to errors that have been credited to their current account;
- e) Cung cấp mọi hồ sơ, thông tin trên Đề nghị/Giấy đăng ký liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản và dịch

vụ tài khoản dành cho khách hàng cá nhân đầy đủ, chính xác. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho SHB nơi mở TKTT khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở TKTT của Khách hàng. Trường hợp GTTT hết hạn, khách hàng có trách nhiệm thông báo và cung cấp GTTT mới còn hiệu lực cho SHB. Chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra.

Provide all documents and information on the Application/Registration Form related to the opening and use of accounts and account services for individual customers in a complete and accurate manner. Promptly notify and send relevant documents to SHB regarding any changes to the Customer's current account opening file. In the event that the identification document expires, the Customer is responsible for notifying SHB and providing a new valid identification document. The Customer shall bear responsibility for any risks arising from providing or updating incomplete, inaccurate, or untimely information, as well as any damages caused by their own errors..

- f) Duy trì số dư tối thiểu trên TKTT theo quy định của SHB;
Maintain the minimum balance on the current account in accordance with SHB's regulations;
- g) Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán quy định tại Điều 5 Mục I – Quy định mở và sử dụng TKTT của Bản Điều khoản và Điều kiện này.
Refrain from performing prohibited acts related to the opening and use of current accounts as specified in Article 5, Section I - Regulations on Opening and Using Current Accounts of these Terms and Conditions.
- h) Cam kết chỉ sử dụng một mã khách hàng (CIF) duy nhất tại SHB;
Commitment to use only one Customer Information File (CIF) at SHB;
- i) Thanh toán các loại phí, mức phí khi mở và sử dụng TKTT theo biểu phí của SHB từng thời kỳ;
Pay fees and charges associated with opening and using a current account in accordance with SHB's fee schedule which may be updated from time to time.
- j) Tuân thủ phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên TKTT theo quy định của SHB từng thời kỳ;
Comply with the scope of use, methods of use, and transaction limits on the current account as specified in SHB's regulations, which may be updated from time to time.
- k) Tuân thủ các hướng dẫn, yêu cầu, quy định, thủ tục khác của SHB trong quá trình mở và sử dụng TKTT;
Comply with all other instructions, requirements, regulations, and procedures set forth by SHB during the process of opening and using a current account.
- l) Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận tại Hợp đồng này và quy định của pháp luật.
Other obligations as stipulated in this Contract and governing laws.

6.3 Quyền của SHB

SHB's Rights

- a) SHB được tự động trích (ghi Nợ) TKTT của Khách hàng trong trường hợp:
SHB may automatically deduct (debit) the Customer's current account in the following cases:
- Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định 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 và thông báo cho KH biết;
Upon receiving a written request from a competent authority for the enforcement of administrative sanction decisions, court judgments, tax collection orders, or other payment obligations in accordance with applicable regulations, the Bank shall implement the required measures and notify the Customer accordingly;
 - 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;
Adjust accounting entries that have been recorded erroneously or recorded in the wrong account in accordance with the law and notify the Customer of such adjustment;
 - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TKTT của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập; việc trích Nợ TKTT phải thông báo cho chủ TKTT biết;
Upon discovering that the Customer's current account has been mistakenly credited, or upon a request to cancel a credit transfer order from the remitter's bank or foreign bank branch due to an error identified by the remitter's bank in the payment order, the account holder must be notified of the debit to the current account;
 - Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với SHB để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi và các chi phí phát sinh; việc trích Nợ TKTT phải thông báo cho KH biết;
*In accordance with the prior written agreement between the Customer and SHB for recurring payments or the collection of due, overdue debts, interest, and incurred expenses, the debit from the current account must be notified to the Customer.**;*
 - Các trường hợp khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền;
Other cases related to fraud and deception, as determined by a conclusion from a competent authority.
 - 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 the Customer in accordance with the provisions of law.
- b) Từ chối thực hiện lệnh thanh toán của KH trong các trường hợp sau:
Payment orders will be refused in the following cases:

- i. **Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;**
Unlawful and invalid payment order
 - ii. **KH không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở TKTT hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở, sử dụng TKTT**
The customer fails to fully comply with payment procedure requirements, the details on the payment order do not match the information registered in the account opening file, or the payment order does not adhere to the terms and conditions agreed upon for account opening and usage.
 - iii. **TKTT không đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán hoặc vượt hạn mức thấu chi;**
The account balance is insufficient to execute the payment order or the transaction exceeds the overdraft limit.
 - iv. **TKTT bị đóng hoặc phong tỏa toàn bộ;**
The account is either closed or fully blocked.
 - v. **Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật**
Upon written request from a competent authority as required by law.
 - vi. **KH vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 5 Mục I – Quy định về mở và sử dụng TKTT của Bản Điều khoản và Điều kiện này**
The customer violates the prohibited acts outlined in Article 5, Section I of the Regulations on Opening and Using Current Accounts in these Terms and Conditions.
 - vii. **Chủ tài khoản thanh toán từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của SHB hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền;**
The current account holder refuses to provide, or provides incomplete, customer identification information as requested by SHB, or when there are doubts regarding the accuracy of the information or the purpose of transactions that are subject to monitoring under anti-money laundering laws.
 - viii. **Các trường hợp khác theo thỏa thuận trước với KH tại thỏa thuận mở và sử dụng TKTT bao gồm: trường hợp tài khoản thanh toán có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí của SHB.**
Other cases as specified in the current account opening and usage agreement include instances where SHB, at its sole discretion, determines that the account shows signs of involvement in fraud or is being used for illegal purposes.
- c) **Từ chối yêu cầu đóng, phong tỏa TKTT của Khách hàng trong trường hợp Khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho SHB;**
Refuse to close and block the current account as prescribed in Point d Clause 1 Article 8 Section II of this Terms and Conditions when the Customer has not fulfilled the payment obligation stipulated by the coercive decision of a competent authority or not fully paid to SHB;
- d) **Từ chối hoặc tạm dừng giao dịch, phong tỏa TKTT của Khách hàng và áp dụng các biện pháp xác minh lại thông tin nhận biết Khách hàng hoặc xử lý theo các hình thức phù hợp với quy định của pháp luật trong trường hợp (i) SHB phát hiện có rủi ro, 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 như: có dấu hiệu mạo danh, can thiệp hoặc chỉnh sửa làm sai lệch các thông tin xác minh Khách hàng trước, trong và sau khi mở TKTT cho Khách hàng...; (ii) SHB phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền trong quá trình sử dụng TKTT; (iii) SHB có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở, tài khoản thanh toán của Khách hàng đã thu thập trước đây; (iv) thông tin của chủ tài khoản thanh có trong danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có); (v) thông tin về tài khoản thanh toán, chủ tài khoản thanh toán sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền; (vi) các trường hợp khác theo quy định của pháp luật từng thời kỳ.**
Refuse or suspend transactions, temporarily lock/block current account and apply measures to verify the Customer identification or handle it in accordance with the governing law in case of (i) SHB identifies potential risks, discrepancies, or suspicious signs between the Customer's identification information and biometrics, such as: signs of impersonation, tampering, or modifications intended to falsify customer verification information before, during, or after the account opening process...; (ii) SHB identifies suspicious transactions in accordance with anti-money laundering regulations during the use of a current account.; (iii) SHB has reasonable grounds to doubt the legality and validity of the documents provided in the account opening file and the previously collected information associated with the Customer's current account; (iv) The Customer is listed on the blacklist as per the anti-money laundering regulations. This includes individuals identified in the list of suspected persons involved in fraud and scams as outlined in the management and prevention of fraud risks in payment activities issued by the State Bank of Vietnam. It also encompasses individuals listed in the documents provided by the Ministry of Public Security and other competent authorities regarding suspected involvement in fraud, scams, and legal violations (if applicable); (v) Account details and account holder information do not match those provided by competent authorities; (vi) Other circumstances as stipulated by applicable laws from time to time
- e) **Tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên TKTT đối với các trường hợp GTTT của khách hàng hết hiệu**

lực hoặc hết thời hạn sử dụng kể từ 01/01/2025.³

Temporarily suspend payment and withdrawal transactions on the current account in cases where the customer identification document is invalid or has expired, effective from January 1, 2025.

- f) Áp dụng các biện pháp trì hoãn giao dịch theo quy định của Luật phòng chống rửa tiền khi các bên liên quan tới giao dịch tài khoản thuộc danh sách đen⁴, danh sách cấm vận và danh sách cảnh báo hoặc SHB có lý do để tin rằng giao dịch được yêu cầu thực hiện có liên quan đến hoạt động phạm tội hoặc theo quy định khác của SHB trong từng thời kỳ.

Delay the processing of any transaction as required by the Law on Anti-Money Laundering when any party involved in the transaction is listed on the blacklist, embargo list, or warning list, or when SHB has reasonable grounds to suspect that the transaction may be linked to criminal activities, or in any other situation as determined by SHB in accordance with applicable regulations and internal policies..

- g) Quy định về số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên TKTT, quy định các loại phí, mức phí, cách thức thu phí, việc điều chỉnh phí trong mở và sử dụng TKTT và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để Khách hàng biết;

SHB reserves the right to specify the minimum balance, scope and method of use, transaction limits, fees, and fee structure for current accounts. Additionally, SHB reserves the right to adjust these fees and will notify customers of any changes through public announcements.;

- h) Quy định các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật việc mở và sử dụng TKTT phù hợp với quy định của pháp luật;

Take measures to ensure information security of opening and using a current account in accordance with the provisions of law;

- i) Được tự động chuyển đổi trạng thái tài chính/trạng thái TKTT để đảm bảo nghĩa vụ thanh toán của Khách hàng với SHB;

Automatically switch the financial status / current account status to ensure the payment obligations of the Customer to SHB;

- j) Yêu cầu Khách hàng thanh toán các khoản phạt, khoản bồi thường thiệt hại do Khách hàng vi phạm các quy định, thỏa thuận tại Hợp đồng;

Request the Customer to pay fines and compensate for any damages resulting from violations of the regulations and agreements specified in the Contract;

- k) 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 TKTT có thể khấu trừ có nguồn gốc từ Hoa Kỳ của Khách hàng theo quy định của FATCA;

In case that the Customer fails to provide any documents related to US taxes or tax exemption or cannot prove that the Customer is not a US taxpayer even though they show signs of being identified as the United States citizen, Customer will be considered as a U.S. citizen or non-compliant account holder. SHB is allowed to deduct on the Customer's US-sourced deductible accounts under the provisions of FATCA;

- l) Trong trường hợp phát hiện Khách hàng vi phạm các quy định của pháp luật và/hoặc thỏa thuận với SHB, có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc thực hiện các giao dịch vi phạm pháp luật theo đánh giá của SHB, bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch liên quan đến đánh bạc, tiền ảo,..., 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;

In case of acknowledging Customer's breach of the provisions of the law and/or an agreement with SHB, shows signs of violating the law or performing illegal transactions in accordance with SHB's assessment, including but not limited to gambling, virtual currency transactions, etc., SHB reserves the right not to execute the payment, retain evidence and notify competent authorities;

- m) Quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp thêm các giấy tờ pháp lý cần thiết để bổ sung cho hồ sơ mở TKTT trên cơ sở đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật, bảo vệ quyền lợi của Khách hàng.

Request the Customer to provide additional legal documents to supplement the application for opening a current account to ensure regulatory compliance and to protect the interests of the Customer.

- n) SHB được quyền:

SHB reserves the right to:

- i. Cung cấp thông tin liên quan đến KH, TKTT và giao dịch TKTT của KH theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc được sự chấp thuận của KH;

SHB will provide information related to customers, current accounts, and transactions at the request of competent state agencies as prescribed by law or with the consent of the customer.

- ii. Cung cấp thông tin về số dư trên TKTT cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của Chủ tài khoản cá nhân khi Chủ tài khoản chết hoặc bị tuyên bố đã chết;

³ Theo Khoản 3 Điều 19 “Đảm bảo an toàn, bảo mật trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán” Thông tư 17/2024/TT-NHNN ngày 28/06/2024 quy định việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán

⁴ Theo Khoản 9 Điều 3 “Giải thích từ ngữ” Luật Phòng chống rửa tiền 2022: “Danh sách đen bao gồm danh sách tổ chức, cá nhân có liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố do Bộ Công an chủ trì lập và danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định có liên quan đến phổ biến và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt do Bộ Quốc phòng chủ trì lập theo quy định của pháp luật.”

SHB will provide information on the account balance to the representative, heir, or representative of the heir of the account holder in the event that the account holder is deceased or declared dead.

iii. **Cung cấp thông tin trong các trường hợp khác theo thỏa thuận với KH và quy định của pháp luật.**

SHB will provide information in other cases as agreed upon with the customer and in accordance with applicable laws.

o) **Thực hiện các quyền khác theo thỏa thuận tại Hợp đồng này và quy định của pháp luật.**

Perform the rights as agreed in this Contract and governing laws

6.4 Trách nhiệm của SHB

SHB's Responsibilities

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. Để làm rõ, các lệnh thanh toán của Khách hàng được coi là hợp pháp, hợp lệ nếu phù hợp với quy định của pháp luật, quy định nội bộ của SHB cũng như phù hợp với nội dung thỏa thuận giữa SHB và Khách hàng theo Bản Điều khoản và Điều kiện này và/hoặc các văn bản thỏa thuận khác;**

Execute Customer's payment order after checking and monitoring the legality and validity of the payment order. For the purpose of clarification, the payment orders of the Customer are considered legal and valid if they comply with the provisions of the law, SHB's regulations as well as the agreement between SHB and the Customer in accordance with the provisions of law, these Terms and Conditions and/or other written agreements;

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;**

Store and update the signature and seal samples (if any) of the registered Customer for checking and comparison during the use of the current account;

c) **Kịp thời ghi Có vào TKTT của Khách hàng các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào TKTT; hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với TKTT của Khách hàng; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào TKTT của Khách hàng theo đề nghị của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập**

SHB will timely credit the Customer's current account for incoming money transfer orders and cash deposits; refund any amounts that have been mistakenly debited to the Customer's current account; and coordinate the refund of amounts that have been mistakenly transferred to the Customer's current account at the request of the bank or foreign bank branch of the remitter due to errors of the payment order made by the remitter;

d) **Thông tin đầy đủ, kịp thời cho Khách hàng về số dư; các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên TKTT và việc phong tỏa TKTT cho Khách hàng theo các phương thức SHB triển khai từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.**

timely and fully inform the Customer of the account balance, current account transactions, transaction documents, and any account blockages from time to time in compliance with applicable laws.

e) **Cập nhật thông tin khách hàng định kỳ hoặc khi khách hàng thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở TKTT và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết khách hàng khi xác định khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí của SHB. Bảo quản lưu trữ hồ sơ TKTT và các chứng từ giao dịch qua TKTT theo đúng quy định của pháp luật;**

Update customer information periodically or upon notification of changes in the account opening file and will promptly update and verify customer identification information when assessing customers with high-risk levels according to SHB's criteria. Additionally, SHB will preserve and store account records and transaction documents in accordance with legal regulations.

f) **Bảo mật và xử lý các thông tin, dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp, các thông tin liên quan đến TKTT và các giao dịch trên TKTT của Khách hàng theo thỏa thuận với KH và quy định của pháp luật;**

SHB will secure and process customer information and personal data provided by customers, as well as information related to the customer's current account and transactions, in accordance with the agreement with the customer and relevant legal regulations.

g) **Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên TKTT của Khách hàng do lỗi của SHB;**

Be liable for losses incurred by errors or scams on the Customer's current account due to SHB's negligence;

h) **Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố và không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng TKTT quy định tại Điều 5 Mục I – Quy định về mở và sử dụng TKTT của Bản Điều khoản và Điều kiện này.**

Comply with the laws on anti-money laundering and anti-terrorism financing and do not commit prohibited acts on opening and using current accounts as prescribed in Article 5, Section I - Regulations on opening and using current accounts of these Terms and Conditions.

i) **Hướng dẫn Khách hàng sử dụng TKTT an toàn, thông báo, giải thích cho khách hàng về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng TKTT và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của khách hàng trong mở và sử dụng TKTT.**

SHB will instruct customers on how to use their accounts safely, notify and explain prohibited acts in account opening and usage, and promptly address customers' questions and complaints related to account opening and usage.

j) **Xử lý tra soát, khiếu nại của Khách hàng theo thỏa thuận tại Bản Điều khoản và Điều kiện này và theo quy định của pháp luật trong từng thời kỳ;**

Handle trace requests and complaints as agreed in these Terms and Conditions and in accordance with the law from time to time;

k) Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận tại Hợp đồng này và quy định của pháp luật.

Other responsibilities as stipulated in this Contract and governing laws.

II. QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ⁵

CONDITIONS AND TERMS FOR USE OF E-BANKING SERVICES

1. Nội dung sử dụng dịch vụ

General terms of service

1.1 Khách hàng phải tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn, yêu cầu khác theo quy định của SHB được công bố công khai trên cổng thông tin của SHB tại địa chỉ www.shb.com.vn, tại các điểm giao dịch và/hoặc phương thức khác được SHB triển khai từng thời kỳ.

Customers are required to follow the registration and transaction procedures, as well as any other instructions and requirements set forth by SHB. These guidelines are publicly available on SHB's portal at www.shb.com.vn, at transaction locations, and/or through other methods that SHB may implement periodically..

1.2 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 số giữa hai Bên.

Customer must comply with the registration, transaction procedures and other instructions in accordance with the current E-Banking Service Manual of SHB published on SHB's portal at www.shb.com.vn and at transaction points or in line with other agreements between SHB and the Customer (if any).

1.3 Khách hàng có trách nhiệm tìm hiểu về cách thức bảo mật và có trách nhiệm bảo mật thông tin sử dụng dịch vụ Ngân hàng số và chịu trách nhiệm đối với các giao dịch có sử dụng tên đăng nhập, mật khẩu, thiết bị bảo mật đã được SHB bàn giao. 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.

The Customer are responsible for learning about security and securing e-banking information and other related information such as username, password, security device handed over by SHB. The Customer shall be liable for all losses arising from transactions using the Customer's username and password without being canceled, denied, changed, refused, and repudiated for any reason.

1.4 Khách hàng cam kết tuân thủ theo đúng khuyến cáo, hướng dẫn bảo mật thông tin do SHB ban hành khi sử dụng Dịch vụ Ngân hàng số dành cho Khách hàng cá nhân được công bố công khai trên cổng thông tin của SHB tại địa chỉ www.shb.com.vn, tại các điểm giao dịch và/hoặc phương thức khác được SHB triển khai từng thời kỳ.

The customer undertakes to strictly comply with the Information Security Instruction issued by SHB when using the E-Banking service for individual customers published at www.shb.com.vn and at transaction points and/or through other methods that SHB may implement periodically.

1.5 Khách hàng cam kết số điện thoại đăng ký Dịch vụ Ngân hàng số của Khách hàng là số điện thoại chính chủ và khi đổi số thuê bao điện thoại, Smart OTP, USB Token, điện thoại bị mất cắp, thất lạc hoặc lộ thông tin như: mật khẩu/biện pháp xác thực 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 *6688/số điện thoại khác theo thông báo của SHB từng thời kỳ hoặc tại các điểm giao dịch của SHB.

*The Customer undertakes that he owns the registered phone number for E-banking service. In the event of change in phone number, Smart OTP, USB Token, the loss and theft of phone or compromised information such as transaction password/authentication method, login password... the Customer must immediately notify the bank to lock the service and to contact 24/7 hotline *6688/other hotline numbers as announced by SHB from time to time or visit transaction points of SHB.*

1.6 Khách hàng đồng ý rằng:

a) Tin nhắn của Dịch vụ Ngân hàng số được coi là đã gửi cho Khách hàng nếu việc gửi tin này đã được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ

An e-banking service message is deemed to have been delivered to the Customer if the message has been sent by a service provider..

b) Dịch vụ Thông báo số dư tài khoản qua tin nhắn SMS sẽ không gửi tin với các giao dịch: nhập lãi tiền gửi vào gốc; chuyển khoản cá nhân giữa các tài khoản trong SHB; và các giao dịch liên quan đến thu phí dịch vụ hàng tháng (tin nhắn SMS thu phí biến động số dư tài khoản, tin nhắn SMS thu phí nhắc nợ tự động, tin nhắn SMS thu phí Thông báo giao dịch sổ tiết kiệm/tiền gửi).

Account balance SMS notification will not include the following transactions: pay interest to the saving account; personal money transfers between SHB accounts; and monthly SMS fee collection (account balance change, automatic payment reminder, savings book transaction)

c) SHB sẽ thông báo cho Khách hàng về bằng chứng giao dịch thanh toán thực hiện thông qua dịch vụ Ngân hàng số theo một/một số phương thức sau: Thông qua dịch vụ Ngân hàng số, Email, gửi tin nhắn SMS đến Email/số điện thoại đăng ký dịch Ngân hàng số của Khách hàng và/hoặc các phương thức khác được SHB triển khai từng thời kỳ.

SHB provides customers with payment details through the digital banking platform via one or more of the following channels subject to customer's preferences: Alerts through the SHB digital banking platform, sent to the customer's registered email address, sent to the customer's

⁵ Áp dụng đối với trường hợp Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng số

registered mobile phone number and/or additional channels as introduced by SHB from time to time.

SHB sẽ hủy phương thức xác thực Smart OTP của Khách hàng nếu trong vòng 06 tháng kể từ ngày kích hoạt, Khách hàng không phát sinh bất kỳ một giao dịch một giao dịch nào có sử dụng phương thức xác thực là Smart OTP trên các kênh Ngân hàng số (Khi Khách hàng giao dịch lại sẽ thực hiện kích hoạt lại để đảm bảo an toàn cho Khách hàng).

SHB will deactivate the customer's Smart OTP authentication if no transactions are made using Smart OTP on the digital banking platform within 06 (six) months from the activation date. Upon the customer's next transaction, Smart OTP will be reactivated to ensure security

2. Trách nhiệm của SHB khi cung cấp dịch vụ

Responsibilities of SHB when providing services

2.1 SHB cung cấp cho Khách hàng Dịch vụ Ngân hàng số theo đúng yêu cầu.

SHB provides Customer with E-Banking Services as required.

2.2 SHB đảm bảo rằng hệ thống Dịch vụ Ngân hàng số hoạt động ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ.

SHB ensures that the E-banking system operates stably, securely and complies with the provisions of law related to service provision.

2.3 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 số trừ trường hợp những thiệt hại, mất mát này là do lỗi cố ý của SHB.

SHB shall not be liable for any loss incurred by the Customer during the use of E-banking services unless such loss is caused by SHB's intentional fault.

2.4 Trong trường hợp Khách hàng muốn thu hồi, hủy bỏ hoặc sửa đổi giao dịch đã được SHB xử lý, SHB sẽ cố gắng bằng mọi biện pháp để thu hồi, hủy 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 hủy bỏ được các lệnh SHB đã xử lý.

In the event that the Customer wishes to withdraw, cancel or modify a transaction that has been processed by SHB, SHB will make every effort to withdraw, cancel, or modify these transactions (but SHB must ensure regulatory compliance), SHB shall not be liable for any damages arising from failure to modify or cancel the processed orders.

2.5 SHB được quyền truy thu phí và tạm ngừng cung cấp dịch vụ trong trường hợp TKTT đăng ký trích thu phí của Khách hàng không đủ số dư để thanh toán phí 02 tháng liên tiếp.

SHB is permitted to collect fees and suspend service in case the customer's current account does not have sufficient balance to pay the fee for 2 consecutive months.

2.6 SHB được quyền khóa, tạm ngừng/ngừng, tạm ngưng/ngưng, chấm dứt hoặc từ chối việc sử dụng Dịch vụ Ngân hàng số theo một trong các trường hợp sau:

To have the right to block, suspend/cease, terminate or refuse the use of E-Banking services when deemed necessary to protect the interests of related parties in the following cases:

a) Khách hàng không phát sinh giao dịch nào thực hiện thông qua dịch vụ Ngân hàng số trong vòng 06 tháng để bảo vệ quyền lợi của các bên liên quan.

The customer has not made any transactions through E-Banking services within 06 months to protect the interests of related parties.

b) Thông tin KH cung cấp không đầy đủ/chưa chính xác/chưa đủ cơ sở xác định chủ thể tham gia hợp đồng;

The information provided by the customer is incomplete/inaccurate/insufficient to identify the subject of the contract;

c) Khách hàng thực hiện không đúng, không đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Khách hàng với SHB;

The Customer fails to fully comply with payment requirements, submits an invalid payment order, provides details that do not match the registration information, or violates the terms agreed upon between the Customer and SHB

d) Khách hàng không có đủ số dư được phép sử dụng để đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán;

The Customer has insufficient balance to execute the payment orders.

e) KH vi phạm quy định của SHB hoặc của pháp luật về việc mở, sử dụng và quản lý Tài khoản thanh toán;

The Customer violates SHB's regulations or legal provisions on account use and management.

f) Theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

As per the decision or request of a competent state authority.

g) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, gian lận và rủi ro;

Cases of forgery, fraud, or potential risk.

h) Trường hợp SHB tạm ngưng Dịch vụ Ngân hàng số để bảo trì/ nâng cấp;

In the event SHB temporarily suspends the service for maintenance or upgrades.

i) Trường hợp yêu cầu giao dịch của KH không đủ các yếu tố định danh/xác thực/bảo mật/an toàn theo quy định của SHB.

In the event the customer's transaction request lacks sufficient identification information, authentication or security factors in accordance with SHB's regulations.

j) Phát sinh các trường hợp mà SHB có quyền phong tỏa, tạm ngừng/ngưng, tạm ngưng/ngưng, từ chối giao dịch và/hoặc các biện pháp hạn chế khác đối với TKTT theo Bản Điều khoản và Điều kiện này;

SHB reserves the right to block, temporarily suspend/suspend, refuse transactions, and/or impose other restrictions on the Current Account under the following circumstances: as outlined in these Terms and Conditions

- k) Các trường hợp khác theo quy định của SHB nhằm bảo vệ quyền, lợi ích của KH và/hoặc SHB hoặc các trường hợp khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

In cases determined by SHB to protect the rights and interests of the Customer and/or SHB, or as stipulated by relevant laws.

- 2.7 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 số nếu các sự cố đó được gây ra bởi một sự kiện bất khả kháng theo quy định tại Điều 1 Mục IV. Điều khoản khác.

SHB shall not be held legally responsible for any incidents that disrupt, delay, or halt the operation of the digital banking system if those incidents are due to a force majeure event as defined in Article 1, Section IV. Other terms.

- 2.8 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, yêu cầu về sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của SHB.

SHB shall not be responsible to the Customer for any problems caused by technical failure of Customer's equipment or due to other subjective as well as objective reasons caused by Customer due to the management or operation of the program that does not align with SHB's User Manual for e-banking services.

3. Phí và thanh toán Phí

Fee and fee collection

- 3.1. Biểu phí: Theo biểu phí hiện hành của SHB.

Fee schedule: in accordance with SHB's applicable fee schedule

- 3.2. Thanh toán: Việc thanh toán các loại phí được thực hiện ghi nợ trên Tài khoản thanh toán của khách hàng đã đăng ký. Nếu Tài khoản thanh toán đăng ký không đủ tiền để SHB thực hiện thu phí, SHB có quyền thực hiện truy thu phí từ các tài khoản thanh toán của khách hàng hiện có tại SHB.

Payment: The payment of fees will be debited from the customer's registered current account. If the registered current account does not have sufficient funds for SHB to collect the fees, SHB reserves the right to collect the fees from any other current accounts held by the customer at SHB.

4. Các biện pháp xác thực giao dịch

Transaction authentication methods

SHB áp dụng các biện pháp xác thực giao dịch theo từng loại khách hàng, loại giao dịch, hạn mức giao dịch theo đánh giá rủi ro của SHB và quy định của Ngân hàng nhà nước từng thời kỳ, bao gồm các biện pháp:

SHB applies transaction authentication methods based on the customer type, transaction type, and transaction limits, in line with SHB's risk assessment and the regulations of the State Bank of Vietnam from time to time. These methods include:

- 4.1. Smart OTP: Là mã xác thực được sinh ra bởi ứng dụng Smart OTP được xây dựng và quản lý bởi SHB, được cài đặt trên điện thoại di động/máy tính bảng của Khách hàng để thực hiện các giao dịch tài chính trên kênh Ngân hàng số SHB (Smart OTP SHB áp dụng cho khách hàng là Soft OTP loại nâng cao theo yêu cầu của NHNN)

Smart OTP: An authentication code generated by the Smart OTP application, developed and managed by SHB. The application is installed on the customer's mobile phone or tablet to authorize financial transactions via SHB's digital banking channels. (SHB's smart OTP is an advanced version of Soft OTP, as required by the State Bank of Vietnam).

- 4.2. Sinh trắc học: Là những thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học cá biệt và ổn định của một người để nhận diện, phân biệt người này với người khác. SHB áp dụng sinh trắc học là khuôn mặt của khách hàng.

Biometrics: Are the physical attributes, unique and stable biological characteristics of a person to identify and distinguish one person from another. SHB applies biometric authentication using the customer's facial recognition.

- 4.3. Và các biện pháp xác thực khác được triển khai từng thời kỳ.

And other authentication methods from time to time

5. Rủi ro và xử lý rủi ro

Risks and risk handling

- 5.1. Hai bên 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 số nếu các sự cố đó được gây ra bởi một sự kiện bất khả kháng nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của các bên. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện gây ra sự cố cản trở một Bên thực hiện nghĩa vụ hợp lý của bên đó bao gồm và không giới hạn tới sét đánh, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, đình công, chiến tranh, hoặc do bên thứ ba không tham gia hợp đồng gây nên (sự cố về điện, viễn thông), hoặc do nguyên nhân gây nên bởi luật pháp, tuyên bố hay quyết định của Chính phủ.

Neither Party shall be held liable for any incident that disrupts, interrupts, or halts the operation of the Digital Banking system if such incident is caused by a force majeure event beyond the Parties' control, prevention, or reasonable anticipation. A force majeure event refers to any occurrence that prevents a Party from fulfilling its obligations, including but not limited to lightning, fire, flood, strikes, labor disputes, war, actions by third parties not involved in the contract (such as power or telecommunications failures), or legal requirements, declarations, or decisions issued by the Government.

- 5.2. 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 do Khách hàng gây ra do quản lý hay vận hành chương trình không đúng Hướng dẫn sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của SHB.

SHB shall not be liable to the Customer for any incidents arising from technical issues with the Customer's equipment or due to the Customer's failure to manage or operate the system in accordance with the SHB Digital Banking Service User Guide.

III. ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ⁶

CONDITIONS AND TERMS FOR DEBIT CARD ISSUANCE AND USAGE

1. Quy định chung về sử dụng thẻ

General terms on debit card usage

- 1.1 **Thời hạn hiệu lực Thẻ:** là thời hạn Thẻ có thể sử dụng được, trừ trường hợp Tài khoản liên kết Thẻ bị đóng và/hoặc các trường hợp SHB hủy hiệu lực của Thẻ theo quy định pháp luật và/hoặc theo các thỏa thuận giữa Khách hàng và SHB.

Card Validity: is the period during which the Card can be used, unless the Card linked account is closed and/or SHB cancels the Card's validity in accordance with the law and/or agreements between Customers and SHB.

1.2 **Phạm vi sử dụng Thẻ/Card usage:**

- a) Thẻ được sử dụng để thực hiện các Giao dịch thẻ theo thỏa thuận giữa Khách hàng với SHB

The card is used to make Card Transactions as agreed between the Customer and SHB

- b) Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền mua các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam, bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài⁷.

The card is used to make payment for the purchase of legal goods and services in accordance with Vietnamese law, including purchase of goods and services abroad

- c) Chủ Thẻ Phụ dưới 15 tuổi không được rút tiền mặt và chỉ được sử dụng thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hợp pháp và phù hợp với phạm vi sử dụng thẻ đã xác định theo thỏa thuận bằng văn bản giữa TCPHT và Chủ Thẻ Chính.

Supplementary Cardholders under 15 years old are not allowed to withdraw cash and may only use the card to purchase legal goods and services, in accordance with the usage terms specified in the written agreement between the issuing bank and the Primary Cardholder.

- d) Chủ Thẻ có thể sử dụng thông tin Thẻ và thông qua việc sử dụng các yếu tố xác thực Chủ Thẻ như số PIN và/hoặc số CVV2/CVC2 và/hoặc OTP để thực hiện Giao Dịch Thẻ Trực Tuyến và các giao dịch khác theo đăng ký với SHB (việc đăng ký để sử dụng các giao dịch này tuân theo quy định của SHB từng thời kỳ). Chủ Thẻ nhận thức đầy đủ rủi ro và hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các giao dịch đã được thực hiện bằng việc sử dụng các yếu tố xác thực Chủ Thẻ nêu trên, đồng thời chịu trách nhiệm bảo mật các yếu tố xác thực Chủ Thẻ.

Cardholder may also use Card information and through the use of Cardholder authentication factors such as PIN number and/or CVV2/CVC2 number and/or OTP to perform Online Card Payment and other transactions as registered at SHB (the registration to use these transactions is subject to SHB's regulations from time to time). The Cardholder is fully aware of the risks and is fully responsible for the above transactions and securing the Cardholder's authentication factors.

- 1.3 **Hạn mức giao dịch Thẻ:** Hạn mức giao dịch Thẻ bao gồm hạn mức thanh toán, hạn mức rút tiền mặt (bao gồm hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài) và các hạn mức khác theo quy định của SHB. Chủ Thẻ có thể yêu cầu thay đổi một số hạn mức giao dịch Thẻ trong quá trình sử dụng theo quy định của SHB qua Hotline 24/7 hoặc kênh Ngân hàng số SHB. Tùy thuộc vào chính sách của SHB trong từng thời kỳ, SHB có thể thay đổi, bổ sung các hạn mức giao dịch Thẻ. SHB sẽ thông báo cho Chủ thẻ các điều chỉnh này qua email hoặc công bố công khai trên cổng thông tin của SHB tại địa chỉ www.shb.com.vn, tại các điểm giao dịch và/hoặc phương thức khác được SHB triển khai từng thời kỳ.

Card transaction limit: Card transaction limit includes payment limit, withdrawal limit (include withdrawal limit in foreign countries) and other limits as prescribed by SHB. Cardholder can request to change some Card transaction limits during use in accordance with SHB's regulations via 24/7 Hotline or SHB e-banking channel. Depending on SHB's policy from time to time, SHB may change and supplement Card transaction limits. SHB will notify the Cardholder of these adjustments via email or publish at www.shb.com.vn and at transaction points or under other agreements between SHB and the Customer (if any).

- 1.4 Truy vấn số dư Tài khoản liên kết thẻ, lịch sử Giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác: Chủ Thẻ có thể truy vấn thông tin về số dư Tài khoản liên kết Thẻ, lịch sử Giao dịch thẻ hoặc các thông tin cần thiết khác qua các kênh như: Tại các máy giao dịch tự động; Tại Điểm giao dịch trong giờ làm việc; liên hệ tới Hotline 24/7; qua dịch vụ Ngân hàng số của SHB và/hoặc các phương thức khác được SHB triển khai từng thời kỳ.

Make query about Card Transaction history and other necessary information: through channels such as: ATMs; Transaction Point during working hours; 24/7 Hotline number or SHB's e-banking service.

⁶ Áp dụng đối với trường hợp Khách hàng đăng ký mở thẻ ghi nợ

⁷ Căn cứ Khoản 5 Điều 16 về “Phạm vi sử dụng Thẻ” Thông tư số 18/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024 của Ngân hàng Nhà nước Quy định về hoạt động Thẻ ngân hàng.

2 Các hành vi bị cấm/ Prohibited acts

2.1 Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành Thẻ giả.

Make, use, transfer and circulate Counterfeit Cards.

2.2 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 không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).

Perform, organize or facilitate others to perform fraudulent or counterfeited card transactions; invalid transactions at card merchants (no actual purchase and sale of goods and provision of services).

2.3 Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin Thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin Thẻ, Chủ Thẻ và giao dịch Thẻ không đúng quy định của pháp luật.

Steal or co-operate with others to steal Card information; disclose and provide Card, Cardholder and Card transaction in contravention of the law.

2.4 Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán Thẻ, chuyển mạch Thẻ, bù trừ điện tử giao dịch Thẻ.

Hack or attempt to illegally hack, destroy the program or database of the Card issuance and payment system, Card switching system, and electronic clearing system.

2.5 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.

Use the Card to make transactions for the purposes of money laundering, terrorist financing, scam, fraud and other illegal acts

2.6 Các hành vi khác theo quy định tại điều 5, Mục I – Quy định mở và sử dụng TKT

Other acts as prescribed in Article 5, Section I - Regulations on opening and using payment accounts

2.7 Các hành vi bị cấm khác theo quy định pháp luật và SHB trong từng thời kỳ.

Other prohibited acts as prescribed by law and SHB from time to time.

3 Thu hồi Thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ (hủy hiệu lực của thẻ):

Card revocation, termination of card use (card invalidation)

3.1 Thẻ bị thu hồi trong các trường hợp sau⁸:

The Card shall be revoked in following cases:

- a) Thẻ giả/Counterfeit card .
- b) Thẻ sử dụng trái phép/Unauthorized use of the card.
- c) Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật./Serve the investigation and handling of crimes in accordance with the provisions of law.
- d) SHB có cơ sở nghi ngờ Chủ Thẻ có liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, hành vi vi phạm pháp luật, trục lợi tra soát khiếu nại Thẻ hoặc Chủ Thẻ là các đối tượng thuộc danh sách đen, danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố và các danh sách phòng chống rửa tiền khác được SHB áp dụng trong từng thời kỳ.
Upon grounded suspicion that the Cardholder is involved in money laundering, terrorist financing, law violations, profiteering from trace requests, or is the blacklisted subject, institution and individual in accordance with the provisions of prevention and proifleteration of weapons of mass destruction; in terrorism and terrorist financing list in accordance with the law on anti-terrorism and other lists of anti-money laundering applied by SHB from time to time.
- e) Thẻ phát sinh giao dịch gian lận, giả mạo, hoặc SHB nghi ngờ Chủ Thẻ có các hành động gian lận, giả mạo hoặc trục lợi.
In the event of fraudulent transactions or on suspicion that the Cardholder carries out fraudulent, forgery or profiteering activities.
- f) Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
At the request of the competent authorities.
- g) Chủ Thẻ vi phạm bất cứ hợp đồng, cam kết, thỏa thuận nào đã ký với SHB.
Cardholder breaches any contract, commitment or agreement signed with SHB .
- h) Chủ Thẻ và thông tin Thẻ thuộc danh sách cấm vận của NHNN, của các tổ chức quốc tế và của SHB hoặc thuộc phạm vi hạn chế giao dịch theo chính sách của SHB từng thời kỳ.
Cardholder and Card information are in the list of embargoes of the State Bank of Vietnam, international organizations and SHB or transaction restrictions in accordance with SHB's policy from time to time .
- i) SHB phát hiện thông tin do Chủ Thẻ cung cấp cho SHB là không chính xác, không trung thực, sai sự thật.
Upon discovering that the information provided by the Cardholder to SHB is inaccurate.
- j) Chủ Thẻ chết, mất tích hoặc bị tuyên bố chết, mất tích.
The Cardholder dies, goes missing or is declared dead or missing.
- k) SHB phát hiện Chủ Thẻ sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để phát hành thẻ hoặc sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác.
SHB identifies that the cardholder is using counterfeit documents or impersonating someone to obtain cards, or is using the card for fraudulent, deceptive, or other illegal activities.

⁸ Điều 7 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

- l) Các trường hợp khác theo quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này, quy định của SHB, của TCTQT và pháp luật.

Other situations as outlined in the General Terms and Conditions, SHB regulations, the policies of the International Card Organization, and applicable laws.

3.2 Chấm dứt sử dụng thẻ

Termination of card use

- a) Quyền chấm dứt sử dụng thẻ của Chủ Thẻ: Chủ thẻ có quyền yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ bằng cách gửi đề nghị chấm dứt sử dụng Thẻ theo mẫu đến SHB và thực hiện các thủ tục có liên quan theo quy định của SHB để thực hiện chấm dứt sử dụng Thẻ.

Cardholder's right to end card use: The cardholder has the right to request the termination of card use by submitting a termination request in the specified format to SHB and completing the necessary procedures in accordance with SHB's regulations.

- b) Quyền chấm dứt sử dụng thẻ của SHB.

SHB's right to terminate card use

- i. Thẻ đã hết hạn sử dụng nhưng Chủ Thẻ không có yêu cầu gia hạn thời hạn sử dụng thẻ.
The card has expired, and the cardholder has not requested an extension of its validity.
- ii. Trường hợp thẻ bị mất cắp thất lạc và Chủ Thẻ không đề nghị phát hành lại thẻ.
The card is lost or stolen, and the cardholder has not requested a replacement.
- iii. Chủ Thẻ không nhận Thẻ sau 90 ngày kể từ ngày SHB thông báo chấp nhận phát hành Thẻ cho Chủ Thẻ.
The cardholder fails to receive the card within 90 days of SHB notifying them of the card's issuance approval.
- iv. SHB phát hiện Chủ Thẻ sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để phát hành thẻ hoặc sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác (bao gồm nhưng không giới hạn là: Chủ Thẻ thực hiện các giao dịch giả mạo, cho người khác sử dụng Thẻ, cố tình khai báo sai thông tin chi tiết cá nhân hoặc giả mạo giấy tờ khi đề nghị phát hành thẻ và hoặc trong quá trình sử dụng thẻ,...).
SHB discovers that the cardholder is using counterfeit documents or impersonating someone to obtain the card, or is using the card for fraudulent, deceptive, or other illegal activities (including but not limited to: making fraudulent transactions, allowing others to use the card, intentionally providing false personal information, or forging documents when requesting the card or during its use).
- v. Bất kỳ trường hợp nào khác mà SHB thấy cần thiết nhằm mục đích bảo vệ an toàn, bảo mật trong việc sử dụng Thẻ hoặc nhằm mục đích bảo vệ quyền lợi của Chủ Thẻ và/hoặc SHB và/hoặc các bên có liên quan.
Any other situations that SHB considers necessary to ensure the safety and security of card usage or to protect the rights of the cardholder, SHB, or related parties.
- vi. Các trường hợp khác theo quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này, quy định của SHB, của TCTQT và pháp luật.

Other circumstances as outlined in these General Terms and Conditions, SHB regulations, the policies of the International Card Organization, and applicable laws.

4 Khóa/Tạm khóa, tạm ngừng/ngừng, tạm ngưng/ngưng, từ chối giao dịch Thẻ hoặc các biện pháp hạn chế đối với Thẻ

Lock/Temporarily lock, suspend/cease, refuse Card transactions or other restrictions on the Card

4.1 Thẻ có thể bị khóa/tạm khóa, tạm ngừng/ngừng, tạm ngưng/ngưng hoặc các biện pháp hạn chế trong các trường hợp sau:

The Card may be locked/temporarily locked, suspended/discontinued or restricted in the following cases:

- a) Chủ Thẻ có thông báo với SHB về việc tạm khóa hoặc áp dụng các biện pháp nêu trên đối với Thẻ trong thời gian nhất định bằng một trong các hình thức liên lạc gồm: Tổng đài Chăm sóc Khách hàng, tại quầy giao dịch hoặc dưới bất kỳ hình thức nào khác do SHB quy định từng thời kỳ. Thẻ sẽ chỉ được mở lại/tiếp tục giao dịch theo yêu cầu của Chủ Thẻ và được SHB chấp thuận.

The Cardholder may notify SHB to temporarily suspend or apply the above restrictions on the Card for a certain period of time by either making call to Call Center or filing at transaction counters, Card suspended at the request of the Cardholder will only be reactivated at the request of the Cardholder from time to time and approved by SHB.

- b) SHB phát hiện các giao dịch nghi ngờ, giả mạo, gian lận hoặc có dấu hiệu thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật, các Tổ chức Thẻ thông báo Thẻ bị nghi ngờ lộ thông tin, sẽ chủ động tạm khóa Thẻ và liên lạc thông báo cho Chủ Thẻ.

Upon discovering suspicious and fraudulent transactions or receipt of notification of compromised cards from Card Networks, SHB shall temporarily suspend the card and then inform the Cardholder of such suspension.

- c) Khi có cơ sở nghi ngờ giao dịch liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, hành vi vi phạm pháp luật, trục lợi tra soát khiếu nại hoặc Chủ Thẻ là các đối tượng thuộc danh sách đen, danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố và các danh sách Phòng chống rửa tiền khác được SHB áp dụng trong từng thời kỳ.

Upon grounded suspicion that the Cardholder is involved in money laundering, terrorist financing, law violations, profiteering from trace requests, or is the blacklisted subject, institution and individual in accordance with the provisions of prevention and proliferation of weapons

of mass destruction; in terrorism and terrorist financing list in accordance with the law on anti-terrorism and other lists of anti-money laundering applied by SHB from time to time.

- d) Chủ Thẻ nhập sai mã PIN 03 lần khi thực hiện giao dịch và/hoặc số lần khác theo quy định của SHB từng thời kỳ.

Cardholder enters PIN code incorrectly 03 times during the transaction and/or certain times as prescribed by SHB from time to time.

- e) Chủ Thẻ đang có các khoản cấp tín dụng bị quá hạn tại SHB.

Cardholders have overdue loans at SHB.

- f) SHB nhận được bất kỳ thông báo, lệnh, yêu cầu, quyết định của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền (bao gồm nhưng không giới hạn là Cơ quan thuế, Cơ quan cảnh sát điều tra, Tòa án, Viện kiểm sát, Cơ quan Thi hành án,...) về việc yêu cầu tạm khóa, phong tỏa, kê biên, cầm giữ, cấm giao dịch hoặc các biện pháp hạn chế khác đối với Thẻ hoặc Tài khoản liên kết Thẻ của Chủ Thẻ hoặc các tài khoản khác của Chủ Thẻ tại SHB (bao gồm nhưng không giới hạn là các tài khoản thanh toán khác của Chủ Thẻ, sổ tiết kiệm, hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn, tài khoản thanh toán chung với bên thứ ba; nếu như SHB xét thấy là cần thiết).

Upon receipt of any notice, order, request, decision of a competent authority (including but not limited to Tax Authority, Police Investigation Agency, Court, Procuracy, Judgment enforcement agency, foreign jurisdiction/arbitration, ...) that requests blockage, distraintment, seizure, restriction, transaction ban applied to Card or Card-linked Accounts (including but not limited to other current accounts of the Cardholder, savings books, term deposit contracts, joint current accounts with third parties; if SHB deems it necessary)

- g) Thẻ chỉ được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của chủ thẻ với:

A card can only be used to perform card transactions using electronic means when the comparison has been completed to ensure the correct matching between the cardholder's identification documents and biometric information and:

- i. Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc

Biometric data that is stored in the encrypted data storage unit of his/her citizen ID card or ID card which has been certified to be issued by the police or to be accurate via verification of his/her electronic identification account created by the Electronic Identification and Authentication System; or

- ii. Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc

Biometric data that has been collected and checked (ensuring the correct matching between the biometric data of the cardholder and the biometric data stored in the encrypted data storage unit of his/her citizen ID card or ID card which has been certified to be issued by the police or to be accurate via verification of his/her electronic identification account created by the Electronic Identification and Authentication System; or

- iii. Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc

Biometric data collected during an in-person meeting with the Customer or the Customer's legal representative/guardian, in the case of a foreign Customer who does not use an electronic identity, or a Vietnamese individual whose nationality has not yet been determined

- iv. Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.

The cardholder's biometric data that is stored in the National Population Database in the case where the cardholder's citizen ID card does not have an encrypted data storage unit.

- h) Giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của khách hàng hết hiệu lực.

Customer's identity documents and documents proving their residence in Vietnam have expired.

- i) Chủ thẻ vi phạm các quy định của SHB trong các thỏa thuận giữa chủ thẻ với SHB.

Cardholder violates SHB's regulations in agreements between cardholder and SHB.

- j) Thẻ bị nghi ngờ thanh toán không, giao dịch gian lận theo các dấu hiệu được SHB quy định từng thời kỳ.

Card is suspected of fraudulent payments or transactions according to signs specified by SHB from time to time.

- k) Trường hợp SHB phát hiện có dấu hiệu mất an toàn về giải pháp công nghệ hoặc các trường hợp cần ngay lập tức tạm dừng cung cấp dịch vụ để nâng cấp, chỉnh sửa, hoàn thiện các giải pháp công nghệ.

In case SHB detects signs of insecurity in technological solutions or cases where it is necessary to immediately suspend service provision to upgrade, modify, or refine those solutions.

- l) Các trường hợp khác theo quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này, quy định của SHB, của TCTQT và pháp luật.

Other cases in accordance with these General Terms and Conditions, regulations of SHB, of the International Card Organization and the law.

- m) Thời hạn tạm khóa hoặc áp dụng các biện pháp nêu trên đối với Thẻ: Theo quyết định của SHB tùy từng trường hợp cụ thể.

Duration for Card suspension or restriction: shall be determined by SHB on a case-by-case basis.

4.2 Thẻ do SHB phát hành bị từ chối thực hiện giao dịch trong các trường hợp sau đây:

The Card issued by SHB may be declined during transactions in the following cases:

- a) Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch Thẻ bị cấm theo Điều 2 Mục III hoặc theo quy định của pháp luật theo từng thời kỳ.
Using the Card to make prohibited transactions as stated in Article 2 Section 3 of these Terms and Conditions or as prescribed by law from time to time
- b) Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch gian lận, giả mạo, giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
Counterfeit card or involvement in fraudulent transactions and fake transactions at merchants (no actual purchase and sale of goods or provision of services).
- c) Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất.
Card was reported loss by the Cardholder.
- d) Thẻ hết hạn sử dụng hoặc Thẻ hỏng.
Expired Card or Damaged Card.
- e) Thẻ bị khóa/tạm khóa, tạm ngừng/ngừng, tạm ngưng/ngưng hoặc các biện pháp hạn chế giao dịch khác theo Khoản 4.1 Điều này.
Suspended Card
- f) Thẻ đã bị SHB thu hồi và/hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ.
Card is terminated in accordance with SHB's regulations from time to time.
- g) Thẻ chưa kích hoạt hoặc Thẻ bị khóa bởi Chủ Thẻ hoặc SHB hoặc Chủ Thẻ nhập sai các thông tin bảo mật hoặc đã nhập sai các thông tin này quá số lần quy định.
Card has not been activated or Card is suspended by Cardholder or SHB or Cardholder has entered incorrect security information or entered this information incorrectly more than the specified number of times.
- h) Chủ Thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản cấp tín dụng, lãi hoặc phí được niêm yết tại quầy giao dịch hoặc công bố công khai trên trang thông tin chính thức của SHB.
Cardholder fails to fully pay loan, interest or fees listed at transaction counters or published on SHB's official information channel.
- i) Khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của Chủ Thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
When there is doubt about the authenticity and purpose of the Cardholder's transactions in accordance with the law on prevention and combat of money laundering, terrorist financing, scam, fraud and other violations of the law.
- j) Chủ Thẻ vi phạm quy định của Ngân hàng Nhà nước, các quy định của SHB, TCTTT hoặc các thỏa thuận giữa Chủ Thẻ với SHB
The Cardholder violates regulations of the State Bank, regulations of SHB, TTTTTT or agreements between the Cardholder and SHB.
- k) Tài khoản liên kết Thẻ không có đủ số dư để thực hiện giao dịch Thẻ và/hoặc Tài khoản liên kết Thẻ bị phong tỏa và/hoặc các trường hợp khác dẫn đến TKTT không thực hiện được giao dịch theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc thỏa thuận giữa Chủ Thẻ và SHB.
Card linked account does not have sufficient balance to make Card transactions and/or Card linked account is blocked at the request of a competent authority and/or Card linked account is temporarily suspended in accordance with agreement between the Cardholder and SHB.
- l) Các trường hợp khác theo quy định của SHB và pháp luật.
Other cases as prescribed by SHB and the law.

5 Xử lý trong trường hợp mất Thẻ hoặc lộ thông tin Thẻ⁹

Handling in cases of lost Card or compromised Card information.

- 5.1 Khi mất Thẻ hoặc lộ thông tin Thẻ, Chủ Thẻ phải thông báo ngay cho SHB qua kênh Tổng đài chăm sóc Khách hàng/hoặc tại quầy giao dịch của SHB. Đối với thông báo yêu cầu của Chủ Thẻ qua kênh Tổng đài chăm sóc Khách hàng, SHB chỉ khóa Thẻ khi Chủ Thẻ trả lời được các câu hỏi nhận dạng thông tin Chủ Thẻ hoặc các trường hợp khác theo quyết định của SHB.
When the Card is lost or the Card information is compromised, the Cardholder must immediately notify SHB via calling to Call Center or visiting SHB's transaction counters. For the Cardholder's request notice via the Customer Care Center, SHB will only suspend the Card when the Cardholder can answer the Cardholder's information identification questions or other cases as determined by SHB.
- 5.2 Khi nhận được thông báo của Chủ Thẻ, SHB sẽ thực hiện ngay việc khóa trạng thái Thẻ và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho Chủ Thẻ. Thời hạn SHB hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với Thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với Thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ Thẻ.
Upon receiving the Cardholder's notice, SHB will immediately suspend the Card and coordinate with related parties to take necessary measures to prevent possible loss and notify the Cardholder. From the date receiving the Cardholder's notice, SHB shall investigate the notice within maximum 05 working days for Card's BIN issued by the State Bank of Vietnam or maximum 10 working days for Card's BIN issued by Card Networks.
- 5.3 Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm đối với toàn bộ rủi ro hay tổn thất xảy ra từ các giao dịch Thẻ nếu chủ Thẻ chưa thông báo với SHB về việc mất Thẻ hoặc lộ thông tin Thẻ, hoặc đã thông báo nhưng chưa cung cấp đầy đủ thông tin nhận dạng chủ Thẻ theo yêu cầu của SHB, hoặc trong thời gian SHB đang thực hiện xử lý

⁹ Điều 18 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

thông báo theo quy định tại Khoản 5.1, Khoản 5.2 Điều này.

The Cardholder shall be liable for all risks or losses arising from Card transactions if the Cardholder fails to inform SHB of the Card loss or disclosed Card information or fails to provide sufficient Cardholder identification information at the request of SHB, or during the period SHB is processing notices as prescribed in Clause 1 and Clause 2.

5.4 Trong trường hợp Thẻ bị lợi dụng, trách nhiệm của các bên đối với thiệt hại xảy ra được xác định như sau:

In case the Card is misused:

a) Chủ Thẻ chịu trách nhiệm nếu vi phạm các cam kết, nghĩa vụ của Chủ Thẻ được quy định tại Hợp đồng và Bản Điều khoản và Điều kiện này;

The Cardholder shall be liable for any loss arising from breach of the Cardholder's commitments and responsibilities as specified in these General Terms and Conditions;

b) SHB chịu trách nhiệm nếu SHB vi phạm cam kết, nghĩa vụ của SHB được quy định tại Hợp đồng và Bản Điều khoản và Điều kiện này.

SHB shall be liable for any loss arising from breach of commitments and responsibilities of SHB as specified in these General Terms and Conditions.

6 Quy định liên quan đến đối tác liên kết của các sản phẩm Thẻ liên kết

Co-branded Card sponsors and products

6.1 Chủ Thẻ đồng ý để SHB cung cấp Thông tin Chủ Thẻ cho đối tác liên kết và các bên liên quan để phục vụ cho việc phối hợp triển khai chương trình Thẻ liên kết, cung cấp dịch vụ cho Chủ Thẻ và thu phí Chủ Thẻ (nếu có).

The Cardholder agrees that SHB provides the Cardholder information to Co-branded Card sponsor and related parties for the purpose of implementing the Co-branded Card program, providing services to the Cardholder and collecting fee (if any).

6.2 Trong trường hợp Hợp đồng hợp tác phát hành Thẻ ghi nợ liên kết giữa SHB và đối tác liên kết chấm dứt:

In case the Co-branded card issuance contract between SHB and the sponsor terminates:

a) SHB sẽ thông báo cho Chủ Thẻ qua email/SMS đến số điện thoại/email của Chủ Thẻ đã đăng ký với SHB và công bố trên trang thông tin điện tử của SHB tối thiểu trước 07 ngày kể từ ngày việc chấm dứt Hợp đồng hợp tác phát hành Thẻ ghi nợ liên kết giữa SHB và đối tác liên kết có hiệu lực.

SHB will notify the Cardholder and publish at www.shb.com.vn at least 07 days prior to the effective date of termination of the Co-branded card issuance contract between SHB and the sponsor.

b) Chủ Thẻ được quyền tiếp tục sử dụng Thẻ ghi nợ liên kết SHB như Thẻ ghi nợ thông thường của SHB tùy vào chính sách của đối tác liên kết, tuy nhiên không được hưởng các quyền lợi/ưu đãi liên quan đến chương trình hợp tác phát hành Thẻ ghi nợ liên kết giữa SHB và đối tác liên kết. SHB không chịu trách nhiệm đối với các khiếu nại hoặc rủi ro/tổn thất phát sinh liên quan đến việc Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ ghi nợ liên kết SHB như Thẻ của Khách hàng thân thiết/Thẻ thành viên của đối tác liên kết.

The Cardholder can use the SHB Co-branded Debit Card like a regular SHB Debit Card in accordance with the sponsor's policy, but is not entitled to the benefits/incentives related to the co-branded card program between SHB and the sponsor. SHB shall not be liable for any claims or losses arising from the Cardholder's continued use of SHB Co-branded Debit Card such as the Loyalty/Membership of the sponsor.

6.3 Quy định liên quan đến đối tác cung cấp ưu đãi dịch vụ Thẻ

Regulations on co-branded card sponsor

a) Chủ Thẻ được hưởng các chương trình ưu đãi dành cho Chủ Thẻ theo quy định của SHB và/ hoặc các đối tác của SHB cung cấp trong từng thời kỳ và được công bố trên trang thông tin điện tử của SHB.

The Cardholder is entitled to preferential programs for the Cardholder in accordance with regulations of SHB and/or co-branded card sponsor from time to time and published at www.shb.com.vn.

b) Đối với các chương trình ưu đãi cho Chủ Thẻ do bên thứ ba cung cấp, SHB không chịu trách nhiệm đối với các tranh chấp liên quan đến các dịch vụ ưu đãi này trừ trường hợp SHB vi phạm nghĩa vụ và cam kết theo Hợp đồng và Bản Điều khoản và Điều kiện này. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm làm việc với các đối tác cung cấp ưu đãi/công ty bảo hiểm để giải quyết các khiếu nại, yêu cầu bồi thường (nếu có).

With regard to preferential programs for the Cardholder provided by a third party, SHB is not responsible for disputes related to these preferential services unless SHB breaches its responsibilities and commitments under the Agreement. The cardholder is responsible for working with the co-branded card sponsor/insurance companies to resolve complaints and claims (if any).

7 Quy định về bảo đảm an ninh, an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ

Regulations on ensuring security, safety and confidentiality in using the Card

Chủ Thẻ có trách nhiệm đảm bảo an toàn¹⁰:

Cardholder is responsible for ensuring security:

a) Chủ Thẻ chịu trách nhiệm bảo quản Thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận Chủ Thẻ, mã OTP giao dịch Thẻ, các thông tin Thẻ, đồng thời tiến hành đổi PIN ngay khi nhận được mã PIN do SHB cấp.

The Cardholder must keep the Card safe, secure the PIN, confirmation codes, transaction OTP codes, and Card information, and change the PIN as soon as they receive the PIN code issued by SHB.

¹⁰ Khoản 1 Điều 17 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

- b) Chủ Thẻ không được chuyển nhượng hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng.
Cardholder may not transfer or give the Card to another person for use.
- c) Không sử dụng lại Thẻ đã thông báo mất, thất lạc và trả lại cho SHB Thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được.
Not reuse a Card that has been reported lost or misplaced and return the lost or misplaced Card to SHB when found.
- d) Tuân thủ hướng dẫn, quy trình bảo mật mà SHB và/hoặc các tổ chức liên quan (TCTQT, ĐVCNT...) cung cấp, thiết lập hoặc yêu cầu khi Chủ Thẻ thực hiện giao dịch Thẻ. Tùy từng giao dịch, dịch vụ mà Chủ Thẻ thực hiện, Chủ Thẻ có thể được yêu cầu sử dụng một hoặc một số các yếu tố bảo mật tương ứng với phương thức xác thực Chủ Thẻ mà giao dịch, dịch vụ đó yêu cầu bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về số Thẻ, mật khẩu, tên đăng nhập, OTP, câu hỏi bảo mật, mã số bảo mật, số điện thoại, ... Chủ Thẻ có trách nhiệm bảo mật các yếu tố bảo mật này, đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố bảo mật. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do các yếu tố bảo mật bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng,...
- Adhere to the security guidelines and procedures established by SHB and relevant organizations (such as International Card Organization, POS, etc.) during any card transaction performed by the Cardholder. Depending on the specific transaction or service, the Cardholder may need to utilize various security measures linked to the required authentication method. These may include, but are not limited to, information such as the card number, password, username, OTP, security questions, security codes, and phone numbers. It is the Cardholder's responsibility to protect these security elements and take appropriate precautions to prevent unauthorized access. The Cardholder is liable for any damages resulting from the disclosure, theft, or misuse of these security elements.*
- e) Chủ Thẻ có trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống SHB thực hiện các Giao Dịch Thẻ (máy tính, điện thoại...), Chủ Thẻ chỉ nên rời thiết bị điện tử sau khi đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch.
- Cardholder is responsible for safeguarding the electronic devices used to access the SHB system for card transactions (such as computers and phones). Cardholder should ensure they log out of the system and the transaction screen before leaving the device unattended.*
- f) Khi phát hiện Thẻ bị mất cắp, thất lạc hay nghi ngờ bị lộ thông tin Thẻ, Chủ Thẻ phải ngay lập tức thông báo với SHB qua tổng đài chăm sóc Khách hàng (Hotline 24/7) để khóa Thẻ.
- Upon discovering that the Card is stolen, lost or suspected of having its information compromised, the Cardholder must immediately notify SHB via the Customer Care Center (24/7 Hotline) to block the Card.*

8 Quy định về quản lý Thẻ/PIN/OTP

Regulations on Card/PIN/OTP management

- 8.1 Chủ Thẻ có thể nhận Thẻ/PIN theo các hình thức sau: trực tiếp nhận hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận tại quầy giao dịch SHB hoặc tại địa chỉ Chủ Thẻ theo hình thức chuyển phát thông qua dịch vụ bưu chính mà Chủ Thẻ đã đăng ký với SHB. Việc ủy quyền cho người khác đến nhận Thẻ/PIN phải được lập bằng văn bản trực tiếp tại SHB hoặc văn bản ủy quyền công chứng/chứng thực. Chủ Thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh từ việc ủy quyền, trừ trường hợp SHB vi phạm nghĩa vụ và cam kết theo Hợp đồng và Bản Điều khoản và Điều kiện này.
- The Cardholder can receive the Card/PIN by visit to SHB transaction point; or authorizing an individual to receive at SHB point; or postal mail sent the registered Cardholder's address. Authorization of Card/PIN receipt must be made in writing directly at SHB transaction point or be notarized/certified. The Cardholder must bear all risks that may arise from the authorization, unless SHB breaches its responsibilities and commitments under this Contract.*
- 8.2 Chủ Thẻ đồng ý rằng SHB có toàn quyền chuyển Thẻ/PIN cho Chủ Thẻ theo cách thức chuyển giao mà Chủ Thẻ đã đề nghị khi đăng ký phát hành Thẻ và/hoặc theo cách thức mà SHB triển khai trong từng thời kỳ và đảm bảo an toàn, phù hợp. SHB có quyền nhưng không có nghĩa vụ chấp nhận đề nghị của Chủ Thẻ về việc giao Thẻ/PIN trực tiếp cho Chủ Thẻ tại một địa chỉ cụ thể. Trong trường hợp SHB chấp nhận đề nghị giao Thẻ trực tiếp cho Chủ Thẻ tại một địa chỉ cụ thể, SHB sẽ tiến hành nhận dạng Chủ Thẻ thông qua một số thông tin cá nhân của Chủ Thẻ và thông tin trên Thẻ theo quy định của SHB. SHB được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc giao Thẻ/PIN cho Chủ Thẻ khi thông tin nhận dạng Chủ Thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ.
- The Cardholder agrees that SHB has the right to securely deliver the Card/PIN to the Cardholder as registered by the Cardholder upon applying for Card and/or as regulated by SHB from time to time. SHB reserves the right but is not obliged to accept the Cardholder's request to deliver the Card/PIN to a specific address. In case SHB accepts the request to deliver the Card directly to the Cardholder at a specific address, SHB will identify the Cardholder through some personal information of the Cardholder and Card information in accordance with SHB regulations. SHB shall be exempt from all responsibility in delivering the Card/PIN to the Cardholder as long as Cardholder identification is correct and complete.*
- 8.3 Đối với yêu cầu phát hành Thẻ và nhận Thẻ tại quầy giao dịch SHB, Chủ Thẻ phải đến nhận Thẻ trong vòng 90 ngày kể từ ngày phát hành Thẻ. Sau thời hạn này, Thẻ sẽ bị hủy và Chủ Thẻ không được hoàn khoản phí phát hành Thẻ (nếu có) trừ khi có thỏa thuận khác giữa SHB và Chủ Thẻ về thời hạn nhận Thẻ/PIN.
- As to application for card and card receipt at SHB transaction counter, Cardholder must collect Card within 90 days from the date of Card issuance. After this period, the Card will be terminated and the Card issuance fee (if any) shall not be refunded unless otherwise agreed between SHB and the Cardholder*
- 8.4 Đối với yêu cầu phát hành Thẻ và nhận tại địa chỉ nhận Thẻ không phải quầy giao dịch SHB, trường hợp việc giao Thẻ không thành công và Thẻ được hoàn lại SHB đồng thời Chủ Thẻ không liên hệ để lấy Thẻ,

Thẻ sẽ được hủy theo quy trình hủy Thẻ tại SHB.

As to application for card and card receipt at other than SHB transaction counter, should the Card be delivered unsuccessfully, the Card is returned to SHB and the Cardholder does not contact SHB to collect the Card, the Card will be terminated in accordance with the Card termination process at SHB.

- 8.5 Số PIN Thẻ chỉ được SHB cấp cho Chủ Thẻ thông qua một trong các hình thức: PIN giấy khi nhận Thẻ hoặc cấp qua SMS hoặc Ngân hàng số hoặc thông qua hình thức khác do SHB quyết định trong từng thời kỳ. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm bảo mật PIN cũng như chịu hoàn toàn trách nhiệm liên quan đến giao dịch Thẻ khi để lộ số PIN cho người khác.

Card PIN can only be issued to the Cardholder by SHB in one of the following ways: paper PIN upon the Card receipt, SMS or E-banking or another decided by SHB from time to time. Cardholder is responsible for keeping PIN secured and shall be liable for any transactions due to PIN number disclosure to others.

- 8.6 Chủ Thẻ thực hiện yêu cầu kích hoạt Thẻ qua việc ký xác nhận kích hoạt Thẻ tại các quầy giao dịch của SHB hoặc qua SMS/dịch vụ Ngân hàng số theo hướng dẫn của SHB trong từng thời kỳ.

Cardholder shall activate the Card by signing on Card activation confirmation at SHB's transaction counters or via SMS/e-banking service as guided by SHB from time to time.

- 8.7 Chủ Thẻ có trách nhiệm bảo mật các mật khẩu/mã số PIN/OTP hoặc các mã số bí mật khác do Chủ Thẻ đặt hoặc do SHB gửi qua các phương thức mà Chủ Thẻ đã đăng ký.

The Cardholder is responsible for securing the passwords/PINs/OTPs or other secret codes set by the Cardholder or sent by SHB in the ways registered by the Cardholder

9 Quyền và nghĩa vụ của Chủ Thẻ

Rights and Responsibilities of the Cardholder

9.1 Quyền của Chủ Thẻ:

Rights of Cardholder:

- a) Được sử dụng Thẻ theo quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này.
- b) Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt và/hoặc các giao dịch khác do SHB cung ứng

To use the Card according to the provisions of these General Terms and Conditions

To use the Card to make purchases of goods, services, cash withdrawals and/or other transactions provided by SHB.

- c) Tham gia các chương trình ưu đãi dành riêng cho Chủ Thẻ theo quy định của SHB trong từng thời kỳ.

Be entitled to special promotions in accordance with SHB's regulations.

- d) Khiếu nại về các sai sót (nếu có) hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch Thẻ.

Make complaint about errors (if any) or suspicion of card transaction errors.

- e) Chủ Thẻ Chính có quyền yêu cầu Ngân hàng phát hành lại Thẻ mới, cấp lại số PIN tại Đơn vị kinh doanh SHB hoặc gọi điện qua tổng đài điện thoại theo số: *6688/ (84-24) 62754332 (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 07/07 ngày trong tuần).

*The Primary Cardholder has the right to request the Bank to re-issue a new Card, re-issue a new PIN at SHB Business Unit or call the Call Center at: *6688/ (84-24) 62754332 (with recording, operating 24 hours a day, 7 days a week).*

- f) Chủ Thẻ Chính có toàn quyền đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ bằng việc gửi thông báo về việc đề nghị chấm dứt sử dụng Thẻ bằng văn bản cho SHB. Việc SHB nhận được văn bản thông báo của Chủ Thẻ trong trường hợp này là bằng chứng về việc chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ và (các) Chủ Thẻ Phụ (nếu có), không phụ thuộc vào việc SHB đã thực hiện thu hồi và/hoặc khóa (các) Thẻ hay chưa. Tuy nhiên, việc chấm dứt này không làm xóa bỏ hay thay đổi bất kỳ nghĩa vụ thanh toán nào chưa thực hiện, hoặc thực hiện chưa đúng/chưa đủ của Chủ Thẻ đối với SHB. SHB không chịu trách nhiệm phát sinh (nếu có) liên quan đến việc Chủ Thẻ đơn phương thông báo chấm dứt sử dụng Thẻ trừ trường hợp được xác định do lỗi của SHB. Chủ Thẻ có quyền đề nghị bằng văn bản để SHB ngừng việc sử dụng Thẻ của (các) Chủ Thẻ Phụ mà không cần sự đồng ý của (các) Chủ Thẻ Phụ (trừ trường hợp phát hành Thẻ trên Tài khoản đồng chủ sở hữu).

The Primary Cardholder has the full right to unilaterally terminate the Card by sending a written notice to SHB. SHB's receipt of the Cardholder's written termination notice is the proof of the Cardholder's and Supplementary Cardholder's (if any) termination of use, notwithstanding the fact SHB has recalled or suspended the Card(s). However, this termination shall not relieve or change the Cardholder from any repayment obligations. SHB is not responsible for any liability arising (if any) from the Cardholder's unilateral termination notice unless otherwise identified as SHB's fault. The Cardholder has the right to send a notice in writing to SHB to terminate the Card of the Supplementary Cardholder(s) without the consent of the Supplementary Cardholder(s) (excluding joint account-linked card issuance).

- g) Các quyền lợi khác theo thỏa thuận với SHB được ghi nhận bằng văn bản và theo quy định của pháp luật.

Other rights as stipulated in this Contract and the governing law

9.2 Nghĩa vụ của Chủ Thẻ:

Responsibilities of Cardholder

- a) Chủ Thẻ Chính có nghĩa vụ mở Tài khoản liên kết Thẻ tại SHB.

Primary Cardholder is responsible to open Card-Linked Account at SHB.

- b) Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của SHB khi ký Đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin cung cấp. Đồng thời, cập nhật và thông báo cho SHB những thay đổi về thông tin đã đăng ký khi yêu cầu phát hành và sử dụng Thẻ

hoặc trong quá trình sử dụng Thẻ như: địa chỉ, email, số điện thoại, giấy tờ tùy thân,... Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Chủ Thẻ phải chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin; cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất.

Fully and accurately provide necessary information as required by SHB upon signing the Application cum Contract for Card Issuance and Use and take responsibility for the accuracy of the information they provide. The cardholder is also required to update and notify SHB of any changes to registered information, such as address, email, phone number, and identification documents, both when requesting the card and during its use. If the cardholder fails to notify SHB, they will be fully responsible for any risks or losses that arise from errors or fraudulent activities due to incorrect, incomplete, or untimely information. The cardholder agrees to assume all risks, including financial losses and costs, resulting from any discrepancies in the information provided.

- c) Có trách nhiệm nhận Thẻ trong vòng 90 ngày kể từ ngày đề nghị phát hành. Sau thời gian này, Thẻ sẽ bị hủy và Chủ Thẻ vẫn phải chịu các khoản liên quan (nếu có) như phí phát hành Thẻ, phí duy trì Tài khoản liên kết Thẻ, phí Thẻ thường niên hoặc các phí khác theo biểu phí của SHB 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 SHB tại địa chỉ: www.shb.com.vn.

Responsible for collecting the Card within 90 days from the date of applying for card issuance. After this period, the Card will be terminated and the Cardholder shall be liable for any relevant charges (if any) such as Card issuance fee, Card-linked account maintenance fee, Annual Card fee or other fees in accordance with the fee schedule stipulated by SHB from time to time in accordance with the provisions of law and published at: www.shb.com.vn.

- d) Chịu trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch Thẻ (bao gồm các giao dịch có chữ ký/ không chữ ký/chữ ký không đúng với chữ ký đã đăng ký) và/hoặc các giao dịch Thẻ sử dụng số PIN/OTP hoặc các mã số bí mật khác của Chủ Thẻ, và các giao dịch khác không cần chữ ký của Chủ Thẻ (giao dịch trực tuyến).

Be responsible for payment for all Card transactions with/ without signature/with signature that does not match the registered one and/or using PIN/OTP or other secret codes of Cardholder, and other transactions without the Cardholder's signature (online transactions).

- e) Chịu trách nhiệm thanh toán đối với các giao dịch truy thu trong trường hợp SHB cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ Thẻ đã thực hiện giao dịch;

Be responsible for payment for arrears transactions in case SHB provides proof that the Cardholder's Card has been used to make the transaction;

- f) Chịu trách nhiệm thanh toán đối với các giao dịch thu hộ (dịch vụ công, điện nước, hành chính công, giao thông...) nếu Chủ Thẻ đã hoàn thành việc đăng ký dịch vụ thu hộ với SHB;

Be responsible for payment for cash collection transactions (public services, electricity and water, public administration, transportation, etc.) if the Cardholder has registered for cash collection service with SHB;

- g) Chịu trách nhiệm thanh toán đối với các Giao Dịch Thẻ không tiếp xúc phát sinh ngoài ý muốn của Chủ Thẻ nếu Chủ Thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng và/hoặc không đầy đủ các biện pháp bảo vệ do SHB hướng dẫn.

Be responsible for payment for Contactless Card Transactions arising against the Cardholder's will if the Cardholder fails to observe the security measures as instructed by SHB.

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

There shall be no change or cancellation applied to any Card Transactions that have been successfully performed at ATMs and merchants and have been recorded by SHB system with full information about Card number, Card-linked account number, transaction code along with other technical details

- i) Trường hợp Chủ Thẻ đăng ký sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch qua internet hoặc bất kỳ giao dịch không cần xuất trình Thẻ, Chủ Thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm về rủi ro phát sinh (nếu có) liên quan đến các giao dịch này trừ trường hợp SHB vi phạm nghĩa vụ và cam kết theo Hợp đồng và Bản Điều khoản và Điều kiện này. Đồng thời, bảo đảm việc tuân thủ quy định pháp luật khi thực hiện các giao dịch hợp pháp trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam.

In case the Cardholder registers to use the Card to perform transactions over the internet or any Card-not-present transactions, the Cardholder is fully responsible for any risk (if any) arising from those transactions unless SHB breaches its responsibilities and commitments under these General Terms and Conditions and ensure compliance with legal regulations when making legal transactions within and outside the territory of Vietnam

- j) Chịu trách nhiệm về chất lượng, tính hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ và các tranh chấp phát sinh liên quan đến các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ mà Chủ Thẻ sử dụng Thẻ làm phương tiện thanh toán.

Be responsible for the quality and legality of goods and services and for any dispute arising from those purchases in which Cardholder uses the Card as a means of payment.

- k) Có trách nhiệm thông báo ngay cho SHB về các giao dịch bằng Thẻ của Chủ Thẻ mà Chủ Thẻ không thực hiện.

Be responsible for immediately notifying SHB of any unauthorized transactions.

- l) Nếu Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước cho các dịch vụ, hoặc sử dụng Thẻ để đăng ký thanh toán dịch vụ

định kỳ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không hủy dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT, Chủ Thẻ 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 ngay cả khi Thẻ đã tạm khóa, đã đóng.

If the Cardholder uses the Card to reserve services, or to register for periodic payment for services but does not use such service and does not cancel the service within the period of time specified by the Merchant, the Cardholder must pay partial or entire amount of the service, taxes and related fees as prescribed by each merchant even if the Card is temporarily suspended or closed.

- m) Khi Chủ Thẻ đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ phải có thông báo bằng văn bản cho SHB. Không được tiếp tục sử dụng Thẻ sau khi đã yêu cầu SHB chấm dứt việc sử dụng Thẻ. Trong trường hợp Chủ Thẻ đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ hoặc bị SHB yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ phải hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ phát sinh từ Thẻ theo thông báo của SHB và hoàn trả lại Thẻ để thực hiện các thủ tục hủy Thẻ theo quy định của SHB.

When the Cardholder unilaterally terminates the Card, the Cardholder must give a notice in writing to SHB and cannot use the Card after the terminate notice. Should the card be terminated by either the Cardholder or SHB, the Card must be returned to be terminated in accordance with SHB's regulations.

- n) Có trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu của SHB bằng việc đồng ý để SHB ghi nợ Tài khoản liên kết Thẻ các khoản tiền phát sinh do Chủ Thẻ thực hiện nhưng chưa được hạch toán trên hệ thống do lỗi về kỹ thuật hoặc đường truyền hoặc các khoản tiền truy thu từ các Ngân hàng thanh toán đối với các nghĩa vụ thanh toán của Chủ Thẻ mà Chủ Thẻ đã cung cấp thông tin Thẻ làm phương tiện thanh toán.

Be responsible for paying at the request of SHB by agreeing that SHB shall debit the Card-Linked Account for the amounts incurred by the Cardholder but not yet recorded in the system due to technical or transmission errors or arrears from the payment obligations for which the Cardholder has provided Card information as a means of payment.

- o) Chủ Thẻ đồng ý để SHB sử dụng, chuyển giao, cung cấp thông tin phù hợp với quy định của pháp luật và theo các thỏa thuận giữa Chủ Thẻ và SHB.

The Cardholder agrees that SHB shall use, transfer and provide information in accordance with the law and agreements between the Cardholder and SHB

- p) Trong trường hợp Chủ Thẻ tham gia các chương trình khuyến mại của SHB (quy định cụ thể từng chương trình), Chủ Thẻ phải cung cấp bằng chứng thực hiện giao dịch trong vòng 6 tháng và/hoặc cung cấp hóa đơn để thực hiện xác minh, kể từ khi Chủ Thẻ nhận được các khoản khuyến mại nếu có yêu cầu của SHB. Nếu Chủ Thẻ không cung cấp được bằng chứng thì SHB có toàn quyền thực hiện truy thu các khoản khuyến mãi này.

In case the Cardholder participates in SHB's promotions (specifically for each program), the Cardholder must provide proof of transaction within 6 months and/or provide invoice for verification since the Cardholder receives promotional amounts as requested by SHB. If the Cardholder fails to provide those proof, SHB has the full right to recall these promotions.

- q) Chủ Thẻ chịu hoàn toàn trách nhiệm và rủi ro, tổn thất tài chính (nếu phát sinh) liên quan đến giao dịch được thực hiện qua Internet và các giao dịch sau khi Thẻ bị mất mà chủ Thẻ không thông báo cho Ngân hàng hoặc thông báo chậm trễ.

The Cardholder is fully responsible for all risks and financial losses (if any) related to transactions made over the Internet and those made after the Card is lost with the Cardholder's failure or delay to notify SHB.

- r) Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận với SHB và quy định của pháp luật.

Other responsibilities as agreed with SHB and the governing law.

10 Quyền và nghĩa vụ của SHB

Rights and responsibilities of SHB

10.1 Quyền của SHB

Rights of SHB

- a) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc vì bất kỳ lý do ngoài khả năng kiểm soát của SHB gây nên khiến cho Thẻ hoặc PIN của Chủ Thẻ không thực hiện được giao dịch; Chủ Thẻ bị tổn thất hoặc bị thiệt hại do bất kỳ sự lợi dụng nào.

Be exempt from liability in the event of failure of the processing system, transmission system, or any other reason beyond SHB's control that causes the Card or PIN to be unable to execute transactions, or if the Cardholder incurs loss or damage due to any misuse.

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

Be exempt from any liability arising from the event that the Cardholder withdraws money at an ATM and the ATM has dispensed money, the Cardholder does not collect the money.

- c) Được miễn trách nhiệm khi Thẻ không được bảo đảm an toàn, Thẻ bị lợi dụng để rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hàng hóa, dịch vụ và/hoặc các giao dịch khác trong trường hợp Thẻ bị mất cắp hoặc thất lạc, bị lộ thông tin Thẻ/lộ PIN/ OTP hoặc các mã số bí mật khác mà Chủ Thẻ chưa hoàn thành việc thông báo cho SHB khiến cho Thẻ hoặc PIN của Chủ Thẻ không thực hiện được giao dịch; Chủ Thẻ bị tổn thất hoặc bị thiệt hại do bất kỳ sự lợi dụng nào trừ trường hợp SHB vi phạm nghĩa vụ và cam kết theo Hợp đồng và Bản Điều Khoản điều kiện này. Được miễn trách nhiệm đối với các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến các dịch vụ ưu đãi được cung cấp bởi đối tác liên kết phát hành Thẻ hoặc bên thứ ba. SHB có quyền từ chối tra soát

các giao dịch phát sinh từ Thẻ mất, Thẻ lộ thông tin mà Chủ Thẻ không thông báo Ngân hàng hoặc thông báo chậm trễ.

Be exempt from any loss incurred from unsecured Card, unauthorized use of Card to withdraw cash, transfer money, pay for goods, services and/or other transactions. Be exempt from any loss due to Card loss, theft and Card information disclosure (PIN/OTP or other secret codes) that the and the Cardholder has not yet notified SHB, resulting in the inability of the Card or the Cardholder's PIN to perform the transaction. SHB shall also be exempt from liability for any loss or damage incurred by the Cardholder due to such abuse, except in cases where SHB violates its obligations and commitments under the Contract and these Terms and Conditions. SHB shall be exempt from liability for disputes and complaints related to preferential services provided by the Card's co-branding issuer or any third party. SHB reserves the right to refuse verification of transactions arising from lost Cards or compromised Cards if the Cardholder fails to notify the Bank or provides late notification.

- d) Được quyền từ chối giao dịch Thẻ, ghi nợ/có Tài khoản liên kết Thẻ và/hoặc được quyền yêu cầu Chủ Thẻ cung cấp thông tin, chứng từ liên quan đến các giao dịch Thẻ do Chủ Thẻ thực hiện nhằm xác minh tính hợp pháp của các giao dịch, được quyền đóng, huỷ hiệu lực Thẻ, được quyền cung cấp thông tin của Chủ Thẻ cho Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và các quyền khác theo các trường hợp đã quy định của Bản Điều khoản điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

Have the right to reject Card transactions, to debit/to credit a Card-linked account and/or to request the Cardholder to provide information and documents related to Card transactions performed by the Cardholder in order to verify the validity of the transactions. Have the right to terminate and invalidate the Card. Have the right to provide the Cardholder's information to the competent authority and other rights in accordance with the cases specified in the Terms and Conditions and relevant provisions of law

- e) Được quyền từ chối thực hiện tra soát/truy đòi các Giao Dịch Thẻ với các giá trị nhỏ (nhỏ hơn phí tra soát truy đòi, hoặc nhỏ hơn giá trị tra soát/truy đòi tối thiểu theo quy định của các tổ chức Thẻ trong nước và quốc tế), hoặc các giao dịch được SHB đánh giá không phù hợp với các lý do Chủ Thẻ nêu ra, hoặc các giao dịch được SHB đánh giá/ngghi ngờ là các giao dịch cố tình trục lợi, gian lận.

Have the right to reject trace requests/recourse for Card Transactions with small amount of money (lower than recourse trace fee, the minimum trace/recourse amount as prescribed by the domestic and international Acquiring banks), or transactions assessed by SHB not in line with the reasons stated by the Cardholder, or transactions assessed/suspected by SHB to be profiteering or fraudulent.

- f) Được quyền truy đòi, ghi nợ Tài khoản liên kết Thẻ hoặc các Tài khoản khác của Chủ Thẻ các khoản phí, các khoản thanh toán, rút tiền mặt và các khoản ghi có không chính xác vào Tài khoản liên kết Thẻ của Chủ Thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ. SHB được quyền truy đòi các khoản thanh toán phát sinh trên Tài khoản liên kết Thẻ của Khách hàng nhưng không thành công do Tài khoản liên kết Thẻ không duy trì đủ số dư, dẫn đến Ngân hàng thanh toán truy thu SHB.

Have the right to recourse, debit the Card-linked Account or other Accounts of the Cardholder for fees, payments, cash withdrawals and incorrect credits to the Linked Accounts of the Cardholder's Card in relation to the use of the Card. SHB has the right to recourse payment that was made on the Cardholder's Linked Account but failed due to insufficient account balance

- g) 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. Không chịu trách nhiệm về thỏa thuận mua bán hàng hóa giữa Chủ Thẻ và Đơn vị chấp nhận Thẻ/ Đơn vị cung cấp dịch vụ.

Do not be responsible for the delivery, quality of goods and services, complaints about the return of goods, quality of products and services provided by Card Merchants. Do not be responsible for purchase agreement between the Cardholder and the Card Merchants/Service Provide

- h) Trường hợp Chủ Thẻ có yêu cầu đóng Tài khoản liên kết Thẻ bằng văn bản gửi tới SHB, Thẻ của KH bao gồm cả Thẻ Chính và (các) Thẻ Phụ sẽ tự động ngừng sử dụng thẻ vĩnh viễn.

In case the Cardholder sends a notice to close the Card-Linked Account in writing to SHB, SHB will automatically terminate both the Primary Card and the Supplementary Card(s) indefinitely.

- i) Trường hợp Chủ Thẻ sử dụng thẻ chi trả lương của SHB khi không còn làm việc cho Tổ chức ký kết hợp đồng chi trả lương với SHB, SHB được quyền tự động chuyển đổi mã sản phẩm thẻ chi trả lương sang sản phẩm thẻ thông thường mà không cần thông báo tới Chủ Thẻ, đồng nghĩa với việc chấm dứt các ưu đãi của thẻ chi trả lương đang dành cho Chủ Thẻ.

If the Cardholder continues to use SHB's employee banking card after no longer working for the company that signed the salary payment contract with SHB, SHB reserves the right to automatically convert the salary payment card product code to a regular card product without notifying the Cardholder. This conversion will result in the termination of any salary payment card incentives previously available to the Cardholder.

- j) Được phép cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền các thông tin về Tài khoản liên kết Thẻ, các giao dịch và các thông tin khác của Chủ Thẻ phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại, xử lý, giải quyết tranh chấp các Giao Dịch Thẻ theo đúng quy định của pháp luật.

Be permitted to provide the competent authorities Card-linked Account, transactions and other information of the Cardholder for the purpose of trace requests, complaint handling and dispute settlement of the Cardholder's transactions in accordance with the law

- k) Được quyền tự động gia hạn Thẻ cho Chủ Thẻ có quốc tịch Việt Nam và đáp ứng điều kiện về gia hạn Thẻ theo quy định của SHB trong từng thời kỳ.

Have the right to automatically renew the Card for Cardholder holding Vietnamese nationality and satisfying card renewal requirements as prescribed by SHB from time to time

- l) Được quyền cấp phép giao dịch trực tuyến khi giao dịch được xác thực qua OTP hoặc các phương thức xác thực khác được SHB triển khai trong từng thời kỳ.

Be permitted to authorize online transactions that have been authenticated via OTP or other applicable authentication methods from time to time

time.

- m) Khi nâng cấp, phát triển dịch vụ Ngân hàng số, SHB được phép bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích dịch vụ cho Chủ Thẻ mà không cần thông báo hoặc yêu cầu Chủ Thẻ đăng ký bổ sung dịch vụ.
Upon upgrading and offering additional e-banking services, SHB is allowed to supplement and provide additional service utilities without sending notice to Cardholder or Cardholder's consent.
- n) SHB được sử dụng thông tin Chủ Thẻ đã đăng ký (bao gồm cả các thông tin về Thẻ) để cung cấp cho đối tác nhằm phục vụ việc liên kết tự động Thẻ/Tài khoản liên kết Thẻ với ví điện tử thuộc sở hữu của Chủ Thẻ.
SHB is allowed to provide registered Cardholder information (including Card information) to partners for the purpose of automatically linking Card-linked Account to the e-wallet owned by Cardholder
- o) Để tránh tổn thất tài chính của Chủ Thẻ, SHB có thể khóa và/hoặc hủy hiệu lực Thẻ và/hoặc yêu cầu thu hồi Thẻ và/hoặc áp dụng các biện pháp khác tại quy định này vào bất cứ thời điểm nào nếu ngân hàng 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 SHB nghi ngờ liên quan đến giao dịch giả mạo, gian lận thẻ, vi phạm pháp luật, Thẻ giả hoặc có yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trong các trường hợp kể trên, SHB sẽ thông báo qua điện thoại, email hoặc phương thức khác do SHB quyết định tới Chủ Thẻ và được miễn trách đối với bất kỳ sự phương hại nào tới danh dự, uy tín của Chủ Thẻ. Đối với trường hợp khóa Thẻ theo yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, SHB có quyền không thông báo cho Chủ Thẻ nhằm đảm bảo tính kịp thời và tính bảo mật thông tin của Cơ quan Nhà nước, cơ quan điều tra.
SHB may suspend and/or disable the Card, request its return, and/or take any necessary measures as outlined in this regulation at any time if SHB determines that the Card has been disclosed, copied, counterfeited, involved in fraudulent transactions, card forgery, illegal activities, or counterfeit cards, or if such actions are requested by a competent authority.. Upon performing those measures, SHB will notify Cardholder by phone or by email and shall be exempt from any liability for losses to the Cardholder's honor and reputation. In case of the Card suspension at the written request of a competent authority, SHB has the right not to notify the Cardholder in order to ensure the timeliness and confidentiality of the State agency or investigation agency.
- p) SHB có quyền từ chối xử lý tra soát khiếu nại nếu nghi ngờ Chủ Thẻ có các hành vi gian lận, giả mạo, trục lợi.
SHB has the right to reject trace requests on suspicion of Cardholder's fraud, forgery or profiteering acts
- q) SHB có quyền đề nghị Chủ Thẻ cung cấp thông tin trong trường hợp SHB nghi ngờ chủ Thẻ có các hành vi gian lận, giả mạo, trục lợi.
SHB has the right to request the Cardholder to provide information on suspicion of Cardholder's fraud, forgery or profiteering acts.
- r) SHB có quyền mời Cơ quan Công an thực hiện các nghiệp vụ điều tra Chủ Thẻ trong trường hợp SHB nghi ngờ Chủ Thẻ có các hành vi gian lận, giả mạo, trục lợi, có hành vi phạm pháp luật trong quá trình sử dụng Thẻ.
SHB reserves the right to invite police agency to conduct investigations into the Cardholder if there are reasonable suspicions of fraud, forgery, profiteering, or any illegal activities associated with the use of the Card.
- s) Các quyền khác theo thỏa thuận với Chủ Thẻ và theo quy định của pháp luật (nếu có).
Other responsibilities as stipulated in the agreement with the cardholder and the governing law (if any).

10.2 Nghĩa vụ của SHB

Responsibilities of SHB

- a) SHB cam kết tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán Thẻ đảm bảo các quyền lợi của Chủ Thẻ, lưu trữ, bảo mật các thông tin của Chủ Thẻ theo quy định của pháp luật. SHB chỉ được cung cấp thông tin theo yêu cầu của Chủ Thẻ, theo quy định của pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
SHB is committed to complying with regulations on card issuance and payment, ensuring the rights of Cardholders, and securely storing Cardholder information in accordance with the law. SHB is permitted to provide Cardholder information only at the request of the Cardholder, as required by law, or upon the request of competent State authorities.
- b) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của Tổ chức thanh toán Thẻ trong nước và TCTQT.
Handle trace requests and complaints of the Cardholder related to the use of the Card in accordance with the regulations of the domestic Acquiring banks and the Card Networks.
- c) Trả lại Thẻ bị giữ tại hệ thống máy ATM của SHB cho Chủ Thẻ Chính trong vòng 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo của Chủ Thẻ Chính. Trong trường hợp Thẻ bị giữ tại máy ATM của các TCTTT khác, Thẻ sẽ được hoàn trả cho Chủ Thẻ Chính theo quy định của các TCTTT đó.
Return the Card swallowed at SHB's ATM system to the Primary Cardholder within 05 working days from the date receiving the Primary Cardholder's notice. In case the Card is swallowed at ATMs of other banks, the Card shall be returned to the Primary Cardholder in accordance with the regulations of those banks.
- d) Thực hiện công khai, minh bạch và thông báo ngay cho Chủ Thẻ về những thay đổi liên quan đến việc sử dụng Thẻ, lãi suất, phí... bằng việc đăng tải các thông tin này trên trang thông tin điện tử của SHB, các điểm giao dịch của SHB.
Publicly, transparently and immediately notify the Cardholder of changes related to Card usage, interest rates, fees... by publishing at website and transaction points of SHB

e) Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận với Chủ Thẻ và quy định của pháp luật (nếu có).

Other responsibilities as stipulated in the agreement with the cardholder and the governing law (if any).

IV. ĐIỀU KHOẢN KHÁC

1. Các trường hợp bất khả kháng

1.1. 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.

A force Majeure event means an event that occur objectively, which cannot be foreseen and cannot be remedied, despite all necessary and permissible measures, including events such as: natural disasters, fire, flood, earthquake, accident, disaster, epidemic, strike, war, riot, terrorism and other cases as prescribed by law.

1.2. 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 Hợp đồng. Sau khi chấm dứt sự kiện bất khả kháng, các bên sẽ tiếp tục thực hiện các quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng.

When a force majeure event occurs, the party directly affected by the force majeure event must notify the other party and the two parties will agree to suspend the performance under this Contract. After termination of the force majeure event, the parties will continue to perform their Rights and Responsibilities under this Contract.

2. Quy định về phí

2.1 Khách hàng có trách nhiệm thanh toán cho SHB các khoản phí phát sinh trong quá trình sử dụng TKTT, Thẻ và các khoản phí khác có liên quan (phí sử dụng dịch vụ Ngân hàng số,...) theo Biểu phí 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 are responsible for paying SHB fees incurred during the use of current accounts, cards and other related fees (e-banking service fees, ...) in accordance with the Fee Schedule that is issued by SHB in accordance with the provisions of law from time to time and published at the website address: www.shb.com.vn, at transaction points or in accordance with other agreements between SHB and the Customer (if any).

2.2 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 a change in fee schedule, this change shall be published at the website address : www.shb.com.vn and at SHB's transaction points.

2.3 Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng TKTT, 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 SHB về việc chấm dứt dịch vụ.

The Customer's continued use of the current account, card and other services is deemed that the Customer has agreed to the current account, Card and other services fee of SHB. In case of disagreement, Customer should immediately notify SHB of service termination.

2.4 Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ và đúng hạn các loại phí dịch vụ do SHB công bố. SHB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) trích (ghi Nợ) trên TKTT của Khách hàng mở tại SHB để thực hiện thu phí.

Customers are required to pay all service fees announced by SHB in full and on time. SHB reserves the right (but is not obligated) to deduct such fees by debiting the Customer's current account opened at SHB

2.5 Tùy thuộc vào chính sách của SHB từng thời kỳ, Chủ Thẻ có thể được ưu đãi một số loại phí khi mở Thẻ hoặc trong một giai đoạn nhất định trong quá trình sử dụng Thẻ. Hết thời hạn ưu đãi hoặc khi Chủ Thẻ không đáp ứng các điều kiện để được hưởng ưu đãi, SHB sẽ thực hiện thu phí theo biểu phí thông báo công khai.

In accordance with SHB's policy from time to time, Cardholders may be entitled to certain fee waivers or reductions when opening a card or during specific periods of card usage. Once the preferential period expires or if the Cardholder no longer meets the eligibility criteria for such benefits, SHB will charge fees in accordance with the publicly announced fee schedule

3. Quy định về Xử lý tra soát, khiếu nại

Regulations on handling of tracing and complaints

3.1 Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại:

Methods of receiving tracing requests and complaints:

a) Khách hàng có quyền yêu cầu SHB thực hiện tra soát, khiếu nại liên quan đến TKTT; Thẻ của mình trong quá trình sử dụng. Hình thức tra soát, khiếu nại gồm:

Customers can request SHB to trace and handle complaints related to current accounts and cards during the card service period in the following methods:

i. Gọi điện qua tổng đài điện thoại *6688 / 024.6275 4332 (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 07/07 ngày trong tuần)

*Make a telephone call to hotline number *6688/ 024.6275 4332 (The hotline operates 24/7 with call recording enabled)*

ii. Lập giấy đề nghị tra soát, khiếu nại tại các điểm giao dịch của SHB;

Fill in a tracing and complaint form at SHB's transaction points ;

iii. Gửi email đến địa chỉ card@shb.com.vn (đối với khiếu nại liên quan đến Thẻ);

Send an email to card@shb.com.vn (for Card-related complaints);

iv. Hoặc các hình thức khác (theo quy định của SHB trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp

luật).

Or other methods (as prescribed by SHB from time to time in accordance with the provisions of law).

- 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 of authorizing another person to file for tracing and complaint, the Customer shall comply with the provisions of 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 the Customer makes a trace request and complaint by calling via the hotline number, the Customer needs to supplement the written request within 05 working days from the day SHB receives the telephone request as an official proof for handling tracing and complaints ;
- d) Thời hạn Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại:
Time limit to file trace request and complaint:
- Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại tới SHB liên quan đến việc sử dụng TKTT là 60 ngày (tính cả ngày lễ, thứ bảy và chủ nhật) kể từ ngày phát sinh giao dịch được đề nghị tra soát, khiếu nại.
Customers are entitled to file a trace request and submit complaints to SHB regarding the current account within 60 days (including holidays, Saturdays, and Sundays) from the date of the transaction subject to investigation.
 - Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại tới SHB trong thời hạn 100 ngày (tính cả ngày lễ, thứ bảy và chủ nhật -đối với Thẻ ghi nợ nội địa) hoặc 60 ngày (tính cả ngày lễ, thứ bảy và chủ nhật - đối với Thẻ ghi nợ quốc tế) kể từ ngày phát sinh giao dịch.
Customers are entitled to file trace request and complaint to SHB within 100 days (including holidays, Saturdays and Sundays in case of Domestic debit cards) or 60 days (including holidays, Saturdays and Sundays in case of International debit cards) from the date of the transaction .
 - Quá thời hạn trên, SHB có quyền trả lời “Từ chối tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại”.
After the above time limit, SHB reserves the right to “Reject trace request and complaint”.

3.2 Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:

Time limit for handling tracing and complaints:

- 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 khoản 3.1 Điều này, SHB có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng;
As for the current account, within 30 days from the receipt date of trace request and complaints for the 1st time in either of methods specified in Article 3.1 of this Clause, SHB is responsible for handling this;
- b) Đối với Thẻ, thời hạn trả lời tra soát, khiếu nại của Khách hàng kể từ khi SHB tiếp nhận yêu cầu như sau:
- Đối với Thẻ ghi nợ nội địa: tối đa không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày SHB nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại hợp lệ bằng văn bản của Chủ thẻ;
For Domestic Debit Card: up to 30 working days from the date SHB receives a valid written request from the Cardholder ;
 - Đối với Thẻ ghi nợ quốc tế: tối đa 180 ngày làm việc kể từ ngày SHB nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại hợp lệ bằng văn bản của Chủ thẻ.
For international debit cards: up to 180 working days from the date SHB receives a valid written request from the Cardholder
- 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 Khách hàng 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 05 working days from the date SHB notifies the Customer of the results , SHB will compensate the customer for the loss (if any) arising from the intentional fault of SHB in accordance with the agreement and the governing law ;
- d) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a; điểm b Khoản 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 of the time limit for handling the tracing and complaints specified at Point a and b of this Clause expires and the cause or the party in default has not been determined yet, within the next 15 working days, SHB will negotiate with the Customer the method of resolving the complaint

3.3 SHB được quyền từ chối các tra soát, khiếu nại Thẻ ghi nợ quốc tế của Chủ thẻ trong:

SHB is entitled to refuse the Cardholder's international debit card trace request and complaints in the following events:

- a) Giao dịch tra soát có giá trị quy đổi nhỏ hơn 25 USD hoặc có thể thay đổi theo quy định của TCTQT trong từng thời kỳ;
The trace transaction's value is less than USD 25 or can change in accordance with the regulations of the Card Network from time to time ;
- b) Tra soát, khiếu nại với lý do gian lận, giả mạo vượt quá số lượng giao dịch tra soát tối đa cho 01 Thẻ (tối đa 35 giao dịch tra soát đối với Thẻ Visa và MasterCard) hoặc có thể thay đổi theo quy định của TCTQT trong từng thời kỳ.
Exceeding the number limit of fraud trace requests and complaints for one card (maximum 35 transactions for Visa and MasterCard) or it may be changed in accordance with the regulations of the International card associations and from time to time.

3.4 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 is a sign of criminal involvement, SHB shall notify the competent authority in accordance with the law; and at the same time notify in writing to the Customer about the status of processing trace requests and complaints. In case of no criminal involvement concluded by the competent state, within 15 working days from the date of the conclusion of the competent authority, SHB will negotiate with the Customer the method of resolving the complaint.

3.5 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 3 về Giải quyết tranh chấp Mục V Điều khoản thực hiện của Bản Điều khoản và Điều kiện này.

In case SHB, Customer and related parties cannot reach agreement and/or disagree with the process of trace request and complaint, the dispute will be settled in compliance with Article 28 on Dispute Settlement in Section V of these Terms and Conditions.

4. Thông báo và trao đổi thông tin

4.1 Mọi thông báo, trao đổi các thông tin liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ được KH sử dụng theo Hợp đồng được SHB thực hiện thông qua địa chỉ, email, số điện thoại đã được Khách hàng đăng ký với SHB và/hoặc một số hình thức khác do SHB triển khai trong từng thời kỳ tuân thủ quy định pháp luật và quy định nội bộ của SHB.

All notices and exchange of information related to the Card and the Customer's current account are made by SHB via the address, email, and phone number registered by the Customer with SHB and/or some other form provided by SHB from time to time in compliance with laws and internal regulations of SHB.

4.2 Tại đây, Khách hàng đồng ý và xác nhận SHB được thông báo, trao đổi các thông tin liên quan đến sản phẩm, dịch vụ do SHB cung cấp bao gồm nhưng không giới hạn: Số dư và các giao dịch phát sinh trên TKTT; việc tài TKTT bị phong tỏa, đóng; thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở TKTT; việc phát hành thẻ; chi tiết về việc chấp nhận/từ chối cấp phép Giao dịch thẻ; biến động hoạt động Thẻ/số dư TKTT; lịch sử giao dịch; các khoản tiền cần thanh toán cho SHB và các trường hợp khác nếu phát sinh; các thông tin khác bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin quảng cáo hoặc các thông báo cần thiết từ SHB.

The Customer hereby agrees and confirms that SHB may notify and exchange information related to the products and services provided by SHB, including but not limited to: the balance and transactions on the current account; the current account status being blocked or closed; the expiration and validity dates of identification documents in the current account opening file; card issuance details; acceptance or rejection of card transaction authorizations; changes in card activities and current account balances; transaction history; amounts payable to SHB; and any other relevant information. This may also include advertising information or necessary notifications from SHB.

4.3 Trường hợp Khách hàng có sự thay đổi địa chỉ, email, số điện thoại liên hệ thì phải thực hiện thông báo và thực hiện thủ tục đăng ký lại thông tin với SHB. Nếu Khách hàng không thông báo thì SHB có quyền thông báo theo địa chỉ, email, số điện thoại cũ đã đăng ký với SHB và mặc nhiên coi như Khách hàng đã nhận được thông báo khi SHB thông báo tới địa chỉ, email, số điện thoại này và các nội dung thông báo có giá trị ràng buộc với Khách hàng.

In case there is a change of the Customer's address, email, or contact phone number, SHB must be notified of this change which shall be registered. If the Customer fails to notify, SHB shall continue to send notices to the address, email, phone number registered with SHB and assumes that the Customer has received the notice which are binding on the Customer.

4.4 SHB được miễn trách nhiệm trong trường hợp Khách hàng không nhận được thông báo do: Thiết bị nhận thông báo của Khách hàng không ở chế độ sử dụng hoặc không nằm trong khu vực cung cấp dịch vụ hoặc do lỗi của Khách hàng/thiết bị của Khách hàng.

SHB is exempt from liability in case the Customer does not receive the notification due to: The Customer's notification receiving device is not in use mode or is not in the service area or due to the Customer or their equipment failure.

V. ĐIỀU KHOẢN THỰC HIỆN

IMPLEMENTATION TERMS

1. Bồi thường thiệt hại/ 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.

In the course of performing this Contract, any Party by breach of this Contract and causing losses to the other Party shall indemnify the other Party within the compensation limit as stipulated in the Civil Code. The indemnified party is obliged to prove the loss upon request

2. Chấm dứt Hợp đồng

2.1 Hợp đồng này chấm dứt trong những trường hợp sau:

This contract terminates in the following cases:

a) Các trường hợp đóng sản phẩm, dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng này và theo quy định của Pháp luật;

Termination of products and services are in accordance with the provisions of this Contract and applicable laws.

- b) SHB được quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng trong trường hợp Khách hàng vi phạm các nội dung thỏa thuận tại Hợp đồng này tại bất kỳ thời điểm nào theo quyết định của SHB;
SHB reserves the right to unilaterally terminate the Contract at any time, at its sole discretion, if the Customer violates any terms of this Contract;
- c) Theo thỏa thuận của SHB và Khách hàng.
In accordance with the agreement of SHB and Customer
- d) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
Other cases as prescribed by law.
- 2.2 SHB và Khách hàng phải hoàn thành nghĩa vụ phát sinh từ Hợp đồng này 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 sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng.
SHB and the Customer must fulfill the responsibilities arising from this Contract before terminating the Contract, including that the Customer must pay in full all fees for SHB's services provided to the Customer.
- 3. Giải quyết tranh chấp/ Dispute resolution**
- 3.1 Mọi khiếu nại (nếu có) phải được Khách hàng lập thành văn bản và gửi cho SHB.
All complaints (if any) by the Customer must be made in writing and sent to SHB.
- 3.2 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.
The two parties agree to settle disputes in relation to this Contract through negotiation in good faith. In case the negotiation fails, the dispute will be settled by a competent court in accordance with law
- 4. Điều khoản thi hành/ Implementation**
- 4.1 Khách hàng chịu trách nhiệm thực hiện các nội dung quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này.
The Customer is responsible for implementing these Terms and Conditions.
- 4.2 Bất kỳ nội dung nào không được quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này thì sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật có liên quan.
Any matters not stipulated in these Terms and Conditions shall apply the relevant regulatory requirements
- 4.3 Nếu bất kỳ các điều khoản hay bất kỳ phần 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 clause or any part of this document is held to be invalid or unenforceable by any competent authority, this does not nullify any other clause, article or section of the contract which continue in full force and effect.