

Ngày hiệu lực: 01/10/2024

**Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung (Áp dụng cho Khách Hàng là cá nhân tại Việt Nam)**

**MỤC LỤC**

1.	Tài Khoản.....	2
2.	Thẻ ATM/ Ghi Nợ .....	5
3.	Giao dịch ngoại tệ .....	9
4.	Dịch vụ Online Banking, Mobile Banking, SMS Banking.....	10
5.	Giao dịch, chỉ thị của Khách Hàng.....	15
6.	Đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách Hàng .....	16
7.	Sao kê Tài Khoản, giấy báo, thẻ tiền gửi .....	17
8.	Phí và lãi.....	18
9.	Các khoản thuế.....	18
10.	Bồi thường và trách nhiệm.....	19
11.	Bù trừ, kết hợp Tài Khoản .....	19
12.	Chuyển giao và chuyển nhượng.....	19
13.	Thông báo, thông tin liên lạc.....	20
14.	Các cam đoan, bảo đảm và cam kết của Khách Hàng.....	21
15.	Sự Kiện Bất Khả Kháng và tính không sẵn có các khoản thanh toán tại Việt Nam.....	21
16.	Dịch vụ thuê ngoài .....	22
17.	Tính riêng biệt .....	22
18.	Tính bất hợp pháp.....	22
19.	Luật điều chỉnh và thẩm quyền tài phán.....	22
20.	Cam kết liên quan đến lệnh trừng phạt .....	22
21.	Phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận.....	22
22.	Xử lý dữ liệu cá nhân của Khách Hàng .....	23
23.	Các điều khoản khác.....	24
24.	Định nghĩa.....	24

Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này (sau đây gọi là “**Điều Khoản Chung**”) áp dụng cho tất cả các loại Tài Khoản và Dịch Vụ do Ngân Hàng cung cấp. Các điều khoản và điều kiện khác áp dụng cho từng loại Tài Khoản hay Dịch Vụ cụ thể (nếu có) sẽ được cung cấp và thỏa thuận theo từng giao dịch cụ thể đó (sau đây gọi là “**Thỏa Thuận Cụ Thể**”). Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Điều Khoản Chung này với Thỏa Thuận Cụ Thể thì Thỏa Thuận Cụ Thể sẽ ưu tiên áp dụng trong phạm vi giao dịch cụ thể đó.

## 1. Tài Khoản

1.1 Tài Khoản phải được sử dụng cho các hoạt động thanh toán cho mục đích cá nhân và không được sử dụng cho mục đích kinh doanh. Tài Khoản có thể hưởng lãi hoặc không hưởng lãi. Tài Khoản phải được duy trì số dư trung bình hàng tháng tối thiểu do Ngân Hàng quy định tại biểu phí của Ngân Hàng (*tham khảo Điều 8 – Phí và lãi*).

1.2 Tùy từng thời điểm, Khách Hàng có thể sử dụng Tài Khoản để nộp, rút tiền mặt và chọn sử dụng các dịch vụ thanh toán hoặc phương tiện thanh toán qua Tài Khoản do Ngân Hàng cung cấp và phù hợp với quy định pháp luật. Việc sử dụng Tài Khoản tùy từng trường hợp, ví dụ như lệnh thanh toán định kỳ, thường xuyên, thanh toán hóa đơn tự động, có thể sẽ phải tuân thủ thêm các điều khoản và điều kiện riêng áp dụng cho các trường hợp này.

1.3 Tài Khoản không được phép thấu chi nếu không có sự chấp thuận của Ngân Hàng. Trong trường hợp Tài Khoản bị thấu chi, tất cả các khoản phí hoặc khoản phải thanh toán phải được hoàn trả ngay lập tức khi Ngân Hàng yêu cầu.

1.4 Khách Hàng sẽ không tạo ra bất kỳ hình thức cầm cố, thế chấp hoặc biện pháp bảo đảm nào khác đối với Tài Khoản, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc Khách Hàng đã nhận được sự chấp thuận trước bằng văn bản của Ngân Hàng và Ngân Hàng sẽ không từ chối mà không có lý do chính đáng.

1.5 Áp dụng đối với Tài Khoản Standard Chartered EliteFly: Khách Hàng chấp nhận và đồng ý rằng số tài khoản được cung cấp trên thư báo số tài khoản tại thời điểm gặp mặt với nhân viên của Ngân Hàng chỉ để tham khảo và thỏa thuận mở tài khoản giữa Khách Hàng và Ngân Hàng sẽ chỉ có hiệu lực khi Ngân Hàng đã hoàn thành tất cả các quy trình liên quan và gửi thông báo mở tài khoản cho Khách Hàng.

1.6 Áp dụng đối với cho Khách Hàng nhận lương qua Ngân Hàng: Khách Hàng hiểu rằng Khách Hàng có quyền nhận các ưu đãi của Chương trình dành cho khách hàng chuyển lương là do Khách Hàng đang làm việc cho công ty được kê khai trong đơn mở Tài Khoản liên quan và Khách Hàng nhận lương hàng tháng qua Tài Khoản lương tại Ngân Hàng. Các ưu đãi của Chương trình dành cho khách hàng chuyển lương sẽ tự động chấm dứt nếu Khách Hàng ngừng nhận lương qua Tài Khoản lương tại Ngân Hàng trong vòng bốn (4) tháng liên tục và Tài Khoản lương của Khách Hàng sẽ được chuyển thành Tài Khoản thông thường và được áp dụng biểu phí thông thường.

1.7 Ngân Hàng có quyền chủ động trích nợ Tài Khoản trong các trường hợp sau:

- (i) theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền;
- (ii) để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của Tài Khoản;
- (iii) khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào Tài Khoản 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;
- (iv) liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền;

- (v) để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản phải thanh toán đến hạn, quá hạn, lãi và các chi phí phát sinh.

1.8 Ngân Hàng sẽ áp dụng các biện pháp quản lý rủi ro bảo đảm an toàn, bảo mật phù hợp với các quy định nội bộ của Ngân Hàng và các quy định của pháp luật áp dụng trong quá trình Khách Hàng sử dụng Tài Khoản. Các biện pháp này bao gồm, nhưng không giới hạn:

- (i) Xác minh lại thông tin nhận biết Khách Hàng trong các trường hợp:
- Khách hàng có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của luật phòng, chống khủng bố và rửa tiền;
  - Ngân Hàng có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở Tài Khoản đã thu thập trước đây;
  - Thông tin về Tài Khoản, Khách Hàng sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền.
- (ii) Từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm dừng các giao dịch thanh toán, rút tiền theo quy định tại Điều 5.5.

Ngân Hàng, tùy từng thời điểm, sẽ hướng dẫn Khách Hàng thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật trong sử dụng Tài Khoản một cách hợp lý. Khách Hàng cam kết sẽ tuân thủ các hướng dẫn đó của Ngân Hàng.

### **Phong tỏa Tài Khoản**

1.9 Ngân Hàng sẽ phong tỏa Tài Khoản của Khách Hàng trong trường hợp sau:

- (i) theo yêu cầu của Khách Hàng. Tuy nhiên, Ngân Hàng có quyền từ chối yêu cầu phong tỏa Tài Khoản nếu 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 Ngân Hàng;
- (ii) có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- (iii) Ngân Hàng phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi có nhầm vào Tài Khoản của Khách Hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
- (iv) có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ Tài Khoản chung trừ trường hợp có thỏa thuận khác trước bằng văn bản giữa Ngân Hàng và các chủ Tài Khoản chung;
- (v) khi phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng Tài Khoản;
- (vi) khi có cơ sở nghi ngờ Tài Khoản có gian lận, hoặc vi phạm pháp luật;
- (vii) Khách Hàng chậm trễ hoặc không nộp, bổ sung, cập nhật thông tin, chứng từ cho Ngân Hàng theo yêu cầu hoặc khi có bất kỳ sự thay đổi nào về các nội dung này;
- (viii) Tài Khoản không có giao dịch nào trong 12 (mười hai) tháng liên tục hoặc một thời hạn khác do Ngân Hàng quy định và thông báo tùy từng thời điểm;
- (ix) Tài Khoản có số dư bằng 0 (không) hoặc thấp hơn số dư tối thiểu để duy trì Tài Khoản do Ngân Hàng quy định và thông báo tùy từng thời điểm;
- (x) Ngân Hàng nhận được thông báo về việc Khách Hàng qua đời (có hoặc không có giấy tờ chứng minh về việc Khách Hàng qua đời). Trong trường hợp này, Ngân Hàng sẽ cân nhắc về những rủi ro có thể phát sinh và sẽ phong tỏa Tài Khoản một cách phù hợp;

- (xi) trường hợp quy định tại Điều 1.17 (*chủ Tài Khoản chung qua đời*) và Điều 21.4 (*Phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận*);
- (xii) Khách Hàng vi phạm pháp luật, hay vi phạm bất kỳ điều nào trong Điều Khoản Chung này, hoặc bất kỳ điều khoản và điều kiện nào khác được quy định riêng cho từng loại Tài Khoản hoặc sản phẩm, dịch vụ cụ thể;
- (xiii) Các trường hợp khác do pháp luật quy định, bao gồm cả quy định pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

1.10 Ngân Hàng sẽ chấm dứt phong tỏa Tài Khoản khi:

- (i) có thỏa thuận bằng văn bản giữa Ngân Hàng và Khách Hàng;
- (ii) có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- (iii) đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
- (iv) khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ Tài Khoản chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Ngân hàng và các chủ Tài Khoản chung;
- (v) (các) lý do dẫn đến phong tỏa Tài Khoản không còn tồn tại.

#### **Đóng Tài Khoản, chấm dứt Dịch Vụ**

1.11 Ngân Hàng có quyền đóng Tài Khoản và chấm dứt việc sử dụng Dịch Vụ của Khách Hàng khi:

- (i) Có văn bản yêu cầu của Khách Hàng. Tuy nhiên, Ngân Hàng có quyền từ chối yêu cầu đóng Tài Khoản nếu 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 Ngân Hàng;
- (ii) Khách Hàng bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
- (iii) Khách Hàng vi phạm bất kỳ điều khoản nào của Điều Khoản Chung này, bao gồm cả giao dịch bị cấm theo Điều 14.4;
- (iv) Khách Hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng Tài Khoản cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;
- (v) Tài Khoản không duy trì đủ số dư tối thiểu hoặc không có giao dịch nào trong thời hạn 12 (mười hai) tháng hoặc một thời hạn khác do Ngân Hàng quy định tùy từng thời điểm và/hoặc Tài Khoản có số dư bằng không (0);
- (vi) Nhằm tuân thủ quy định, chính sách, yêu cầu của Ngân Hàng và/ hoặc theo quy định pháp luật của bất kì quốc gia, lãnh thổ, nào có liên quan;
- (vii) Theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền bao gồm bất kỳ lệnh trừng phạt kinh tế và thương mại áp đặt bởi các quốc gia nơi Ngân Hàng hoạt động hoặc bởi bất kỳ tổ chức siêu quốc gia. Các cơ quan này bao gồm, nhưng không giới hạn, Kho Bạc Chính Phủ Anh, Liên Hợp Quốc, Liên minh châu Âu, Hoa Kỳ, Singapore hay bất kỳ quốc gia nào; hoặc
- (viii) Các trường hợp khác theo quy định tại Điều Khoản Chung hoặc theo quy định của pháp luật

1.12 Xử lý số dư khi đóng Tài Khoản:

- (i) theo yêu cầu của Khách Hàng trước khi Tài Khoản bị đóng;

- (ii) nếu yêu cầu theo điểm (i) của điều khoản này không tồn tại, Ngân Hàng sẽ thông báo đến Khách Hàng để đề nghị xử lý số dư (ví dụ: đến nhận tại quầy) và thời hạn xử lý số dư. Quá thời hạn Ngân Hàng đề nghị mà Khách Hàng không có phản hồi, Ngân Hàng được quyền, trong phạm vi không trái luật, xử lý số dư theo quyền quyết định của Ngân Hàng bao gồm, nhưng không giới hạn, (a) chuyển khoản tiền đó thành thu nhập của Ngân Hàng hoặc (b) chuyển vào tài khoản từ thiện của Ngân Hàng. Nếu Khách Hàng sau đó có yêu cầu bằng văn bản để được nhận lại khoản tiền này, Ngân Hàng sẽ giải quyết phù hợp với quy định pháp luật;
- (iii) theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền; hoặc
- (iv) theo quy định của pháp luật cho các trường hợp khác.

1.13 Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng về việc đóng Tài Khoản trước ít nhất là 07 (bảy) ngày, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có yêu cầu hoặc pháp luật có quy định khác.

### **Tài Khoản chung**

Bên cạnh các điều khoản khác của Điều Khoản Chung này, các điều khoản sau sẽ được áp dụng thêm cho Tài Khoản chung:

1.14 Những đồng chủ Tài Khoản có thể được cung cấp những dịch vụ cá nhân ví dụ như thẻ ATM/Ghi Nợ, dịch vụ Online Banking, Mobile Banking liên kết với Tài Khoản chung. Những giao dịch cá nhân trên mỗi dịch vụ sẽ được phản ánh như là một phần của một sao kê Tài Khoản chung. Tất cả phí phát sinh sẽ được khấu trừ vào Tài Khoản chung.

1.15 Đối với Tài Khoản chung có chỉ thị ký là “JOINT-OR” (chỉ cần một trong các chủ tài khoản ký), Khách Hàng đồng ý rằng chữ ký của bất kỳ một ai trong số các đồng chủ tài khoản và hoặc liên quan đến bất kỳ một vấn đề gì đối với Tài Khoản chung sẽ ràng buộc các đồng chủ tài khoản khác. Mỗi đồng chủ tài khoản được xem là đã được ủy quyền bởi (các) đồng chủ tài khoản còn lại để toàn quyền đưa ra các chỉ thị điều hành Tài Khoản chung, chẳng hạn như thực hiện các giao dịch, thay đổi thông tin, hay đóng tài khoản, mà không cần tất cả các đồng chủ tài khoản khác đồng ý hay cùng ký.

1.16 Đối với Tài Khoản chung có chỉ thị ký là “JOINT-AND” (tất cả các đồng chủ tài khoản phải cùng ký), Khách Hàng đồng ý rằng bất kỳ một vấn đề gì đối với Tài Khoản chung sẽ yêu cầu tất cả các đồng chủ tài khoản cùng đồng ý và/hoặc cùng ký trên các chỉ thị có liên quan.

1.17 Trong trường hợp một chủ Tài Khoản chung qua đời thì số dư có của Tài Khoản chung sẽ được phong tỏa vì quyền lợi của tất cả chủ Tài Khoản chung kể từ thời điểm Ngân Hàng nhận được thông báo hợp lệ về chủ Tài Khoản chung qua đời. Quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng Tài Khoản chung sẽ được giải quyết theo quy định của pháp luật, bao gồm cả quy định pháp luật về thừa kế.

1.18 Trách nhiệm của mỗi chủ Tài Khoản chung như sau:

- (i) chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng Tài Khoản chung, bất kể chủ Tài Khoản chung nào đã tạo ra nghĩa vụ nợ đó;
- (ii) thông tin cho tất cả những người nắm giữ khác đối với Tài Khoản chung về mọi thư từ hoặc thông báo phát hành bởi hoặc thay mặt cho Ngân Hàng liên quan tới Tài Khoản chung.

## **2. Thẻ ATM/ Ghi Nợ**

### **Phạm vi sử dụng Thẻ ATM/Ghi Nợ**

2.1. Khách Hàng yêu cầu và ủy quyền cho Ngân Hàng tự động phát hành Thẻ ATM/Ghi Nợ. Đối với Khách Hàng là người nước ngoài được phép cư trú tại Việt Nam với thời hạn từ 12



(mười hai) tháng trở lên, Ngân Hàng sẽ phát hành Thẻ ATM/Ghi Nợ phù hợp với quy định pháp luật;

2.2. Khách Hàng không sử dụng Thẻ ATM/Ghi Nợ tại những điểm giao dịch không có điểm chấp nhận thẻ điện tử và đảm bảo rằng thẻ chỉ được sử dụng khi có sự hiện diện của Khách Hàng;

2.3. Khách Hàng sử dụng Thẻ ATM/Ghi Nợ một cách thận trọng đối với những giao dịch thông qua điện thoại, thư từ, trực tuyến hoặc bất kỳ tình huống “không hiện diện trực tiếp” nào;

2.4. Khách Hàng không sử dụng Thẻ ATM/Ghi Nợ để rút tiền hoặc chuyển tiền trừ khi (các) Tài Khoản có đủ tiền;

2.5. Khách Hàng không sử dụng Thẻ ATM/Ghi Nợ sau khi Khách Hàng hoặc Ngân Hàng có thông báo hủy hiệu lực hoặc thu hồi Thẻ ATM/Ghi Nợ. Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền thu hồi hoặc hủy hiệu lực của Thẻ ATM/Ghi Nợ trong các trường hợp sau:

- (i) Thẻ giả;
- (ii) Thẻ sử dụng trái phép;
- (iii) Ngân Hàng phát hiện Khách Hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để được phát hành thẻ hoặc sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;
- (iv) Nhằm phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
- (v) Theo yêu cầu của Khách Hàng; hoặc
- (vi) Khi Ngân Hàng xét thấy cần thiết và phù hợp với quy định của pháp luật.

2.6. Tất cả các khoản phí và khoản thanh toán thông qua việc sử dụng Thẻ ATM/Ghi Nợ và bất kỳ khoản nợ có liên quan nào khác sẽ được ghi nợ vào (các) Tài Khoản của Khách Hàng;

2.7. Chủ thẻ chỉ có thể rút tiền từ tài khoản Đồng Việt Nam và tất cả số tiền mặt được rút sẽ là Đồng Việt Nam trong phạm vi lãnh thổ nước Việt Nam và theo quy định của pháp luật Việt Nam. Tất cả giao dịch rút tiền mặt thực hiện bên ngoài lãnh thổ nước Việt Nam sẽ là loại tiền tệ phù hợp với quy định của luật pháp của Việt nam và nước sở tại;

2.8. Khách Hàng có thể sử dụng thẻ ATM/ Ghi Nợ ở nước ngoài phù hợp với quy định luật pháp Việt nam và của nước sở tại. Nếu theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, hoặc theo quy định của pháp luật, hoặc theo các chính sách nội bộ của Ngân Hàng liên quan đến bất kỳ lệnh hoặc quy định về trừng phạt nào, Ngân Hàng có thể hạn chế việc sử dụng Thẻ ATM/ Ghi Nợ của Khách Hàng ở nước ngoài. Tỷ giá chuyển đổi do Ngân Hàng quyết định tại từng thời điểm và theo quy định của pháp luật;

2.9. Trong trường hợp Khách Hàng muốn hủy một giao dịch đã thực hiện, người quản lý/chủ sở hữu của điểm chấp nhận thẻ phải hủy chứng từ thanh toán trước và Khách Hàng phải giữ lại bản sao của chứng từ thanh toán đã được hủy này. Trong trường hợp hoàn tiền ghi nợ đối với những giao dịch như trên, Khách Hàng phải cung cấp chứng từ thanh toán, nếu được yêu cầu. Khách Hàng phải đảm bảo rằng chỉ ký tên trên hóa đơn thanh toán hoàn chỉnh.

### **Bảo mật và an toàn Thẻ ATM/Ghi nợ**

2.10. Khách Hàng không được tiết lộ Số Nhận Dạng Cá Nhân (“PIN”) và phải thật cẩn trọng và chú ý trong việc giữ gìn Thẻ ATM/Ghi Nợ và số PIN. Khách Hàng sẽ được yêu cầu đối PIN (bao gồm 6 chữ số) khi kích hoạt thẻ;

2.11. Khách Hàng phải thông báo ngay cho Ngân Hàng khi Thẻ ATM/Ghi Nợ bị thất lạc, mất cắp, lộ thông tin thẻ, hoặc nếu Khách Hàng nghi ngờ có gian lận, tổn thất phát sinh từ việc sử dụng thẻ ATM/ Ghi nợ, hoặc Thẻ ATM/Ghi Nợ đang được sử dụng trái với các quy định tại các Điều Khoản Chung này.

### **Tạm khóa Thẻ ATM/Ghi Nợ**

2.12. Ngân Hàng có quyền tạm khóa Thẻ ATM/Ghi Nợ trong các trường hợp sau:

- (i) Trên cơ sở thông báo của Khách Hàng tại Điều 2.11, Ngân Hàng sẽ thực hiện ngay việc tạm khóa Thẻ ATM/Ghi Nợ nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra cho Khách Hàng;
- (ii) Khi có nghi ngờ giao dịch giả mạo hoặc không hợp lệ, Ngân Hàng có quyền tạm khóa Thẻ ATM/Ghi Nợ và thông báo qua tin nhắn (SMS) và/hoặc email tới Khách Hàng để về việc tạm khóa và yêu cầu Khách Hàng xác nhận giao dịch. Khách Hàng cần phản hồi lại cho Ngân Hàng trong vòng hai (02) giờ ngay sau khi nhận được tin nhắn (SMS)/email như trên. Nếu Khách Hàng không thông báo về những giao dịch này trong thời hạn yêu cầu, Ngân Hàng có thể sẽ tiến hành tạm khóa thẻ hoặc xử lý giao dịch theo quy trình nghiệp vụ của Ngân Hàng và sẽ không chịu trách nhiệm cho những thiệt hại phát sinh cho Khách Hàng, trừ trường hợp những thiệt hại này phát sinh là do lỗi của Ngân Hàng;
- (iii) Ngân Hàng có quyền tạm khóa Thẻ ATM/Ghi Nợ khi Ngân Hàng nhận được thông báo về việc Khách Hàng qua đời (có hoặc không có giấy tờ chứng minh về việc Khách Hàng qua đời). Trong trường hợp này, Ngân Hàng sẽ cân nhắc về những rủi ro có thể phát sinh và sẽ tạm khóa Thẻ ATM/Ghi Nợ;
- (iv) giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Khách Hàng hết hiệu lực. Ngân Hàng sẽ tạm khóa thẻ sau khi đã gửi thông báo đến Khách Hàng vào tháng mà thời hạn cư trú tại Việt Nam hết hạn, trừ trường hợp Khách Hàng có thể bổ sung các chứng từ hợp lệ chứng minh điều kiện được duy trì Thẻ ATM/Ghi Nợ;
- (v) có yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền.

### **Trách nhiệm của Khách Hàng**

2.13. Khách Hàng chịu trách nhiệm về tất cả giao dịch, khoản tiền rút hoặc tiêu cho đến thời điểm (ngày, giờ) Ngân Hàng nhận được thông báo của Khách Hàng về việc Thẻ ATM/Ghi Nợ bị thất lạc/mất cắp hoặc số PIN bị tiết lộ; hoặc về việc Khách Hàng nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất phát sinh từ việc sử dụng Thẻ ATM/Ghi nợ không do Khách Hàng thực hiện, hoặc cho tới khi Ngân Hàng nhận được yêu cầu khóa thẻ và/hoặc phong tỏa Tài Khoản;

2.14. Ngân Hàng khuyến khích Khách Hàng thông báo và khiếu nại với Ngân Hàng trong trường hợp bị thu phí thêm tại những điểm chấp nhận thẻ trong lãnh thổ nước Việt Nam, bởi việc thu phụ phí này là không phù hợp với quy định pháp luật của Việt Nam. Do đó, nếu có phụ phí phát sinh và được ghi nợ vào Tài Khoản liên kết với thẻ ATM/Ghi Nợ, Ngân Hàng sẽ hiểu rằng Khách Hàng đã đồng ý với và sẽ chịu trách nhiệm cho các phụ phí này;

2.15. Khách Hàng phải tự chịu trách nhiệm đối với sản phẩm hoặc dịch vụ được mua bằng thẻ, chẳng hạn như chất lượng, việc chậm trễ, không giao, không nhận được hàng hóa hoặc hàng hóa bị hư hỏng;

2.16. Thẻ ATM/Ghi Nợ chỉ được sử dụng bởi chủ thẻ và không được chuyển nhượng, không được thế chấp hay sử dụng như là tài sản đảm bảo dưới bất kỳ hình thức nào. Chủ thẻ sẽ chịu trách nhiệm cho tất cả các giao dịch được tiến hành do sử dụng thẻ ATM/Ghi Nợ, cho dù có được cho phép bởi chủ thẻ hay không, trừ trường hợp sau khi Ngân Hàng đã tạm khóa thẻ ATM/ Ghi nợ theo quy định tại Điều 2.12;

2.17. Khách Hàng hoàn trả lại Thẻ ATM/Ghi Nợ ngay khi đóng Tài Khoản.

## Quyền và trách nhiệm của Ngân Hàng

2.18. Ngân Hàng có thể áp đặt và thông báo đến Khách Hàng về hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền hàng ngày hoặc các hạn mức khác khi sử dụng Tài Khoản hoặc Thẻ ATM/Ghi Nợ. Khách Hàng có thể tham khảo hạn mức sử dụng thẻ trên trang web của Ngân Hàng tại <https://www.sc.com/vn/debit-cards/> (vào mục “Tìm hiểu thêm”). Phù hợp với quy định pháp luật, Ngân Hàng có thể điều chỉnh các hạn mức này tùy từng thời điểm và sẽ thông báo đến Khách Hàng khi có điều chỉnh.

2.19. Ngân Hàng, trong phạm vi pháp luật cho phép, có quyền rút lại các thẻ ATM/Ghi Nợ và/hoặc bất kỳ dịch vụ có liên quan nào được cung cấp tại bất kỳ thời điểm nào và sẽ thông báo trước cho Khách Hàng một thời hạn hợp lý (ít nhất là 03 ngày), trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc cơ quan thẩm quyền có yêu cầu khác.

2.20. Ngân Hàng có thể áp dụng các chương trình khuyến mãi khác nhau cho Khách Hàng liên quan đến thẻ ATM/Ghi Nợ trong phạm vi pháp luật hiện hành cho phép và theo toàn quyền quyết định của Ngân Hàng. Khách Hàng hiểu và thừa nhận rằng có thể có các điều khoản và điều kiện riêng được áp dụng cho các chương trình này, do Ngân Hàng quy định và thông báo cho Khách Hàng. Trong trường hợp một chương trình giải thưởng được áp dụng cho Khách Hàng, Khách Hàng đồng ý tuân thủ và chịu ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện liên quan được áp dụng. Ngân Hàng có toàn quyền chấm dứt hoặc hủy bỏ các chương trình đó vào bất kỳ lúc nào phù hợp với yêu cầu của Ngân Hàng và quy định của pháp luật.

2.21. Ngân Hàng bảo lưu quyền hủy bỏ hoặc từ chối việc phát hành lại, gia hạn hoặc thay thế thẻ ATM/Ghi Nợ và sẽ thông báo cho Khách Hàng theo quy định của pháp luật và các Điều Khoản Chung này.

2.22. Trừ trường hợp do lỗi của Ngân Hàng, Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sự bất tiện, mất mát, thiệt hại hoặc bất kỳ trở ngại nào phát sinh cho Khách Hàng nếu Thẻ ATM/Ghi Nợ không được thanh toán/chấp nhận vì bất kỳ lý do nào hoặc nếu Thẻ ATM/Ghi Nợ bị giữ lại bởi máy ATM tại Việt Nam hoặc bên ngoài Việt Nam hoặc vì bất kỳ sự cố nào của các phương tiện máy ATM.

2.23. Dịch vụ rút tiền mặt bằng thẻ ATM/Ghi Nợ sẽ được Ngân Hàng thực hiện trên cơ sở nỗ lực tốt nhất. Khách Hàng hiểu và đồng ý rằng Ngân Hàng không chịu trách nhiệm pháp lý đối với những hành động hay giao dịch liên quan đến thẻ ATM/Ghi Nợ và/hoặc được thực hiện theo những yêu cầu của Khách Hàng, trừ trách nhiệm pháp lý phát sinh do lỗi của Ngân Hàng.

2.24. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm về tất cả giao dịch, khoản tiền bị rút hoặc tiêu cho đến thời điểm (ngày, giờ) Ngân Hàng nhận được thông báo của Khách Hàng về việc Thẻ ATM/Ghi Nợ bị thất lạc/mất cắp hoặc số PIN bị tiết lộ; hoặc về việc Khách Hàng nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất phát sinh từ việc sử dụng Thẻ ATM/ Ghi Nợ hoặc yêu cầu khóa Thẻ ATM/Ghi Nợ hoặc Tài Khoản từ Khách Hàng.

### Điều khoản khác

2.25. Thẻ ATM/Ghi Nợ có thời hạn hiệu lực được in trên thẻ, trừ trường hợp Ngân Hàng có chấp thuận khác. Số dư trên Thẻ ATM/Ghi Nợ cũng là số dư của Tài Khoản mà Thẻ ATM/Ghi Nợ gắn với. Việc xử lý số dư trên Thẻ ATM/Ghi Nợ, bao gồm cả việc hoàn trả số dư, sẽ theo quy định tại các điều khoản áp dụng cho Tài Khoản.

2.26. Dữ liệu của Ngân Hàng ghi nhận về các giao dịch được thực hiện qua Thẻ ATM/Ghi Nợ sẽ mang tính quyết định và ràng buộc các bên.

2.27. Thẻ ATM/Ghi Nợ được hiểu đơn thuần là phương tiện để Khách Hàng thanh toán cho sản phẩm và/hoặc sử dụng dịch vụ. Để sử dụng hoặc giải quyết các khiếu nại, tranh chấp về



thẻ, Chủ Thẻ ATM/Thẻ ghi nợ phải ký (bằng loại mực không xóa được) vào thẻ ngay khi nhận thẻ.

### 3. Giao dịch ngoại tệ

3.1. Khi sử dụng dịch vụ chuyển đổi ngoại hối của Ngân Hàng, Khách Hàng ủy quyền cho Ngân Hàng tự động thực hiện giao dịch ngoại hối phù hợp với chỉ thị của Khách Hàng. Trừ khi các bên có thỏa thuận khác về tỷ giá áp dụng, Ngân Hàng sẽ áp dụng Tỷ Giá Hối Đoái cho các giao dịch này.

3.2. Giao dịch tiền về: bất kỳ chỉ thị thanh toán nào được xuất trình cho Ngân Hàng để nhờ thu hoặc khi một khoản thanh toán nhận được cho bất kỳ Tài Khoản nào (gọi chung là “giao dịch tiền về”) bằng đơn vị tiền tệ khác với đơn vị tiền tệ của Tài Khoản, Ngân Hàng có quyền tự động quy đổi thành đơn vị tiền tệ của Tài Khoản để ghi có vào Tài khoản đó theo Tỷ Giá Hối Đoái hoặc theo một tỷ giá khác mà Ngân Hàng đồng ý.

3.3. Giao dịch ngoại tệ qua thẻ: tất cả các giao dịch bằng Thẻ ATM/Ghi Nợ tại các máy ATM/máy POS sẽ được áp dụng tỷ giá do tổ chức thẻ quốc tế quy định tại thời điểm giao dịch được xử lý. Tất cả các giao dịch bằng Thẻ ATM/Ghi Nợ với các đơn vị chấp nhận thẻ bên ngoài lãnh thổ Việt Nam và bằng ngoại tệ sẽ theo tỷ giá mà tổ chức thẻ quốc tế quy định tại thời điểm tổ chức thẻ quốc tế tiếp nhận và xử lý giao dịch. Giao dịch thẻ sẽ phải tuân theo luật pháp và quy định về hối đoái của Việt Nam và quốc gia nơi mà giao dịch được thực hiện.

3.4. Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng, trong phạm vi pháp luật cho phép hoặc yêu cầu, có thể thực hiện việc chuyển đổi từ một loại tiền tệ sang một loại tiền tệ khác vì bất kỳ lý do nào theo Tỷ Giá Hối Đoái của Ngân Hàng áp dụng vào thời điểm chuyển đổi.

3.5. Hủy giao dịch: Trong trường hợp một giao dịch bị hủy theo yêu cầu của Khách Hàng hoặc do vi phạm pháp luật hay chính sách của Ngân Hàng, Ngân Hàng sẽ thu hồi hoặc hủy giao dịch theo Tỷ Giá Hối Đoái áp dụng tại thời điểm thu hồi hoặc hủy. Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm cho các chi phí và thiệt hại phát sinh do giao dịch bị thu hồi hoặc hủy. Nếu Ngân Hàng thu hồi hoặc hủy giao dịch trong các trường hợp trên, Ngân Hàng sẽ thông báo với Khách Hàng trong vòng 24 (hai mươi tư) giờ làm việc kể từ khi giao dịch bị thu hồi/hủy.

3.6. Cam kết của Khách Hàng mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài:

- (i) Khách Hàng sẽ xuất trình, cung cấp đầy đủ giấy tờ, chứng từ, thông tin do Ngân Hàng yêu cầu khi mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài phục vụ cho các mục đích chuyển tiền một chiều của người chuyển tiền và thanh toán, chuyển tiền đối với các giao dịch vắng lai khác và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực, đầy đủ của các giấy tờ, chứng từ, và thông tin đã xuất trình, cung cấp cho Ngân Hàng;
- (ii) Khách Hàng sẽ không sử dụng 01 (một) bộ hồ sơ chứng từ để mua, chuyển, mang ngoại tệ vượt quá số tiền ghi trên giấy tờ, chứng từ có liên quan, hoặc vượt quá các mức ngoại tệ mua, chuyển, mang ra nước ngoài theo quy định của pháp luật tại một hoặc nhiều ngân hàng;
- (iii) Khách Hàng sẽ không mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác;
- (iv) Khách Hàng cam kết việc mua, chuyển, mang ngoại tệ, sử dụng ngoại tệ mua tại Ngân Hàng phù hợp với các mức mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài, đúng mục đích theo quy định của Ngân Hàng Nhà Nước và pháp luật.

3.7. Quy định chung về giao dịch ngoại tệ:

- (i) Trong trường hợp Ngân Hàng xét thấy cần thiết phải có tài sản bảo đảm để thực hiện giao dịch ngoại tệ, Khách Hàng sẽ cung cấp tài sản bảo đảm phù hợp với yêu cầu của Ngân Hàng.
- (ii) Ngày thực hiện giao dịch có thể khác với ngày được ghi nhận trên sao kê Tài Khoản. Đó là trường hợp giao dịch thực hiện vào những ngày mà không phải Ngày Làm Việc hoặc sau giờ “ngưng nhận lệnh” của một Ngày Làm Việc nên được ghi nhận là xử lý vào Ngày Làm Việc kế tiếp.
- (iii) Khách Hàng hiểu và đồng ý rằng Tỷ Giá Hối Đoái sẽ được áp dụng tại thời điểm Ngân Hàng tiến hành chuyển đổi ngoại tệ mà không phải tỷ giá tại thời điểm đặt lệnh.
- (iv) Đối với giao dịch bị từ chối thực hiện hoặc bị hủy, trừ trường hợp có lỗi của Ngân Hàng, Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm cho bất cứ hậu quả nào sau đó và sẽ không thanh toán bất cứ khoản bồi thường nào cho Khách Hàng sau khi đã gửi thông cho Khách Hàng.

#### **4. Dịch vụ Online Banking, Mobile Banking, SMS Banking**

4.1 Dịch vụ Online Banking, Mobile Banking, SMS Banking (gọi chung là “Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử”) sẽ được tự động đăng ký cho Khách Hàng khi mở Tài Khoản, bao gồm Tài Khoản do Khách Hàng là chủ sở hữu duy nhất hoặc Tài Khoản chung. Dịch vụ SMS Banking được cung cấp như một dự phòng cho dịch vụ hộp thư thông báo (Thông báo đầy)

4.2 Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử, và những tiện ích đi kèm, chỉ khả dụng đối với một số loại tài khoản và sản phẩm nhất định. Ngân Hàng, tại từng thời điểm sẽ thông báo với Khách Hàng những loại tài khoản, thiết bị và dịch vụ có thể truy cập qua Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử. Ngoài ra, Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử chỉ khả dụng khi Khách Hàng đang trong phạm vi sử dụng dịch vụ mạng di động hoặc điện thoại di động của các nhà cung cấp di động hoặc dịch vụ mạng cụ thể cung cấp dịch vụ cho Khách Hàng.

4.3 Khách Hàng cũng đồng ý và chấp nhận rằng sự khả dụng và khả năng hoạt động của Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử phụ thuộc vào rất nhiều tình huống khác nhau, bao gồm địa điểm sử dụng dịch vụ, mạng điện thoại di động và độ khả dụng của mạng Internet, cường độ tín hiệu, và khả năng hoạt động của phần cứng, phần mềm, nhà điều hành mạng di động, và điện thoại di động và máy chủ máy tính.

4.4 Ngân Hàng không cam đoan hoặc đảm bảo rằng:

- (i) Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử sẽ đáp ứng tất cả các yêu cầu của Khách Hàng;
- (ii) Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử của Ngân Hàng sẽ hoạt động liên tục, đúng giờ hoặc không có lỗi;
- (iii) Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử của Ngân Hàng phù hợp với mọi mục đích cụ thể;
- (iv) tất cả các lỗi kỹ thuật sẽ được phát hiện hoặc sửa chữa kịp thời.

4.5 Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử có thể cho phép Khách Hàng xem hoặc được dẫn tới websites của bên thứ ba. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm cho nội dung của những website đó và khuyến nghị Khách Hàng cân nhắc trước khi truy cập. Khách Hàng sẽ tự chịu trách nhiệm liên quan tới việc sử dụng hoặc truy cập vào những website đó.

#### **Trách nhiệm của Khách Hàng liên quan đến bảo mật và an toàn**

4.6 Để sử dụng dịch vụ Online Banking và dịch vụ Mobile Banking, Ngân Hàng sẽ gửi đến Khách Hàng một mã số nhận dạng người sử dụng và mật mã ban đầu, và sau đó Khách Hàng có thể đặt mật mã riêng cho mình. Đó là những Mã Bảo Mật của Khách Hàng sẽ được sử

dụng để nhận dạng Khách Hàng bất cứ khi nào Khách Hàng truy cập dịch vụ Online Banking hoặc Mobile Banking.

4.7 Khách Hàng cần thực hiện tất cả các bước hợp lý để bảo vệ Mã Bảo Mật của Khách Hàng, bao gồm nhưng không giới hạn:

- (i) không được để lộ bất cứ chi tiết nào của Mã Bảo Mật của mình cho bất kỳ người nào khác, ngay cả cho nhân viên của Ngân Hàng;
- (ii) không ghi chép các Mã Bảo Mật theo một cách mà người khác có thể dễ dàng nhận ra đó là Mã Bảo Mật;
- (iii) không lưu giữ Mã Bảo Mật vào những thiết bị như điện thoại, máy tính hoặc bất kỳ thiết bị nào khác mà kẻ gian có thể tìm thấy hoặc truy cập được;
- (iv) chủ động đổi Mã Bảo Mật thường xuyên hoặc khi được Ngân Hàng yêu cầu. Khi đổi Mã Bảo Mật, Khách Hàng không nên chọn Mã Bảo Mật mà Khách Hàng đã sử dụng trước đây. Ngoài ra, khi đặt Mã Bảo Mật, Khách Hàng lưu ý không chọn những con số mà có thể dễ dàng đoán được. Ví dụ: Khách Hàng nên tránh sử dụng ngày sinh của Khách Hàng hoặc ngày sinh của người thân, hoặc bất cứ phần nào của số điện thoại của Khách Hàng khi đặt Mã Bảo Mật.

4.8 Nếu Khách Hàng phát hiện ra hay nghi ngờ Mã Bảo Mật đã bị tiết lộ trái phép hoặc đánh cắp, Khách Hàng phải lập tức tự mình đổi Mã Bảo Mật thông qua dịch vụ Online Banking hoặc Mobile Banking. Nếu điều này không khả thi, Khách Hàng phải thông báo ngay lập tức với chúng tôi bằng cách gọi số +84 28 7300 0730 / +84 24 7300 0730 (hay bất kì số nào khác mà chúng tôi thông báo cho Khách Hàng tùy từng thời điểm cho mục đích này). Chúng tôi sẽ tạm thời ngưng việc sử dụng dịch vụ Online Banking và/hoặc Mobile cho đến khi Mã Bảo Mật mới được thiết lập.

4.9 Khách Hàng không cho phép bất kỳ người nào khác sử dụng, hoặc bỏ mặc việc kiểm soát thiết bị và/hoặc phần mềm của thiết bị khi Khách Hàng đang sử dụng. Khách hàng phải tiến hành tất cả các biện pháp phù hợp để bảo vệ số điện thoại di động và linh kiện đi kèm với máy khi có thể. Điều này áp dụng cho dù đó là một thiết bị mà Khách Hàng truy cập độc lập hay là một thiết bị mà Ngân Hàng cung cấp để Khách Hàng truy cập dịch vụ tại chi nhánh của Ngân Hàng. Do tính chất công cộng của các chi nhánh của Ngân Hàng, việc Khách Hàng kiểm soát thiết bị khi Khách Hàng đang sử dụng dịch vụ Online Banking hoặc Mobile Banking và đăng xuất khỏi hệ thống trước khi Khách Hàng rời khỏi chi nhánh là rất quan trọng.

4.10 Khách Hàng không truy cập dịch vụ Online Banking hoặc Mobile Banking từ bất cứ thiết bị nào kết nối với một hệ thống mạng máy tính cục bộ (hay mạng LAN), như môi trường văn phòng, nếu Khách Hàng không bảo đảm rằng không có ai khác có thể theo dõi hay sao chép việc truy cập của Khách Hàng hoặc giả dạng Khách Hàng để truy cập dịch vụ.

4.11 Ngân Hàng có thể hủy một Mã Bảo Mật vì lý do bảo đảm an toàn tài khoản và sẽ thông báo đến Khách Hàng qua ít nhất một trong các phương tiện liên lạc mà Khách Hàng đã đăng ký như thư điện tử, tin nhắn điện thoại v.v về việc Mã Bảo Mật đã hoặc sẽ bị hủy. Trong thông báo này, Khách Hàng sẽ được hướng dẫn để khởi tạo một Mã Bảo Mật mới thay thế. Mã Bảo Mật thay thế sẽ có hiệu lực ngay lập tức sau khi Khách Hàng khởi tạo thành công.

4.12 Khách Hàng phải tuân thủ bất kì yêu cầu nào khác được thiết lập để bảo vệ tính an toàn của việc sử dụng Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử mà Ngân Hàng thông báo đến Khách Hàng tại từng thời điểm.

### **Ủy quyền thực hiện chỉ thị của Khách Hàng**

4.13 Khách Hàng đồng ý rằng việc sử dụng các Mã Bảo Mật của Khách Hàng là đã nhận dạng đầy đủ về Khách Hàng. Ngân Hàng có quyền thực hiện các chỉ thị trên Online Banking hoặc Mobile Banking được Khách Hàng đưa ra bằng cách dùng các Mã Bảo Mật mà không cần bất cứ sự xác nhận bằng văn bản hay xác nhận nào khác từ Khách Hàng, thậm chí ngay cả khi những chỉ thị đó không thực sự được đưa ra hay ủy quyền bởi Khách Hàng.

4.14 Khách Hàng sẽ phải chịu trách nhiệm cho việc người khác sử dụng Mã Bảo Mật của Khách Hàng, trừ trường hợp do lỗi của Ngân Hàng hoặc nếu Khách Hàng có thể chứng minh rằng:

- (i) tất cả các biện pháp bảo mật và an toàn nêu tại từ Điều 4.6 đến Điều 4.12 đã được Khách Hàng tuân thủ; và
- (ii) Khách Hàng đã thông báo với Ngân hàng rằng Mã Bảo Mật của Khách Hàng đã bị hoặc có thể đã bị lộ trước thời điểm (ngày/giờ) những chỉ thị này được thực hiện.

### **Chuyển khoản và thanh toán qua dịch vụ Online Banking và Mobile Banking**

4.15 Khách Hàng có thể sử dụng Online Banking hoặc Mobile Banking để truy cập các dịch vụ sau đây:

- (i) Dịch vụ chuyển tiền liên ngân hàng nội địa.
- (ii) Dịch vụ chuyển tiền liên ngân hàng 24/7: dịch vụ chuyển khoản từ Tài Khoản (VNĐ) sang một tài khoản tại ngân hàng trong nước khác (có tham gia dịch vụ chuyển tiền nhanh) và người nhận có thể nhận tiền ngay.
- (iii) Dịch vụ chuyển khoản nội bộ: dịch vụ chuyển khoản giữa các Tài Khoản nội bộ của Khách Hàng. Trừ khi Ngân Hàng có sự đồng ý khác, dịch vụ này chỉ có thể được sử dụng để chuyển tiền giữa các tài khoản dưới cùng một tên chủ tài khoản. Dịch vụ này không cho phép chuyển khoản tới hoặc từ những tài khoản mà Ngân Hàng biết rõ rằng được điều hành bởi Khách Hàng dưới những vai trò khác (bao gồm những tài khoản ủy thác hoặc tài khoản thừa kế).
- (iv) Dịch vụ chuyển khoản đến người thứ ba trong nội bộ Ngân Hàng: dịch vụ chuyển khoản từ một tài khoản tới một tài khoản cụ thể mở tại Ngân Hàng mà được sở hữu bởi một người không phải Khách Hàng hoặc một tài khoản mà Ngân Hàng biết rằng được điều hành bởi Khách Hàng dưới những vai trò khác.
- (v) Dịch vụ thanh toán hóa đơn: dịch vụ chuyển khoản từ Tài Khoản đến nhà cung cấp dịch vụ của Khách Hàng.
- (vi) Dịch vụ chuyển khoản quốc tế: dịch vụ chuyển khoản từ Tài Khoản tới một tài khoản cụ thể tại một ngân hàng ở một quốc gia khác.

4.16 Ngân Hàng sẽ quyết định thứ tự ưu tiên trong việc thực hiện các chỉ thị chuyển khoản và bất cứ chỉ thị nào khác mà Khách Hàng có thể đã thực hiện hoặc đã gửi tới Ngân Hàng.

4.17 Nếu Khách Hàng sử dụng bất kỳ dịch vụ chuyển khoản nào nêu trên:

- (i) Khách Hàng phải đăng ký cho mỗi người thụ hưởng thông qua dịch vụ Online Banking hoặc Mobile Banking trước khi thực hiện chuyển khoản cho người thụ hưởng đó;
- (ii) Khách Hàng chỉ có thể chuyển khoản tới một hạn mức hàng ngày cho phép nhất định. Hạn mức hàng ngày có thể khác nhau tùy theo loại hình chuyển khoản và loại tài khoản. Những hạn mức này cũng có thể được áp dụng trên cơ sở tổng hợp giữa các dịch vụ chuyển khoản khác nhau. Vui lòng truy cập website của Ngân Hàng tại [www.sc.com/vn/](http://www.sc.com/vn/) để biết thêm chi tiết về những hạn mức hiện tại đang được áp dụng.

4.18 Dịch vụ thanh toán hóa đơn



- (iii) Nếu Khách Hàng sử dụng dịch vụ thanh toán hóa đơn, Ngân Hàng, hàng ngày hoặc theo một chu kỳ nhất định, có thể gửi báo cáo tới các đối tượng thụ hưởng trong đó liệt kê tất cả người sử dụng của dịch vụ Online Banking hoặc Mobile Banking đã chuyển khoản cho đối tượng thụ hưởng và những số tiền thanh toán tương ứng. Khách Hàng cho phép Ngân Hàng tiết lộ những thông tin liên quan tới những báo cáo đó cho đối tượng thụ hưởng.
- (iv) Người thụ hưởng chỉ có thể nhận tiền sau một thời gian xử lý tối thiểu mà Ngân Hàng quy định.

### **Thời gian hoạt động, thay đổi và biến động**

4.19 Ngân Hàng sẽ thực hiện các bước hợp lý để Khách Hàng có thể sử dụng Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử thường xuyên và liên tục. Tuy nhiên, Khách Hàng chấp nhận rằng dịch vụ có thể chậm trễ phục vụ trong giờ hoạt động đã được quy định do các yêu cầu bảo trì thông thường, các hệ thống bị quá tải, hoặc do các trường hợp vượt quá tầm kiểm soát của Ngân Hàng.

4.20 Trường hợp cần sửa chữa, bảo trì hoặc vì lý do khác bắt buộc phải ngừng cung cấp dịch vụ, Ngân Hàng sẽ thông báo trước cho Khách Hàng về thời gian ngừng cung cấp dịch vụ và thời gian cung cấp lại dịch vụ chậm nhất là 03 (ba) ngày làm việc (hoặc một thời hạn khác do pháp luật quy định) trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ, trừ trường hợp xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng.

4.21 Ngân Hàng cam kết cung cấp dịch vụ ngân hàng trực tuyến 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần với tổng thời gian hệ thống không hoạt động không vượt quá 228 giờ/năm. Tổng thời gian tối đa cho việc phục hồi hệ thống sau sự cố là 24 giờ. Nếu vượt quá thời gian phục hồi này trên, Ngân Hàng sẽ bằng mọi biện pháp phù hợp khôi phục lại hoạt động hệ thống trong thời gian sớm nhất và cập nhật thông tin cho Khách Hàng thường xuyên về tình trạng hệ thống.

### **Phần mềm và phần cứng của Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử**

4.22 Mỗi lần Khách Hàng truy cập dịch vụ, thiết bị truy cập của Khách Hàng có thể được tự động cung cấp Phần Mềm cần thiết cho phép Khách Hàng truy cập và vận hành Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử, hoặc Phần Mềm cũng có thể được cung cấp cho Khách Hàng theo những cách khác. Khách Hàng phải đảm bảo rằng Phần Mềm được cung cấp tương thích với bất cứ máy tính hay thiết bị mà Khách Hàng sử dụng để truy cập dịch vụ và với bất cứ phần mềm nào trên máy tính hay thiết bị khác đó. Nếu Phần mềm Dịch vụ không tương thích dẫn đến thiệt hại cho Ngân Hàng, Khách Hàng phải đền bù cho Ngân Hàng về những thiệt hại này. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kì thiệt hại nào phát sinh do tính không tương thích giữa Phần Mềm và bất cứ máy tính hay thiết bị mà Khách Hàng sử dụng để truy cập dịch vụ.

4.23 Khách Hàng phải thực hiện tất cả các biện pháp để đảm bảo rằng bất kì máy tính hay thiết bị nào mà Khách Hàng sử dụng để truy cập dịch vụ Online Banking được bảo dưỡng đầy đủ và không bị xâm nhập bởi virus máy tính hay phần mềm tương tự bao gồm, nhưng không giới hạn, bom phần mềm (software bombs), ngựa Trojan (Trojan horses) và sâu (worms) (gọi chung là "Virus"). Dịch vụ có thể được truy cập thông qua Internet, các kênh thông tin liên lạc khác tùy từng trường hợp, hoặc qua hệ thống công cộng mà chúng tôi không thể kiểm soát được. Khách Hàng do đó phải đảm bảo rằng bất kì máy tính hay thiết bị mà Khách Hàng sử dụng để truy cập dịch vụ được bảo vệ đầy đủ để chống lại sự xâm nhập của Virus.

4.24 Khách Hàng không được truy cập dịch vụ Online Banking bằng bất kì máy tính hay thiết bị nào không phải của Khách Hàng trừ khi Khách Hàng đã được chủ sở hữu máy tính hoặc thiết bị đó cho phép sử dụng để truy cập dịch vụ. Nếu Khách Hàng vi phạm nguyên tắc này, Khách Hàng phải đền bù cho Ngân Hàng cho bất cứ thiệt hại nào mà Ngân Hàng gánh chịu do vi phạm này.

## **Quyền sở hữu liên quan đến Phần Mềm và các quyền sở hữu trí tuệ khác**

4.25 Bằng việc cung cấp cho Khách Hàng Phần Mềm, Ngân Hàng cấp quyền cho Khách Hàng, trên cơ sở không được độc quyền và không thể chuyển nhượng, tạm thời sử dụng Phần Mềm chỉ cho mục đích truy cập dịch vụ và không dành cho các mục đích khác. Phần Mềm và tất cả các tài liệu, thông tin cung cấp cho Khách Hàng bao gồm các thông tin có giá trị thuộc về Ngân Hàng.

4.26 Khách Hàng không được:

- (i) sử dụng Phần Mềm, tất cả các tài liệu và thông tin cho bất kỳ mục đích nào khác ngoài trừ việc truy cập dịch vụ;
- (ii) sao chụp, bán, chuyển giao, cho thuê thương mại, cho phép sử dụng, chuyển nhượng Phần Mềm và/hoặc các tài liệu, thông tin khác cho bất kì bên thứ ba nào; hoặc
- (iii) cố gắng dịch tập tin ứng dụng ra mã nguồn (decompile), đảo ngược cấu trúc kĩ thuật, nhập dữ liệu hay biên soạn bất cứ phần nào của Phần Mềm.

4.27 Ngân Hàng sở hữu tất cả các quyền sở hữu trí tuệ liên quan đến Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử, bao gồm cả những nhãn hiệu và logo liên quan đến các dịch vụ này. Khách Hàng không được phép sao chép, phân phối, công bố những nội dung đó và không được phép sử dụng các nhãn hiệu và logo của Ngân Hàng mà không có sự cho phép của Ngân Hàng.

## **Các hướng dẫn sử dụng dịch vụ, nhận thông báo**

4.28 Việc sử dụng Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử sẽ tuân thủ theo các hướng dẫn sử dụng dịch vụ do Ngân Hàng cung cấp tại từng thời điểm. Hướng dẫn sử dụng dịch vụ này có thể được tìm thấy tại trang chủ của Ngân Hàng [www.sc.com/vn/](http://www.sc.com/vn/) (Vào mục “Ngân hàng số” → “Ngân hàng trực tuyến” → “Hỗ trợ”). Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất nào phát sinh từ hoặc liên quan đến việc Khách Hàng không tuân thủ những hướng dẫn này.

4.29 Số di động hoặc tài khoản thư điện tử hoặc thiết bị có đăng ký hộp thư thông báo của Khách Hàng phải đang hoạt động và có khả năng nhận các thông báo điện tử. Khách Hàng xác nhận rằng nếu số di động hoặc tài khoản thư điện tử hoặc thiết bị có đăng ký hộp thư thông báo không hoạt động trong một khoảng thời gian liên tục, Khách Hàng có thể không nhận được các thông báo điện tử được gửi trong khoảng thời gian đó.

## **Chấm dứt sử dụng dịch vụ**

4.30 Khách Hàng có thể chấm dứt sử dụng Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử bất kỳ lúc nào bằng cách gửi cho Ngân Hàng thông báo bằng văn bản (hoặc theo bất kì cách nào khác mà chúng tôi thông báo đến Khách Hàng tùy từng thời điểm).

4.31 Nếu Khách Hàng có nhiều Tài Khoản, Khách Hàng không thể hủy bỏ dịch vụ cho một Tài Khoản mà phải cho tất cả các Tài Khoản, trừ trường hợp Ngân Hàng có chấp thuận khác.

4.32 Ngân Hàng cũng có thể chấm dứt bất kỳ Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử nào bằng một thông báo với Khách Hàng trước ít nhất 07 (bảy) ngày làm việc, hoặc một thời hạn khác theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, và thông qua ít nhất một trong các phương tiện liên lạc mà Khách Hàng đã đăng ký (ví dụ: địa chỉ nhận thư bưu điện, thư điện tử, Fax, tin nhắn điện thoại) hoặc hình thức thông báo khác phù hợp trong các trường hợp sau đây:

- (i) Các trường hợp quy định tại Điều 5.5, từ điểm (iii) đến (xi);
- (ii) Khách Hàng vi phạm bất cứ điều nào trong Điều Khoản Chung này hoặc bất cứ thỏa thuận nào khác với Ngân Hàng;
- (iii) Khách Hàng chết hoặc mất năng lực hành vi dân sự; hoặc

- (iv) Tài Khoản chung của Khách Hàng không còn được điều hành theo chỉ thị ký là JOINT-OR.

## 5. Giao dịch, chỉ thị của Khách Hàng

5.1. Các chỉ thị của Khách Hàng liên quan đến Tài Khoản, Dịch Vụ chỉ có hiệu lực khi Ngân Hàng thực tế nhận được và với điều kiện là chỉ thị được lập thành văn bản có chữ ký hợp lệ của Khách Hàng và được gửi đến địa chỉ của Ngân Hàng, bao gồm trụ sở chính và các chi nhánh. Khách Hàng phải đảm bảo chính xác, đầy đủ và thời gian gửi phù hợp cho các chỉ thị. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất, thiệt hại nào mà Khách Hàng phải gánh chịu do các chỉ thị đưa ra không chính xác, thiếu hay không kịp thời hoặc có bất kỳ bên thứ ba nào từ chối hay chậm trễ chuyển khoản tiền thanh toán cho người nhận.

5.2. Chỉ thị nộp tiền mặt chỉ được xem là có hiệu lực khi được xác nhận bởi hệ thống của Ngân Hàng hoặc do Ngân Hàng ký, đóng dấu hợp lệ. Nếu số tiền ghi trên phiếu nộp tiền khác với số tiền mặt do Ngân Hàng xác nhận, thì số tiền do Ngân Hàng xác nhận sẽ là số tiền sau cùng.

5.3. Ngân Hàng có thể hành động theo chỉ thị không hoàn thiện hoặc không nhất quán nếu Ngân Hàng tin tưởng một cách hợp lý rằng Ngân Hàng có thể làm rõ các thông tin đó mà không cần phải tham khảo thêm ý kiến của Khách Hàng.

5.4. Ngân Hàng sẽ nỗ lực hành động một cách hợp lý để thực hiện chỉ thị dừng, đảo chiều hoặc hủy bỏ một giao dịch của Khách Hàng nhưng Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm nếu không thực hiện được.

5.5. Các trường hợp Ngân Hàng tạm dừng hoặc từ chối xử lý chỉ thị, bao gồm cả chỉ thị giao dịch:

- (i) Thẻ ATM/Ghi Nợ được thông báo mất, hoặc hết hạn sử dụng hoặc bị khóa;
- (ii) Thẻ ATM/Ghi Nợ được sử dụng để thực hiện giao dịch thanh toán không tại (các) đơn vị chấp nhận thẻ;
- (iii) Chỉ thị không hợp pháp, hợp lệ, hoặc không rõ ràng, có mâu thuẫn, không chính xác hoặc không hoàn chỉnh;
- (iv) Chỉ thị liên quan đến các giao dịch bị cấm nêu tại Điều 14.4; hoặc việc thực hiện chỉ thị có thể làm cho Ngân Hàng vi phạm bất kỳ luật hoặc chính sách nào của Ngân Hàng;
- (v) Tài Khoản không có đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán hoặc vượt hạn mức thấu chi;
- (vi) Tài Khoản bị đóng hoặc bị phong tỏa toàn bộ;
- (vii) Khách Hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên chỉ thị thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở Tài Khoản;
- (viii) Khách Hàng từ chối cung cấp thông tin, tài liệu hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ hay không chính xác liên quan đến giao dịch, giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của khách hàng, hoặc liên quan đến nhận biết khách hàng theo yêu cầu của Ngân hàng hoặc khi Ngân Hàng 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;
- (ix) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật, bao gồm cả lệnh trừng phạt kinh tế và thương mại áp đặt bởi các quốc gia nơi Ngân Hàng có hoạt động hoặc bởi bất kỳ tổ chức siêu quốc gia, các cơ quan bao gồm, nhưng không giới hạn, Cục Ngân Khố Chính Phủ Anh, Liên Hợp Quốc, Liên minh châu Âu hay bất kỳ quốc gia nào;

- (x) Thị trường ngoại hối biến động mạnh; hoặc
- (xi) Ngân Hàng có lý do hợp lý để từ chối, bao gồm cả trường hợp Tài Khoản có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí của Ngân Hàng; hoặc có cáo buộc gian lận hoặc phạm pháp đối với Khách Hàng.

5.6. Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền ghi âm, ghi hình các giao dịch với Khách Hàng phù hợp với quy định pháp luật nhằm đảm bảo giá trị chứng cứ của các giao dịch này. Ngân Hàng cũng có thể thực hiện việc gọi lại Khách Hàng để kiểm tra tính xác thực khi Ngân Hàng thấy cần để đảm bảo an toàn. Ngân Hàng có toàn quyền không thực hiện giao dịch hay chỉ thị nếu việc gọi lại kiểm tra không cho kết quả thỏa mãn yêu cầu của Ngân Hàng.

5.7. Giao dịch, chỉ thị bằng phương thức điện tử

- (i) Tất cả chỉ thị, xác nhận, chứng thực, chấp thuận, thỏa thuận, hợp đồng và văn bản (sau đây gọi chung là các “**văn kiện**”) giao dịch với hoặc do Khách Hàng gửi đến Ngân Hàng được đưa ra dưới dạng điện tử và/hoặc gửi qua phương tiện điện tử (ví dụ, điện thoại, hội thoại thấy hình (video call, video conference), email hoặc fax ) hoặc kênh điện tử (ví dụ như Online Banking hoặc Mobile Banking) (sau đây gọi chung là “phương thức điện tử”) và được Ngân Hàng chấp thuận sẽ được xem là đã được phê duyệt, giao kết và ký hợp lệ bởi Khách Hàng và văn kiện đó sẽ có hiệu lực, giá trị và buộc thi hành về mặt pháp lý với Khách Hàng như thể được ký bằng chữ ký tươi. Khách Hàng xác nhận và đồng ý là các văn kiện gửi qua phương thức điện tử này là giống như bản gốc bằng văn bản và Ngân Hàng có thể yêu cầu bổ sung các giấy tờ khác trước khi chấp thuận và thông báo cho Khách Hàng.
- (ii) Việc gửi văn kiện bằng phương tiện điện tử có thể chỉ áp dụng cho một số loại giao dịch và sản phẩm cụ thể. Ngân Hàng có thể toàn quyền quyết định, nhưng không có nghĩa vụ, chấp nhận các văn kiện này. Các văn kiện gửi qua email, điện thoại hay fax phải là các địa chỉ và số đã được đăng ký trước với Ngân Hàng. Khi gửi qua phương thức điện tử, Khách Hàng đồng ý rằng đây là các phương thức giao dịch có rủi ro và chấp nhận và chịu mọi rủi ro liên quan, bao gồm cả rủi ro văn kiện bị thiếu, bị giả mạo hoặc bị can thiệp bởi bên thứ ba, sự cố đường truyền như truyền tải không thành công, bị lỗi hoặc bị gián đoạn. Khách Hàng đồng ý là trong trường hợp Ngân Hàng, hoặc bất kỳ cơ quan nhà nước có thẩm quyền hay cơ quan trọng tài nào có yêu cầu hoặc theo quy định của pháp luật mà cần có bản gốc có chữ ký của Khách Hàng thì Khách Hàng sẽ nộp cho Ngân Hàng như được yêu cầu.

## 6. Đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách Hàng

6.1 Trừ khi được quy định cụ thể trong Thỏa Thuận Cụ Thể, mọi phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Khách Hàng sẽ được Ngân Hàng tiếp nhận và xử lý theo quy trình tiếp nhận giải quyết khiếu nại được công khai tại trụ sở của Ngân Hàng, hoặc trên trang web tại <https://av.sc.com/vn/content/docs/vn-standard-chartered-complaint-handling-procedures-for-clients.pdf>, hoặc Khách Hàng có thể vào trang chủ của Ngân Hàng [www.sc.com/vn/](http://www.sc.com/vn/) để tìm kiếm (Vào mục “Liên hệ” → mục “Gửi thắc mắc/ khiếu nại”).

6.2 Đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách Hàng phải được lập thành văn bản theo mẫu quy định tại quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại nêu tại Điều 6.1. Trường hợp Khách Hàng đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại của Ngân Hàng thì Khách Hàng phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu và trong thời hạn mà Ngân Hàng yêu cầu.

6.3 Đề nghị tra soát, khiếu nại phải được gửi đến Ngân Hàng trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch được đề nghị tra soát, khiếu nại. Sau thời hạn này, Ngân Hàng có quyền từ chối các đề nghị tra soát, khiếu nại và Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hay thiệt hại (nếu có) phát sinh hoặc có liên quan đến các giao dịch này.



6.4 Kể từ ngày nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách Hàng cùng với đầy đủ các chứng từ liên quan từ Khách Hàng, Ngân Hàng sẽ xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách Hàng trong thời hạn sau đây:

(a) Đối với thẻ ATM/Ghi nợ:

- 30 (ba mươi) Ngày Làm Việc đối với thẻ có BIN do Ngân Hàng Nhà Nước cấp (ví dụ như thẻ ATM);
- 75 (bảy mươi lăm) Ngày Làm Việc đối với thẻ có BIN do tổ chức thẻ quốc tế cấp (ví dụ như thẻ ghi nợ Visa).

(b) Đối với Tài Khoản và Dịch Vụ khác: 30 (ba mươi) Ngày Làm Việc.

6.5 Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

- (i) Trừ khi có quy định khác đi trong Các Điều Khoản Chung này hoặc các Thỏa Thuận Cụ Thể, đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách Hàng và/hoặc không do Sự Kiện Bất Khả Kháng theo Điều Khoản Chung này, Ngân Hàng sẽ thỏa thuận với Khách Hàng về việc bồi hoàn trong vòng 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách Hàng. Để làm rõ, trách nhiệm bồi thường thiệt hại của Ngân Hàng đối với Khách Hàng sẽ được xác định theo quy định pháp luật hiện hành.
- (ii) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại nêu tại Điều 6.4 mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 (mười lăm) Ngày Làm Việc tiếp theo, Ngân Hàng sẽ thỏa thuận với Khách Hàng về phương án xử lý theo quy định của pháp luật. Nếu các bên không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
- (iii) Trong trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm theo đánh giá hợp lý của Ngân Hàng, Ngân Hàng sẽ thực hiện việc tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự (“cơ quan có thẩm quyền”); 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 có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết là không có yếu tố tội phạm, Ngân Hàng và Khách Hàng sẽ, trong vòng 15 (mười lăm) Ngày Làm Việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan đó, thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại tương tự theo quy định tại Điểm 6.5 (ii) nêu trên.

6.6 Các thời hạn quy định tại Điều này có thể được điều chỉnh theo quy định của pháp luật áp dụng tại từng thời điểm.

## 7. Sao kê Tài Khoản, giấy báo, thẻ tiền gửi

7.1 Ngân Hàng có thể phát hành và gửi cho Khách Hàng bản sao kê Tài Khoản vào mỗi tháng hoặc theo một định kỳ khác mà pháp luật cho phép hoặc theo thỏa thuận với Khách Hàng. Sao kê Tài Khoản có thể được gửi dưới hình thức văn bản giấy hoặc điện tử hoặc bất kỳ hình thức nào Ngân Hàng lựa chọn.

7.2 Khách Hàng phải thẩm tra sự chính xác của từng mục ghi trong bản sao kê, giấy báo hay thẻ tiền gửi. Trong trường hợp có nội dung không phù hợp, không nhất quán, bỏ sót, sai sót, không chính xác hay các mục nhập số liệu không đúng, Khách Hàng phải thông báo trong vòng 14 (mười bốn) ngày kể từ ngày của bản sao kê, giấy báo hoặc thẻ tiền gửi.

7.3 Việc Khách Hàng không thông báo như nói trên sẽ được xem như Khách Hàng đã chấp nhận nội dung trong các bản sao kê, giấy báo hay thẻ tiền gửi là chính xác, đầy đủ và đúng đắn và Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm đối với nội dung trong bản sao kê, giấy báo hoặc thẻ tiền gửi này.

7.4 Ngân Hàng có quyền đòi Khách Hàng hoàn trả và/hoặc ghi nợ (các) Tài Khoản của Khách Hàng đối với các khoản thanh toán vượt quá vào Tài Khoản phát sinh từ sự sai sót hoặc bỏ sót nói trên.

## 8. Phí và lãi

8.1. Ngân Hàng có quyền áp dụng các khoản phí và lãi suất đối với Tài Khoản và Dịch Vụ (sau đây gọi là “phí”) mà Ngân Hàng cung cấp cho Khách Hàng theo biểu phí hoặc thỏa thuận riêng với Khách Hàng. Biểu phí Dịch Vụ và lãi suất tiền gửi được Ngân Hàng niêm yết công khai tại các chi nhánh hoặc trên trang web của Ngân Hàng tại địa chỉ <https://www.sc.com/vn/deposits/interest-rates/>, hoặc Khách Hàng có thể truy cập vào trang chủ [www.sc.com/vn](http://www.sc.com/vn) (vào mục “Tài khoản & Tiền gửi” → “Thẻ ghi nợ” → “Lãi suất & Biểu phí”)

8.2. Định kỳ hàng tháng hoặc theo từng lần Khách Hàng yêu cầu sử dụng Dịch Vụ, Ngân Hàng được quyền chủ động ghi nợ Tài Khoản của Khách Hàng đối với các khoản phí nói trên ngay khi nhận được yêu cầu của Khách Hàng. Dù cho Tài Khoản có giao dịch thường xuyên hay không, phí sẽ được tính khi:

- (i) Khách Hàng sử dụng Tài Khoản hoặc Dịch Vụ;
- (ii) mỗi khoản khấu trừ khi chuyển tiền bằng điện bị từ chối do không có đủ tiền;
- (iii) Khách Hàng đóng Tài Khoản dưới 01 (một) năm sau khi mở, hoặc một thời hạn khác do Ngân Hàng quy định và thông báo tại biểu phí;
- (iv) Khách Hàng không duy trì được số dư Tài Khoản bình quân tối thiểu do Ngân Hàng ấn định tại từng thời điểm;
- (v) bất kỳ khoản hoàn lại dưới bất kỳ hình thức nào thuộc bất kỳ số dư có nào trong Tài Khoản. Ngân Hàng có quyền áp dụng các khoản tiền phạt hoặc hình thức chế tài khác mà pháp luật Việt Nam cho phép hoặc yêu cầu.

8.3. Số dư trên Tài Khoản sẽ được tính lãi như sau:

- (i) Lãi tính trên số dư thực tế vào cuối ngày, cộng dồn theo số ngày duy trì số dư thực tế theo mức lãi suất áp dụng đối với tiền gửi không kỳ hạn do Ngân Hàng ấn định; và
- (ii) nếu thời hạn tính từ khi nhận tiền gửi cho đến khi thanh toán hết khoản tiền gửi là dưới một (01) ngày, thời hạn tính lãi sẽ là không (0) ngày.

8.4. Ngân Hàng có quyền điều chỉnh biểu phí Dịch Vụ và lãi suất tùy từng thời điểm. Đối với các loại phí liên quan đến Thẻ ATM/Ghi Nợ, Ngân Hàng sẽ thông báo đến Khách Hàng ít nhất bảy (07) trước khi áp dụng các thay đổi. Đối với các loại phí khác, Ngân Hàng sẽ thông báo đến Khách Hàng một thời hạn hợp lý trước khi áp dụng phí, lãi suất điều chỉnh. Nếu Khách Hàng không đồng ý với các sửa đổi đó, Khách Hàng có quyền chấm dứt (các) Tài Khoản và Dịch Vụ bằng thông báo bằng văn bản cho Ngân Hàng trước ngày các sửa đổi có hiệu lực. Nếu Khách Hàng tiếp tục sử dụng (các) Tài Khoản và/hoặc Dịch Vụ, Khách Hàng được xem là đã đồng ý với và chấp nhận các sửa đổi như vậy.

## 9. Các khoản thuế

Nếu vào bất kỳ lúc nào Ngân Hàng được yêu cầu bởi luật pháp hay cơ quan thuế nước sở tại hay nước ngoài phải nộp thuế hàng hóa và dịch vụ hoặc khoản thuế hay số tiền nào khác đối với, hoặc được tính liên quan đến, bất kỳ khoản tiền nào nhận được hoặc phải thu từ Khách Hàng (ngoại trừ khoản thanh toán của Ngân Hàng về tiền thuế trên toàn bộ thu nhập ròng của Ngân Hàng), thì Khách Hàng phải trả cho Ngân Hàng khi được yêu cầu, một số tiền tương đương với số tiền mà Ngân Hàng đã trả hay phải trả. Ngân Hàng có quyền ghi nợ cho Tài Khoản của Khách Hàng đối với thuế hàng hóa và dịch vụ hoặc khoản thuế hay số tiền khác, cho dù việc ghi nợ nói trên có thể dẫn đến việc Tài Khoản của Khách Hàng bị thiếu chi.

## 10. Bồi thường và trách nhiệm

10.1. Khách Hàng cam kết bồi thường và thanh toán cho Ngân Hàng khi được yêu cầu, đối với bất kỳ tổn thất hoặc nghĩa vụ tài chính nào mà Ngân Hàng gánh chịu từ việc thực hiện chỉ thị của Khách Hàng hoặc các yêu cầu khác liên quan đến Tài Khoản và Dịch Vụ.

10.2. Khách Hàng đồng ý bồi thường cho Ngân Hàng đối với mọi khiếu nại, yêu cầu, kiện tụng, tố tụng, tổn thất, thiệt hại, phí tổn và chi phí gánh chịu bởi hoặc phát sinh cho Ngân Hàng mà Ngân Hàng có thể chứng minh được do việc sử dụng Tài Khoản hoặc Dịch Vụ bởi Khách Hàng trái với quy định pháp luật hoặc Điều Khoản Chung này.

10.3. Ngân Hàng có quyền ghi nợ Tài Khoản đối với các chi phí, khoản nợ và khoản tổn thất được Ngân Hàng xác định với Khách Hàng. Ngân Hàng sẽ thông báo về việc ghi nợ này trong trường hợp pháp luật có quy định.

10.4. Ngân Hàng có quyền giữ lại các khoản tiền trong Tài Khoản của Khách Hàng nhằm bồi thường cho Ngân Hàng đối với bất kỳ và tất cả các khiếu nại, yêu cầu, tổn thất, thiệt hại, trở ngại, phí tổn và chi phí mà Ngân Hàng có thể gánh chịu, phát sinh hoặc có trách nhiệm thanh toán thay mặt cho Khách Hàng và/hoặc có liên quan đến Tài Khoản.

## 11. Bù trừ, kết hợp Tài Khoản

11.1. Ngân Hàng có thể bù trừ bất kỳ nghĩa vụ nào mà Khách Hàng còn nợ Ngân Hàng với bất kỳ nghĩa vụ nào mà Ngân Hàng còn nợ Khách Hàng hoặc bất kỳ khoản tiền nào có trong bất kỳ Tài Khoản nào của Khách Hàng. Ngân Hàng có thể điều chỉnh ngày thanh toán hay đến hạn của bất kỳ khoản tiền hay nghĩa vụ nào mà Ngân Hàng phải trả cho Khách Hàng và thực hiện chuyển đổi tiền tệ cho mục đích bù trừ. Cho mục đích của Điều này, “nghĩa vụ” bao gồm bất kỳ nghĩa vụ nào cho dù đến hạn hay chưa đến hạn, thực tế hoặc tiềm tàng, hiện tại hoặc trong tương lai. Nếu chưa xác định chắc chắn giá trị của mỗi nghĩa vụ đó, Ngân Hàng có quyền ước tính giá trị cho nghĩa vụ đó.

11.2. Cho mục đích bù trừ, Ngân Hàng có thể thực hiện việc chuyển đổi tiền tệ cần thiết theo Tỷ Giá Hối Đoái mà Ngân Hàng đang áp dụng tại thời điểm chuyển đổi.

11.3. Việc Khách Hàng chết hoặc mất năng lực hành vi không làm ảnh hưởng đến các quyền của Ngân Hàng theo Điều này.

## 12. Chuyển giao và chuyển nhượng

12.1. Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền chuyển nhượng và/hoặc chuyển giao bất kỳ hoặc tất cả các quyền của mình theo Điều Khoản Chung này mà không cần Khách Hàng đồng ý.

12.2. Khách Hàng đồng ý rằng, bằng cách gửi thông báo trước ít nhất 30 (ba mươi) ngày cho Khách Hàng, Ngân Hàng có thể chuyển nhượng và/hoặc chuyển giao bất kỳ hoặc tất cả các nghĩa vụ của Ngân Hàng theo các Điều Khoản Chung này và/hoặc bất kỳ các thỏa thuận nào khác tại từng thời điểm được ký kết bởi Khách Hàng (mỗi tài liệu gọi là một “Tài Liệu Ngân Hàng”) cho bất kỳ tổ chức tín dụng hoặc Bên Nhận Chuyển Nhượng nào được cấp phép để thực hiện các hoạt động ngân hàng tại Việt Nam, bao gồm bất kỳ Công Ty Liên Kết nào của Ngân Hàng (được gọi là “Bên Nhận Chuyển Nhượng”).

12.3. Khách Hàng có quyền từ chối việc chuyển giao và/hoặc chuyển nhượng nghĩa vụ của Ngân Hàng bằng cách trả lời bằng văn bản cho Ngân Hàng và trong thời hạn nêu tại thông báo quy định tại Điều 12.2. Trong trường hợp đó, Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng được phép chấm dứt toàn bộ các Tài Khoản và Dịch Vụ cung cấp cho Khách Hàng mà không phải bồi thường cho bất kỳ thiệt hại nào đối với Khách Hàng. Nếu Ngân Hàng không nhận được phản hồi của Khách Hàng trong thời hạn quy định và Khách Hàng tiếp tục sử dụng Tài Khoản,

Dịch Vụ của Ngân Hàng sau khi hết hạn nêu trong thông báo, Khách Hàng sẽ được xem là đã đồng ý với việc chuyển nhượng, chuyển giao đó và Ngân Hàng không cần có hành động nào khác liên quan đến chấp thuận của Khách Hàng.

12.4. Khách Hàng xác nhận rằng, sau khi bất kỳ chuyển nhượng hoặc chuyển giao nào nêu trên có hiệu lực, tất cả các quyền và nghĩa vụ của Ngân Hàng và bất kỳ Tài Khoản, Dịch Vụ nào được chuyển nhượng và/hoặc chuyển giao như thế sẽ đều trở thành các quyền và nghĩa vụ của Bên Nhận Chuyển Nhượng, và đều có thể thi hành bởi Bên Nhận Chuyển Nhượng đối với Khách Hàng như thể Bên Nhận Chuyển Nhượng đã là một bên ký kết Tài Liệu Ngân Hàng với Khách Hàng.

12.5. Khách Hàng cũng đồng ý thêm rằng Khách Hàng sẽ ký kết và giao nhận tất cả các giấy tờ, tài liệu bổ sung, và hợp tác với Ngân Hàng và bất kỳ Bên Nhận Chuyển Nhượng nào, trong việc tiến hành nộp hồ sơ hoặc đăng ký cần thiết nào hoặc bất kỳ sửa đổi bổ sung nào đối với bất kỳ Tài Liệu Ngân Hàng nào liên quan đến việc chuyển nhượng, chuyển giao nêu trên, hoặc những tài liệu mà Ngân Hàng hoặc Bên Nhận Chuyển Nhượng thông báo với Khách Hàng là cần thiết hoặc thích hợp cho việc chuyển nhượng, chuyển giao nêu trên.

12.6. Điều Khoản Chung này có hiệu lực và bảo đảm quyền lợi của Ngân Hàng, Khách Hàng và các bên kế thừa và bên nhận chuyển nhượng của Ngân Hàng, và sẽ tiếp tục có hiệu lực đối với Khách Hàng cho dù có (i) bất kỳ thay đổi nào về tên hoặc việc thành lập Ngân Hàng; hoặc (ii) việc sáp nhập hoặc hợp nhất Ngân Hàng vào hoặc cùng với bất kỳ pháp nhân nào khác. Trong trường hợp có sự sáp nhập hoặc hợp nhất, pháp nhân đó sẽ thay thế Ngân Hàng liên quan đến Điều Khoản Chung này và tất cả Tài Khoản và/hoặc Dịch Vụ do Ngân Hàng dành cho Khách Hàng, và Điều Khoản Chung này sẽ tiếp tục có đầy đủ hiệu lực giữa Khách Hàng và pháp nhân đó.

### 13. Thông báo, thông tin liên lạc

13.1. Phù hợp với quy định pháp luật hoặc theo yêu cầu của Khách Hàng, Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng về số dư Tài Khoản, phát hành Thẻ ATM/Ghi Nợ, giao dịch phát sinh trên Tài Khoản hoặc trên Thẻ ATM/Ghi Nợ, Tài Khoản bị phong tỏa, đóng, thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam trong hồ sơ mở Tài Khoản, Thẻ ATM/Ghi Nợ, các thay đổi đối với Điều Khoản Chung, biểu phí Dịch Vụ, và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng Tài Khoản,

13.2. Thông báo, thông tin liên lạc nêu tại Điều 13.1 sẽ được thực hiện bằng một hoặc nhiều phương thức sau đây:

- (i) giao tận tay;
- (ii) niêm yết tại trụ sở/chi nhánh/văn phòng bất kì của Ngân Hàng;
- (iii) đăng tải trên website của Ngân Hàng;
- (iv) thông báo qua tin nhắn điện thoại, thông báo đẩy (push-notification), thông báo trong ứng dụng di động (in-app notification), thư điện tử;
- (v) gửi bưu điện đến địa chỉ mới nhất mà Khách Hàng đã đăng ký với Ngân Hàng;
- (vi) bất kì hình thức nào mà Khách Hàng đã đăng ký với Ngân Hàng và được Ngân Hàng chấp thuận.

Đối với Tài Khoản chung, việc thông báo cho bất kỳ một đồng chủ tài khoản nào sẽ được xem là đã thông báo cho tất cả các đồng chủ tài khoản còn lại.

13.3. Tất cả các thông báo gửi cho Khách Hàng sẽ có hiệu lực kể từ ngày thông báo hoặc vào một ngày cụ thể được ghi hoặc xác định theo thông báo đó. Nếu Khách Hàng được yêu cầu phản hồi theo một thông báo mà Ngân Hàng gửi trong một thời hạn nhất định mà Khách Hàng



không phản hồi đúng hạn thì Ngân Hàng được quyền xem như là Khách Hàng đã đồng ý với thông báo đó.

13.4. Thông tin liên lạc Khách Hàng cung cấp cho Ngân Hàng ít nhất phải bao gồm các thông tin về địa chỉ, email và số điện thoại di động để nhận các thông báo và các thông tin liên lạc khác liên quan đến các sản phẩm Ngân Hàng. Ngân Hàng chỉ có nghĩa vụ gửi thông tin đến địa chỉ, email, số điện thoại liên lạc mới nhất mà Khách Hàng cung cấp cho Ngân Hàng.

#### **14. Các cam đoan, bảo đảm và cam kết của Khách Hàng**

Khách Hàng sau đây cam đoan, bảo đảm và cam kết với Ngân Hàng rằng:

14.1 Khách Hàng có đầy đủ năng lực hành vi dân sự để mở, sử dụng Tài Khoản, Dịch Vụ của Ngân Hàng phù hợp với các Điều Khoản Chung. Khi quyết định mở (các) Tài Khoản, và/hoặc sử dụng Dịch Vụ, Khách Hàng đã có quyết định độc lập và không dựa vào bất kỳ cam đoan hay bảo đảm nào khác, dù bằng lời nói hoặc văn bản, từ phía Ngân Hàng, các viên chức, nhân viên hoặc đại lý của Ngân Hàng.

14.2 Khách Hàng sẽ cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng Tài Khoản. Khách Hàng sẽ thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ có liên quan cho Ngân Hàng trong vòng 30 (ba mươi) ngày, hoặc trong thời hạn ngắn hơn theo yêu cầu của Ngân Hàng, nếu có bất kỳ thay đổi nào đối với thông tin mà Khách Hàng đã cung cấp cho Ngân Hàng. Ngân Hàng được phép cập nhật thông tin do Khách Hàng cung cấp tại từng thời điểm trong hệ thống của Ngân Hàng và áp dụng những thông tin này cho tất cả các Tài Khoản, Dịch Vụ mà Khách Hàng đăng ký sử dụng.

14.3 Mọi giao dịch qua Tài Khoản và việc sử dụng Dịch Vụ phải cho các mục đích hợp pháp, tuân thủ chặt chẽ các Điều Khoản Chung này và quy định pháp luật hiện hành bao gồm cả pháp luật ở nước ngoài nếu Khách Hàng sử dụng Tài Khoản và Dịch Vụ ngoài lãnh thổ Việt Nam.

14.4 Không được dùng Tài Khoản hay Dịch Vụ để thực hiện hoặc thanh toán cho bất kỳ giao dịch nào được xem là bất hợp pháp theo quy định của pháp luật hiện hành nào, bao gồm nhưng không giới hạn:

- (i) các hành vi bị cấm theo quy định tại Nghị định số 52/2024/NĐ-CP (và các nghị định sửa đổi, bổ sung, thay thế tại từng thời điểm);
- (ii) hành vi đánh bạc, tiền ảo, giao dịch kinh doanh ngoại hối trên website;
- (iii) nạp tiền vào ví điện tử ở nước ngoài;
- (iv) giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận;
- (v) thanh toán cho các trò chơi điện tử trên mạng chưa được cấp phép phát hành tại Việt Nam;
- (vi) buôn bán kim cương thô.

14.5 Nếu Khách Hàng có kế hoạch định cư hoặc sang nước ngoài, Khách Hàng phải thông báo ngay lập tức cho Ngân Hàng;

#### **15. Sự Kiện Bất Khả Kháng và tính không sẵn có các khoản thanh toán tại Việt Nam**

15.1. Ngân Hàng có quyền tạm ngừng hoặc đình chỉ các hoạt động của bất kỳ hoặc tất cả Tài Khoản và/hoặc Dịch Vụ tại bất kỳ thời điểm nào khi có Sự Kiện Bất Khả Kháng xảy ra. Ngân Hàng không phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào Khách Hàng có thể phải gánh chịu liên quan đến Sự Kiện Bất Khả Kháng.

15.2. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm đối với số dư có của Tài Khoản nếu các khoản tiền này không có sẵn để sử dụng do các hạn chế về khả năng chuyển đổi hoặc khả năng chuyển giao xảy ra do Sự Kiện Bất Khả Kháng. Nếu quốc gia xuất xứ của loại tiền tệ có liên quan hạn chế hoặc sắp có các hạn chế về tính khả dụng, ghi có hoặc chuyển tiền, thì Ngân Hàng không có nghĩa vụ phải thanh toán cho Khách Hàng các khoản tiền có trong Tài Khoản, dù bằng loại tiền tệ gốc hay tiền tệ khác. Nếu Ngân Hàng thanh toán, thì Ngân Hàng có quyền làm như thế bằng loại tiền tệ bất kỳ và với số tiền liên quan được chuyển đổi theo (các) tỷ giá mà Ngân Hàng cho là phù hợp.

## **16. Dịch vụ thuê ngoài**

Ngân Hàng có quyền sử dụng dịch vụ thuê ngoài hoặc ký hợp đồng thầu phụ đối với bất kỳ phần nào của hoạt động kinh doanh của mình, chẳng hạn như các hoạt động ngân hàng và thẻ tín dụng, mạng, các hệ thống/ứng dụng máy tính và dữ liệu máy tính cung cấp cho bên thứ ba (bao gồm không giới hạn bất kỳ đối tác nào bên ngoài Việt Nam) và theo các điều kiện phù hợp với quy định của pháp luật áp dụng.

## **17. Tính riêng biệt**

Nếu bất kỳ quy định hoặc phần nào của bản Điều Khoản Chung này bị cho là vô hiệu, bất hợp pháp hoặc không thể thi hành về bất kỳ khía cạnh nào theo pháp luật hiện hành, thì tính hiệu lực, tính hợp pháp và hiệu lực thi hành của các quy định hoặc phần còn lại không bị ảnh hưởng dưới bất kỳ hình thức nào. Điều Khoản Chung này sẽ được diễn giải như thể là (các) quy định hoặc phần vô hiệu lực, bất hợp pháp hoặc không thể thi hành nói trên không được quy định trong Điều Khoản Chung này.

## **18. Tính bất hợp pháp**

Bất kể quy định nào trong Điều Khoản Chung này, nếu Ngân Hàng thấy rằng việc Ngân Hàng duy trì hoặc thực hiện các nghĩa vụ của mình trong bản Điều Khoản Chung này đã hoặc sẽ trở nên bất hợp pháp hoặc bị ngăn cấm bởi bất kỳ luật hay quy định hiện hành nào hoặc quyết định tư pháp, thì Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng về sự việc đó. Nếu Ngân Hàng quyết định chấm dứt cung cấp Dịch Vụ trong trường hợp này, Khách Hàng sẽ hoàn trả toàn bộ số tiền mà Khách Hàng nợ Ngân Hàng khi nhận được thông báo đó.

## **19. Luật điều chỉnh và thẩm quyền tài phán**

Điều Khoản Chung này được diễn giải và điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Các bên đồng ý rằng trong trường hợp có tranh chấp phát sinh liên quan đến các Tài Khoản hoặc Dịch Vụ thì tranh chấp đó có thể được giải quyết bằng một hoặc nhiều phương thức theo quy định của pháp luật như thương lượng, hòa giải, trọng tài hoặc tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam. Trong trường hợp thương lượng thành, kết quả thương lượng sẽ được các bên lập thành văn bản hoặc dưới dạng thông điệp dữ liệu (ví dụ như: thư điện tử) theo quy định pháp luật.

## **20. Cam kết liên quan đến lệnh trừng phạt**

Ngân Hàng cam kết tuân thủ các quy định về lệnh trừng phạt được áp đặt bởi cơ quan có thẩm quyền. Theo đó, Ngân Hàng không cho phép bất kỳ giao dịch, sản phẩm và dịch vụ của Khách Hàng liên quan đến hoặc được sử dụng trực tiếp hoặc gián tiếp ở các nước là đối tượng của lệnh trừng phạt. Xin lưu ý rằng Khách Hàng không được liên hệ với Ngân Hàng qua ngân hàng điện thoại, fax, hoặc email, hoặc truy cập trang web của Ngân hàng, và Ngân Hàng sẽ không thể cung cấp cho Khách Hàng các dịch vụ tài chính nếu Khách Hàng đang ở các nước là đối tượng của lệnh trừng phạt kinh tế.

## **21. Phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận**

21.1 Để tuân thủ luật pháp, quy định, quy tắc tự nguyện, chỉ thị, phán quyết hoặc lệnh của tòa án trong nước hoặc nước ngoài, thỏa thuận giữa bất kỳ thành viên nào của Tập đoàn Standard Chartered và bất kỳ cơ quan, cơ quan quản lý hoặc cơ quan thực thi nào, các chính sách (bao gồm cả chính sách, thông lệ của Tập đoàn Standard Chartered), các biện pháp trừng phạt hoặc cấm vận của chính phủ, các yêu cầu báo cáo theo luật giao dịch tài chính và các yêu cầu của bất kỳ cơ quan, cơ quan quản lý, tòa án, cơ quan thực thi, cơ quan trao đổi nào, Ngân Hàng có thể:

- (i) cấm thực hiện hoặc ký kết giao dịch liên quan đến người hay pháp nhân, chẳng hạn như người hoặc pháp nhân được bị cấm vận hoặc có liên quan hoặc giao dịch (trực tiếp hoặc gián tiếp) với người nào hoặc tổ chức bị cấm vận theo lệnh cấm vận kinh tế và thương mại áp đặt bởi bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nơi Ngân Hàng hoạt động hoặc bởi bất kỳ tổ chức siêu quốc gia, cơ quan bao gồm, nhưng không giới hạn, Cục Ngân Khố Chính Phủ Anh, Liên Hợp Quốc, Liên minh châu Âu hay bất kỳ nước nào); hoặc
- (ii) báo cáo giao dịch đáng ngờ hoặc vi phạm có thể xảy ra về việc cấm vận của cơ quan có thẩm quyền tại một nước mà Tập đoàn Standard Chartered phải hoặc quyết định tiết lộ giao dịch.

21.2 Các giao dịch bị ảnh hưởng có thể là:

- (i) liên quan đến việc cung cấp tài chính cho cá nhân tham gia hoặc bị nghi ngờ tham gia vào khủng bố hoặc hành động khủng bố;
- (ii) có liên quan để điều tra về hành vi trốn thuế trên thực tế hoặc đang cố thực hiện hành vi trốn thuế, điều tra hoặc truy tố cá nhân đối với hành vi phạm tội vi phạm luật áp dụng; hoặc
- (iii) liên quan đến cá nhân hoặc tổ chức mà có thể là đối tượng của biện pháp trừng phạt và cấm vận.

21.3 Ngân Hàng, Thành Viên Ngân Hàng và của Tập đoàn Standard Chartered có thể chặn và điều tra bất kỳ thông báo thanh toán và các thông tin khác hoặc liên lạc gửi đến Khách Hàng hoặc do Khách Hàng hoặc thay mặt Khách Hàng nhằm cho mục đích chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận và việc này có thể làm chậm, ngăn chặn hoặc từ chối thanh toán và việc sàng lọc giao dịch thanh toán có thể chậm trễ trong việc xử lý thông tin.

21.4 Ngân Hàng, Thành Viên Ngân Hàng và của Tập đoàn Standard Chartered có thể thực hiện bất kỳ hành động nào nhằm tuân thủ, liên kết với các vấn đề quy định tại khoản này. Điều này bao gồm việc phong tỏa, ngăn chặn hoạt động của tài khoản, không cho phép Khách Hàng sử dụng sản phẩm, hoặc trì hoãn hoặc hủy bỏ giao dịch. Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng về việc này khi Ngân Hàng được phép thông báo theo luật và chính sách của Ngân Hàng.

21.5 Trừ trường hợp do lỗi của Ngân Hàng, không thành viên nào của Tập đoàn Standard Chartered chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại nào phát sinh từ hành động hay việc Ngân Hàng trì hoãn, không thực hiện, hoặc một Thành Viên Ngân Hàng của Tập đoàn Standard Chartered, thực hiện bất kỳ quyền hoặc thực hiện nghĩa vụ của mình, gây ra toàn bộ hoặc một phần bởi bất kỳ các bước thực hiện như quy định ở trên.

## **22. Xử lý dữ liệu cá nhân của Khách Hàng**

Xử lý dữ liệu cá nhân là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân như thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan theo quy định của pháp luật.

Việc xử lý dữ liệu cá nhân của Khách Hàng được quy định tại Thông báo về Xử lý Dữ liệu Cá nhân của Ngân hàng (Privacy Notice) và đăng tải trên trang thông tin điện tử của Ngân Hàng tại [www.sc.com/vn/privacy-notice/](http://www.sc.com/vn/privacy-notice/), hoặc Khách Hàng có thể vào trang chủ của Ngân Hàng tại [www.sc.com/vn](http://www.sc.com/vn) để tìm kiếm (vào mục “Quy Định Về Bảo Mật Thông Tin” ở cuối trang). Thông báo về Xử lý Dữ liệu Cá nhân của Ngân hàng là một phần không tách rời của các Điều Khoản Chung. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn hoặc khác biệt nào giữa Thông Báo Xử Lý Dữ Liệu và Điều Khoản Chung, Thông báo về Xử lý Dữ liệu Cá nhân của Ngân hàng sẽ ưu tiên điều chỉnh.

## 23. Các điều khoản khác

23.1 Việc đồng ý cho Khách Hàng mở Tài Khoản và sử dụng bất kỳ Dịch Vụ nào là do Ngân Hàng quyết định phù hợp với quy định pháp luật hiện hành và theo các Điều Khoản Chung này cùng với các thỏa thuận liên quan khác với Khách Hàng (nếu có). Ngân Hàng có quyền từ chối việc mở Tài Khoản hoặc cung cấp Dịch Vụ theo quy định nội bộ của Ngân Hàng phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành.

23.2 Ngân Hàng có quyền, sau khi thông báo trước với Khách Hàng trong một thời hạn ít nhất là mười (10) ngày, hoặc một thời hạn khác theo quy định của pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ, toàn bộ hay một phần, bất kỳ nội dung nào trong Điều Khoản Chung này. Nếu Khách Hàng không đồng ý với các sửa đổi đó, Khách Hàng có quyền chấm dứt (các) Tài Khoản và Dịch Vụ bằng thông báo bằng văn bản cho Ngân Hàng trước ngày các sửa đổi có hiệu lực. Nếu Khách Hàng tiếp tục sử dụng (các) Tài Khoản hoặc Dịch Vụ sau ngày có hiệu lực, Khách Hàng được xem là đã đồng ý và chấp nhận các sửa đổi, bổ sung như vậy.

23.3 Không bị ảnh hưởng bởi các quyền và nghĩa vụ quy định tại Điều Khoản Chung này, các bên sẽ có đầy đủ các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.

23.4 Những tiêu đề trong Điều Khoản Chung này chỉ nhằm cho tiện việc tham chiếu và không được xem là làm hạn chế hoặc giới hạn hiệu lực của quy định của Điều Khoản Chung này hoặc ảnh hưởng đến việc diễn giải hoặc giải thích bất kỳ quy định nào trong Điều Khoản Chung này. Ngoài ra, những từ chỉ số ít bao gồm cả số nhiều và ngược lại.

23.5 Tham chiếu đến một luật hoặc quy tắc hoặc quy định pháp luật bao gồm tham chiếu đến việc sửa đổi, hợp nhất hoặc tái ban hành luật hoặc quy tắc hoặc quy định pháp luật đó vào thời điểm có hiệu lực khi đó, và tất cả các văn kiện pháp quy khác được lập theo luật, quy tắc hoặc quy định pháp luật đó.

23.6 Điều Khoản Chung được lập thành tiếng Việt và tiếng Anh. Trong trường hợp có sự mâu thuẫn hay khác biệt, tiếng Việt sẽ ưu tiên điều chỉnh.

## 24. Định nghĩa

Tại các Điều Khoản Chung này, những từ và thuật ngữ sau đây có nghĩa như sau:

“**ATM**” là bất kỳ và tất cả các máy hoặc trạm thanh toán tự động, được gọi bằng bất kỳ tên nào, cung cấp một hoặc nhiều chức năng và dịch vụ ngân hàng tự động dành cho Khách Hàng thông qua việc sử dụng Thẻ ATM/Ghi Nợ do Ngân Hàng phát hành, và bao gồm (không giới hạn) máy ký gửi tiền mặt, ki-ốt thanh toán và trạm dịch vụ ngân hàng internet.

“**Dịch Vụ**” là tất cả hoặc bất kỳ dịch vụ nào do Ngân Hàng cung cấp tại bất kỳ chi nhánh nào của Ngân Hàng, hoặc qua điện thoại, máy ATM, các trạm, thiết bị, phương tiện điện tử, hệ thống điện tử hoặc hình thức khác. “**Các Dịch Vụ**” là bất kỳ, tất cả hoặc việc kết hợp các dịch vụ do Ngân Hàng cung cấp.



“**Công ty Mẹ**” đối với một công ty, nghĩa là một công ty mà công ty được đề cập là một Công Ty Con của công ty đó.

“**Công Ty Liên Kết**” nghĩa là:

- (a) Công ty con của công ty đó;
- (b) Công ty Mẹ của công ty đó; hoặc
- (c) bất kỳ Công ty con nào khác của Công Ty Mẹ đó

bao gồm các trụ sở chính và các chi nhánh của các công ty nêu trên.

“**Điều Khoản Chung**” là các điều khoản và điều kiện tiêu chuẩn trong đây như được sửa đổi, thay đổi, bổ sung hoặc thay thế trong từng thời điểm.

“**Khách Hàng**” là bất kỳ người nào tham gia vào mối quan hệ hợp đồng với Ngân Hàng liên quan đến Tài Khoản và Dịch Vụ của Ngân Hàng, bao gồm chủ Tài Khoản, chủ thẻ và các đại diện hợp pháp (bao gồm cả đại diện theo ủy quyền) và những người kế thừa của người chủ tài khoản, chủ thẻ đó. Trong trường hợp Tài Khoản chung, “Khách Hàng” là bất kỳ và/hoặc tất cả những chủ Tài Khoản chung.

“**Mã Bảo Mật**” nghĩa là tất cả các mã bí mật, mã định danh người dùng, tên người dùng và mật khẩu, mã PIN, OTP, mã PIN SC Mobile Key và các thông tin hoặc một thiết bị vật lý (ví dụ, thẻ ATM, thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, thẻ trả trước, token hoặc khóa điện tử) mà Khách Hàng phải sử dụng theo yêu cầu của Ngân Hàng để xác nhận định danh khi truy cập vào một tài khoản sử dụng dịch vụ Online Banking hoặc Mobile Banking.

“**Mobile Banking**” là một tiện ích cung cấp bởi Ngân Hàng cho phép Khách Hàng truy cập vào (các) Tài Khoản để thực hiện giao dịch và đăng ký các sản phẩm, dịch vụ khác được cung cấp trên thiết bị di động của Khách Hàng thông qua ứng dụng di động.

“**Ngân Hàng**” là Ngân hàng TNHH Một Thành Viên Standard Chartered (Việt Nam), bao gồm cả những bên kế thừa và bên được chuyển nhượng của Ngân Hàng.

“**Ngày Làm Việc**” là ngày Ngân Hàng mở cửa hoạt động kinh doanh tại Việt Nam, và đối với tiền gửi ngoại tệ, là ngày mà Ngân Hàng và (các) trung tâm kinh doanh có liên quan do Ngân Hàng xác định đối với giao dịch ngoại tệ có liên quan mở cửa hoạt động kinh doanh.

“**Online Banking**” là một tiện ích cung cấp bởi Ngân Hàng cho phép Khách Hàng truy cập vào (các) Tài Khoản để thực hiện giao dịch và đăng ký các sản phẩm, dịch vụ khác được cung cấp trên thiết bị di động hoặc máy tính của Khách Hàng và không yêu cầu Khách Hàng đăng ký SC Mobile Key.

“**Phần Mềm**” có nghĩa là bất kỳ phần mềm nào được cung cấp cho Khách Hàng bất cứ khi nào Khách Hàng truy cập Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử và bất cứ phần mềm nào khác mà Ngân hàng cung cấp cho mục đích truy cập Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử tùy từng thời điểm.

“**SC Mobile Key**” là một phương thức xác thực giúp Khách Hàng thực hiện giao dịch trực tuyến một cách an toàn và tiện lợi thông qua việc Khách Hàng có thể tự thiết lập mã PIN SC Mobile Key của chính mình và tiến hành xác thực giao dịch mọi lúc mọi nơi mà không cần chờ tin nhắn SMS.

“**SMS Banking**” là dịch vụ gửi thông báo theo yêu cầu, qua đó Ngân Hàng sẽ tự động chuyển thông tin đến Khách Hàng bao gồm những thông tin như thông tin giao dịch, số dư tài khoản, thông báo ngày đến hạn hoặc tái tục của các khoản tiền gửi có kỳ hạn, v.v.

“**Sự Kiện Bất Khả Kháng**” nghĩa là bất kỳ thảm họa tự nhiên, dịch bệnh, chiến tranh, nổi loạn, khủng bố, bạo loạn dân sự, đình công, hành động hoặc lệnh của cơ quan có thẩm quyền, thay đổi luật, thay đổi có thể ảnh hưởng đến khả năng giữ, quyền sử dụng hợp pháp, khả năng

chuyển đổi hoặc có thể chuyển nhượng của bất kỳ loại tiền tệ nào, sự cố hoặc hư hỏng hệ thống máy tính, việc bên thứ ba gây cản trở hoạt động của hệ thống máy tính, sự chậm trễ hay tình trạng không có bất kỳ hàng hoá hoặc dịch vụ nào mà một bên thứ ba cung cấp cho Khách Hàng hoặc cho Ngân Hàng, hay những tình huống khác nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Ngân Hàng.

“**Tài Khoản**” là mỗi và tất cả tài khoản thuộc bất kỳ loại nào, bao gồm nhưng không giới hạn tài khoản phụ, tài khoản riêng, tài khoản chung, do Khách Hàng mở tại Ngân Hàng trong hiện tại và tương lai.

“**Thành Viên Ngân Hàng**” là Standard Chartered PLC, một công ty trách nhiệm hữu hạn được thành lập tại Anh theo Điều Lệ Hoàng Gia 1853, hay bất kỳ Công Ty Liên Kết nào của Ngân hàng TNHH Một Thành Viên Standard Chartered (Việt Nam) và của Standard Chartered PLC (bao gồm cả các chi nhánh).

“**Thẻ ATM/Ghi Nợ**” là thẻ do Ngân Hàng phát hành cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên Tài Khoản gắn với thẻ của chủ thẻ.

“**Tỷ Giá Hối Đoái**” là tỷ giá công bố trên trang thông tin điện tử của Ngân Hàng tại <https://av.sc.com/vn/content/docs/vn-exchange-rates.pdf>.