

HƯỚNG DẪN MẪU BIỂU
ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG
VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG ÁP
DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI GPBANK

Số hiệu văn bản	.11.../2025/HDM-TGD
Ngày ban hành	30../10../2025
Ngày hiệu lực	31../10../2025



HƯỚNG DẪN MẪU BIỂU ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG
VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG ÁP DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI GPBANK

Mã hiệu: HDM-TT.N/A.N/A/01

MỤC LỤC

CHƯƠNG I: QUY ĐỊNH CHUNG	3
Điều 1. Mục đích ban hành.....	3
Điều 2. Phạm vi điều chỉnh và Đối tượng áp dụng	3
CHƯƠNG II: QUY ĐỊNH CỤ THỂ	3
Điều 3. Điều kiện giao dịch chung ban hành.....	3
CHƯƠNG III: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH	3
Điều 4. Trách nhiệm của các Đơn vị liên quan	3
Điều 5. Điều khoản thi hành.....	4
BẢNG THÔNG TIN QUẢN LÝ VĂN BẢN	5
VĂN BẢN LIÊN QUAN	7
HÌNH THỨC TRUYỀN THÔNG/ĐÀO TẠO	7

HƯỚNG DẪN MẪU BIỂU

ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG ÁP DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI GPBANK

CHƯƠNG I: QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích ban hành

Hướng dẫn này nhằm ban hành văn bản sửa đổi Điều kiện giao dịch chung về các nghiệp vụ phi tín dụng dành cho KHCN tại Ngân hàng Thương mại TNHH MTV Kỹ nguyên Thịnh vượng (GPBank).

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh và Đối tượng áp dụng

- Phạm vi điều chỉnh:** Quy định các điều khoản và điều kiện tại bản *Điều kiện giao dịch chung về các nghiệp vụ phi tín dụng dành cho Khách hàng cá nhân tại GPBank* nhằm áp dụng với các Khách hàng cá nhân có sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán, dịch vụ Ngân hàng điện tử và các nghiệp vụ phi tín dụng khác tại GPBank.
- Đối tượng áp dụng:** Khách hàng cá nhân có nhu cầu sử dụng một/một số các sản phẩm phi tín dụng của GPBank.

CHƯƠNG II: QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 3. Điều kiện giao dịch chung ban hành

STT	Mã hiệu	Tên gọi	Tình trạng
1	MB01.HDM-TT.N/A.N/A/01	Điều kiện giao dịch chung về các nghiệp vụ phi tín dụng dành cho Khách hàng cá nhân tại GPBank	Thay thế MB01.HDM-TT.N/A.N/A/01 tại văn bản số 08/2025/HDM-TGĐ

CHƯƠNG III: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 4. Trách nhiệm của các Đơn vị liên quan

1. Trách nhiệm của Đơn vị kinh doanh

- Đọc kỹ phần Nguyên Tắc Áp Dụng Điều Kiện Giao Dịch Chung tại bản Điều kiện giao dịch chung để hướng dẫn Khách hàng áp dụng.
- Hướng dẫn Khách hàng đọc Điều kiện giao dịch chung và giải thích để Khách hàng hiểu rõ:
 - Điều kiện giao dịch chung áp dụng đối với từng Dịch vụ phi tín dụng mà Khách hàng sử dụng bao gồm **Phần A – Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung** và **Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng** tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng.

Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của GPBank; Nghiêm cấm sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của cấp có thẩm quyền của GPBank.

HƯỚNG DẪN MẪU BIỂU ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG
VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG ÁP DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI GPBANK

Mã hiệu: HDM-TT.N/A.N/A/01

- Điều kiện giao dịch chung là phụ lục gắn liền, không tách rời của Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng mà Khách hàng sẽ ký kết với GPBank.

2. Trách nhiệm của Trung tâm Phát triển sản phẩm

- a) Là Đơn vị chủ quản Điều kiện giao dịch chung.
- b) Có trách nhiệm phối hợp với Khối Khách hàng cá nhân thực hiện công bố và niêm yết bản Điều kiện giao dịch chung, đồng thời thông báo tới Khách hàng về việc thay đổi Điều kiện giao dịch chung (nếu có). Truyền thông đến các Đơn vị hội sở và các Chi nhánh về việc áp dụng bản Điều kiện giao dịch chung ban hành kèm theo Hướng dẫn này.
- c) Truyền thông đến các Đơn vị hội sở và các Chi nhánh, Phòng giao dịch về việc áp dụng bản Điều kiện giao dịch chung ban hành kèm theo Hướng dẫn này.
- d) Các trách nhiệm khác theo các quy định của GPBank từng thời kỳ.

Điều 5. Điều khoản thi hành

1. Hướng dẫn này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 31.../10.../2025 và thay thế văn bản số 08/2025/HDM-TGD.
2. Các Giám đốc Chi nhánh/Phòng Giao dịch, Giám đốc Khối, Trung tâm, Trưởng Phòng Hội sở chính và các cá nhân và các phòng ban khác có liên quan có trách nhiệm thi hành.

Nơi nhận:

- HĐTV, BKS;
- Ban điều hành
- Cán bộ nhân viên GPBank/HO;
- Lưu VP.





BẢNG THÔNG TIN QUẢN LÝ VĂN BẢN

Số phiên bản	01
Loại văn bản	Văn bản quy phạm
VBNB điều chỉnh	Chính sách quản trị rủi ro hoạt động
Cơ sở ban hành của Chính sách điều chỉnh	Quản trị rủi ro Rủi ro hoạt động
Thể thức văn bản	Hướng dẫn mẫu biểu
Đơn vị chủ quản cấp Khối	Trung tâm phát triển sản phẩm
Đơn vị chủ quản cấp Trung tâm	N/A
Đơn vị chủ quản cấp Phòng/Ban	Phòng Sản phẩm Thẻ, POS, Giải pháp thanh toán và Digital
Đơn vị thực thi cấp Phòng/Ban	N/A
Đơn vị thực thi cấp Trung tâm	N/A
Đơn vị thực thi cấp Khối	Khách hàng cá nhân
Mảng nghiệp vụ	Mảng nghiệp vụ cấp 1: Thanh toán Mảng nghiệp vụ cấp 2: N/A Mảng nghiệp vụ cấp 3: N/A
Mảng nghiệp vụ	Mảng nghiệp vụ cấp 1: Phát hành và thanh toán Thẻ/ Ngân hàng điện tử Mảng nghiệp vụ cấp 2: N/A Mảng nghiệp vụ cấp 3: N/A
Kênh triển khai	Tất cả các Kênh
Phân khúc KH	Khách hàng cá nhân
Cấp có thẩm quyền ban hành	Tổng Giám đốc
Người ký ban hành	Tổng Giám đốc – Nguyễn Huy Phách
Ngày hết hiệu lực	N/A
Đầu mối liên hệ về văn bản	Phòng Sản phẩm Thẻ, POS, Giải pháp thanh toán và Digital
Ngày rà soát gần nhất	N/A
Ngày rà soát tiếp theo	N/A

Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của GPBank; Nghiêm cấm sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của cấp có thẩm quyền của GPBank.



HƯỚNG DẪN MẪU BIỂU ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG
VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG ÁP DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI GPBANK
Mã hiệu: HDM-TT.N/A.N/A/01

Tần suất rà soát	Hàng năm
Văn bản bị thay thế	Văn bản số 08/2025/HDM-TGD v/v Hướng dẫn biểu mẫu “Điều khoản giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với khách hàng cá nhân tại GPBank” ban hành ngày 17/10/2025.
Văn bản bị sửa đổi/bổ sung	N/A
Tóm tắt văn bản	Hướng dẫn ban hành nhằm triển khai Bản điều kiện giao dịch chung về cấp tín dụng dành cho KHCN tại GPBank: Điều kiện giao dịch chung bao gồm các điều khoản ổn định do GPBank công bố trong từng thời kỳ để áp dụng cho tất cả các KHCN sử dụng các dịch vụ phi tín dụng tại GPBank, trong đó quy định các nội dung về: • Các điều khoản và điều kiện chung • Các điều khoản và điều kiện áp dụng đối với KHCN mở và sử dụng tài khoản thanh toán • Các điều khoản và điều kiện áp dụng đối với KHCN sử dụng Ngân hàng điện tử • Các điều khoản và điều kiện áp dụng đối với KHCN sử dụng dịch vụ tiền gửi có kỳ hạn bằng Phương tiện điện tử • Các điều khoản và điều kiện áp dụng đối với KHCN đăng ký và sử dụng thông tin sinh trắc học • Các điều khoản và điều kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân của KHCN • Các điều khoản và điều kiện về phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ GPBank

ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG
VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG ÁP DỤNG ĐỐI VỚI
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI GPBANK

MỤC LỤC

PHẦN A – CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG	8
Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ, Nguyên Tắc Áp Dụng Điều Kiện Giao Dịch Chung.....	8
<i>Article 1. Definitions and Principles of Application of the General Terms and Conditions.....</i>	8
Điều 2. Nguyên Tắc Diễn Giải.....	14
<i>Article 2. Interpretation Principles</i>	14
Điều 3. Áp Dụng Điều Kiện Giao Dịch Chung Và Áp Dụng Pháp Luật	15
<i>Article 3. Application of General Terms of Transaction and Application of Law</i>	15
Điều 4. Trao Đổi Thông Tin, Cung Cấp Thông Tin Và Các Điều Khoản Sửa Đổi Bổ Sung.....	16
<i>Article 4. Information Exchange, Information Provision and Additional Amendments.....</i>	16
Điều 5. Thông Tin Khách Hàng, Thu Thập Và Sử Dụng Thông Tin Khách Hàng.....	21
<i>Article 5. Customer Information, Collection and Use of Customer Information</i>	21
Điều 6. Luật Điều Chỉnh	24
<i>Article 6. Governing Law.....</i>	24
Điều 7. Ngôn Ngữ.....	25
<i>Article 7. Language</i>	25
Điều 8. Tuân Thủ FATCA	25
<i>Article 8. FATCA Compliance.....</i>	25
Điều 9. Tuân Thủ Quy Định Về Phòng, Chống Rửa Tiền, Chống Tài Trợ Khủng Bạo, Chống Tài Trợ Phổ Biến Vũ Khí Hủy Diệt Hàng Loạt, Tuân Thủ Cấm Vận, Trừng Phạt Và Tuân Thủ FATCA.....	26
<i>Article 9. Compliance with Regulations on Anti-Money Laundering, Anti-Terrorist Financing, Anti-Proliferation of Weapons of Mass Destruction, Compliance with Embargoes, Sanctions and FATCA Compliance.....</i>	26
Điều 10. Sự Kiện Bất Khả Kháng Và Thỏa Thuận Của Các Bên Liên Quan Khi Xảy Ra Sự Kiện Bất Khả Kháng.....	30
<i>Article 10. Force Majeure And Agreements Of Relevant Parties In Case Of Force Majeure</i>	30
Điều 11. Hiệu Lực Và Điều Khoản Thi Hành	31
<i>Article 11. Effectiveness and Implementation Terms</i>	31
PHẦN B – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN/TÀI KHOẢN THANH TOÁN CHUNG.....	33
Điều 1. Giải thích từ ngữ.....	33

<i>Article 1. Interpretation of terms</i>	33
Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng	34
<i>Article 2. Rights and obligations of Customers</i>	34
Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng	39
<i>Article 3. Rights and obligations of the Bank</i>	39
Điều 4. Xử lý trong trường hợp Tài khoản của khách hàng không phát sinh giao dịch thường xuyên	48
<i>Article 4. Handling in case the Customer's Account does not generate regular transactions</i>	49
Điều 5. Lãi suất, Phí và Hạn mức giao dịch liên quan đến mở và sử dụng TKTT	49
<i>Article 5. Interest rates, Fees and Transaction limits related to opening and using a savings account</i>	50
Điều 6. Cung cấp và thông báo thông tin về Tài khoản thanh toán	53
<i>Article 6. Providing and notifying information about Current Accounts</i>	53
Điều 7. Thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn và bảo mật trong quá trình sử dụng Tài khoản	54
<i>Article 7. Implement risk management measures, ensure safety and security during the use of the Account</i>	54
Điều 8. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Tài khoản	58
<i>Article 8. Check and handle complaints during the use of the Account</i>	58
Điều 9. Xử lý số dư còn lại khi đóng Tài khoản	60
<i>Article 9. Handling of remaining balance upon closing of Account</i>	60
Điều 10. Xử lý khi có bất kỳ khoản ngoại tệ nào được chuyển về Tài khoản	61
<i>Article 10. Handling when any foreign currency is transferred to the Account</i>	61
PHẦN C – BẢNG ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ, SỬ DỤNG PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC GPBANK SOFT OTP	64
Điều 1. Giải thích từ ngữ	64
<i>Article 1. Definitions</i>	64
Điều 2. Tham Gia Giao Dịch Ngân Hàng Điện Tử Và Việc Khách Hàng Thừa Nhận Các Giao Dịch Được Thực Hiện Qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử	69
<i>Article 2. Participation in Internet Banking Transactions and Customer's Acknowledgement of Transactions Conducted Through the Internet Banking System</i>	69
Điều 3. Đăng Ký, Thay Đổi Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP	72
<i>Article 3. Registration and Modification of the GPBank Soft OTP Authentication Method</i>	72
Điều 4. Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP	72
<i>Article 4. GPBank Soft OTP Authentication Method</i>	72
Điều 5. Quyền Lợi Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng Khi Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử	74

<i>Article 5. Rights and Obligations of Customers When Using Digital Banking Services</i>	74
Điều 6. Quyền Lợi Và Nghĩa Vụ Của GPBank	78
<i>Article 6. Rights and Obligations of GPBank</i>	78
Điều 7. Nghĩa Vụ Bảo Mật	82
<i>Article 7. Confidentiality Obligation</i>	82
Điều 8. Chỉ Thị Của Khách Hàng Liên Quan Tới Giao Dịch NHĐT	85
<i>Article 8. Customer Instructions Regarding E-Banking Transactions</i>	85
Điều 9. Các Trường Hợp Cấm Sử Dụng Dịch Vụ	90
<i>Article 9. Prohibited Uses of the Service</i>	90
Điều 10. Bản Quyền, Nhãn Hiệu Và Tài Liệu Sao Chép	90
<i>Article 10. Copyrights, Trademarks, and Copied Materials</i>	90
Điều 11. Loại Trừ Bảo Đảm Và Giới Hạn Trách Nhiệm Của Ngân Hàng	90
<i>Article 11. Disclaimer of Warranties and Limitation of Liability of the Bank</i>	91
Điều 12. Trách Nhiệm Của Khách Hàng Đối Với Các Giao Dịch Sai Thầm Quyền	91
<i>Article 12. Customer Liability for Unauthorized Transactions</i>	91
Điều 13. Phí Dịch Vụ	91
<i>Article 13. Service Fees</i>	91
Điều 14. Các Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử Cụ Thể	92
<i>Article 14. Specific Digital Banking Services</i>	92
PHẦN D: BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN BẰNG PHƯƠNG TIỆN ĐIỆN TỬ	99
Điều 1. Giải thích từ ngữ	99
<i>Article 1. Interpretation of terms</i>	99
Điều 2. Thỏa Thuận Về Gửi Và Nhận Khoản Tiền Gửi	101
<i>Article 2. Agreement on Deposit and Receipt</i>	101
Điều 3. Lãi Suất, Phương Pháp Tính Lãi, Nguyên Tắc Làm Tròn Lãi Và Phí Liên Quan Đến Khoản Tiền Gửi	101
<i>Article 3. Interest Rate, Interest Calculation Method, Interest Rounding Principle and Fees Related to Deposits</i>	101
Điều 4. Chi Trả Khoản Tiền Gửi Trước Hạn Và Xử Lý Khoản Tiền Gửi Tại Ngày Đến Hạn	104
<i>Article 4. Payment of Deposits Before Maturity and Processing of Deposits on Maturity Date</i>	104
Điều 5. Xử Lý Trong Trường Hợp Tài Khoản Thanh Toán Bị Phong Tỏa, Đóng Và Các Trường Hợp Thay Đổi Tình Trạng Tài Khoản Thanh Toán Của Khách Hàng	107
<i>Article 5. Handling in Cases of Current account Blockage, Closure and Changes in the Status of the Customer's Current account</i>	107
Điều 6. Tra Cứu Và Thông Báo Khi Có Thay Đổi Đối Với Các Khoản Tiền Gửi	108

<i>Article 6. Inquiry and Notification of Changes to Deposits</i>	108
Điều 7. Xử Lý Đối Với Các Trường Hợp Nhàu Nát, Rách, Mất Thỏa Thuận Tiền Gửi ..	109
<i>Article 7. Handling of Cases of Crumpled, Torn, or Lost Deposit Agreements</i>	109
Điều 8. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng	109
<i>Article 8. Rights and Obligations of Customers</i>	109
Điều 9. Quyền Và Nghĩa Vụ Của GPBank	111
<i>Article 9. Rights and Obligations of GPBank</i>	111
Điều 10. Các Quy Định Khác	113
<i>Article 10. Other Provisions</i>	113
PHẦN E – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN SINH TRẮC HỌC	114
Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ	114
<i>Article 1. Definitions</i>	114
Điều 2. Tính Năng Đăng Ký Sinh Trắc Học, Mục Đích Và Phạm Vi Sử Dụng Thông Tin Sinh Trắc Học	115
<i>Article 2. Biometric Registration Feature, Purpose and Scope of Use of Biometric Information</i>	115
Điều 3. Lưu Trữ, Bảo Quản Và Sử Dụng Thông Tin Sinh Trắc Học	116
<i>Article 3. Storage, Safekeeping, and Use of Biometric Information</i>	116
Điều 4. Thời Gian Lưu Trữ	117
<i>Article 4. Storage Time</i>	117
Điều 5. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của KH	117
<i>Article 5. Rights, Obligations, and Commitments of the Customer</i>	117
Điều 6. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của GPBank	118
<i>Article 6. Rights, Obligations, and Commitments of GPBank</i>	118
PHẦN F – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA KHÁCH HÀNG	120
Điều 1. Cam Kết Của GPBank Về Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân	120
<i>Article 1. GPBank's Commitment to Personal Data Protection</i>	120
Điều 2. Loại Dữ Liệu Cá Nhân Được GPBank Thu Thập Và Cách Thức GPBank Thu Thập	122
<i>Article 2. Types of Personal Data Collected by GPBank and Methods of Collection</i>	122
Điều 3. Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân	126
<i>Article 3. Processing of Personal Data</i>	126
Điều 4. Thông Báo Xử Lý Dữ Liệu	133
<i>Article 4. Notification of Data Processing</i>	133
Điều 5. Quyền Và Nghĩa Vụ Của KH Trong Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân	133
<i>Article 5. Rights and Obligations of the Customer Regarding Personal Data Protection</i>	133

Điều 6. Lưu Trữ Vào Bảo Mật Dữ Liệu Cá Nhân.....	138
<i>Article 6. Storage and Security of Personal Data</i>	138
Điều 7. Thông Tin Cá Nhân Của Trẻ Em.....	139
<i>Article 7. Personal Information of Children.....</i>	139
PHẦN G – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG	140
THẺ GHI NỢ.....	140
<i>PART G – GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR DEBIT CARD ISSUANCE AND USAGE</i>	140
Điều 1. Giải thích từ ngữ.....	140
<i>Article 1. Definitions.....</i>	140
Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ	142
<i>Article 2. Rights and Obligations of the Cardholder</i>	142
Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của GPBank	148
<i>Article 3. Rights and Obligations of GPBank</i>	148
Điều 4. Phạm vi sử dụng Thẻ và hạn mức giao dịch Thẻ, thời hạn hiệu lực của Thẻ	151
<i>Article 4. Scope of Card Usage, Transaction Limits, and Card Validity.....</i>	152
Điều 5. Phát hành Thẻ phi vật lý	154
<i>Article 5. Issuance of Virtual Cards</i>	154
Điều 6. Các loại phí.....	156
<i>Article 6. Fees</i>	156
Điều 7. Thẻ chính và Thẻ phụ.....	158
<i>Article 7. Primary Card and Supplementary Card(s).....</i>	158
Điều 8. Thu hồi, đổi, gia hạn, phát hành lại Thẻ và từ chối thanh toán Thẻ	159
<i>Article 8. Card Revocation, Replacement, Renewal, Reissuance, and Card Payment Refusal.....</i>	159
Điều 9. Tạm khóa, tạm dừng giao dịch, chấm dứt sử dụng Thẻ	162
<i>Article 9. Temporary Blocking, Suspension of Transactions, and Termination of Card Usage.....</i>	162
Điều 10. Cung cấp thông tin, hoàn trả tiền trên Thẻ chưa sử dụng hết.....	165
<i>Article 10. Provision of Information and Refund of Unused Card Balance</i>	165
Điều 11. Đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ	166
<i>Article 11. Safety and Security in Card Usage.....</i>	166
Điều 12. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Thẻ.....	169
<i>Article 12. Dispute Resolution and Complaint Handling in Card Usage</i>	169

ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG
VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG ÁP DỤNG ĐỐI VỚI
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI GPBANK
GENERAL TERMS AND CONDITIONS ON PROVIDING AND USING OF NON-CREDIT SERVICES
APPLICABLE TO INDIVIDUAL CUSTOMERS AT GPBANK
(Áp dụng kể từ ngày/Effective from/...../.....)

Điều kiện giao dịch chung này bao gồm các điều khoản ổn định do GPBank công bố trong từng thời kỳ để áp dụng cho tất cả các Khách hàng cá nhân đăng ký sử dụng sản phẩm, dịch vụ phi tín dụng của GPBank, bao gồm các cấu phần như sau:

General terms and conditions include stable terms announced by GPBank from time to time to apply to all individual Customers registering to use GPBank's non-credit products and services, including the following components:

1. **Phần A – Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân sử dụng bất kỳ sản phẩm, dịch vụ phi tín dụng nào được quy định trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

PART A – General Terms and Conditions: Apply to individual customers using any non-credit products or services specified in these General Terms and Conditions

2. **Phần B – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Mở Và Sử Dụng Tài Khoản Thanh Toán/Tài Khoản Thanh Toán Chung:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân mở và sử dụng tài khoản thanh toán/Tài khoản thanh toán chung tại GPBank.

PART B- General Terms and Conditions for Opening and Using Current Accounts/Joint Current Accounts: Applicable to individual customers who open and use Current Accounts/Joint Current Accounts at GPBank

3. **Phần C – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, Sử Dụng Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực GPBank Soft OTP

PART C – General Terms and Conditions on providing and using internet banking services, using GPBank Soft OTP authentication method: Apply to individual customers using Digital Banking Services, using GPBank Soft OTP authentication method

4. **Phần D – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp và Sử Dụng Dịch Vụ Tiền Gửi Có Kỳ Hạn Bằng Phương Tiện Điện Tử:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân gửi tiền gửi có kỳ hạn bằng phương tiện điện tử tại GPBank.

Part D – General Terms and Conditions for Providing and Using Online Term Deposit: Applicable to individual customers who using online term deposit at GPBank.

5. **Phần E – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Đăng Ký Và Sử Dụng Thông Tin Sinh Trắc Học:** Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân đăng ký và sử dụng thông tin Sinh trắc học tại GPBank.

PART E – General Terms and Conditions on registration and use of biometric information:
Apply to individual customers who register and use Biometric information at GPBank.

6. **Phần F – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng:**
Áp dụng đối với Khách hàng cá nhân sử dụng bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào tại GPBank.

PART F – General Terms and Conditions on protection of customer personal data: *Apply to individual customers using any products and services at GPBank.*

7. **Phần G – Bản điều kiện giao dịch chung về phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ:** Áp dụng với Khách hàng cá nhân đăng ký phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ GPBank.

Part G – General terms and conditions for debit card issuance and usage: *Apply to individual customers who register to issue and use GPBank debit cards.*

Sau đây: (i) Phần A, Phần F được gọi riêng là “**Phần Điều Khoản Và Điều Kiện Chung**”; (ii) Các dịch vụ được đề cập từ Phần B đến Phần E nêu trên được gọi chung là “**Dịch vụ phi tín dụng**” và (iii) Phần B, Phần C, Phần D, Phần E, Phần G được gọi riêng là “**Phần Điều Khoản Và Điều Kiện Riêng**”.

Hereafter: (i) Part A, Part F are individually referred to as the “**General Terms and Conditions**”; (ii) The services referred to in Parts B to Part E above are collectively referred to as the “**Non-Credit Services**” and (iii) Part B, Part C, Part D, Part E, Part G are individually referred to as the “**Separate Terms and Conditions**”.

NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TNHH MTV KỶ NGUYỄN THỊNH VƯỢNG
GENERATION OF PROSPERITY SOLE MEMBER LIMITED COMMERCIAL BANK

TỔNG GIÁM ĐỐC



NGUYỄN HUY PHÁCH

PHẦN A – CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG

(Thuộc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với Khách hàng cá nhân tại GPBank)

PART A – GENERAL TERMS AND CONDITIONS

(Belonging to the General Terms and Conditions on providing and using of Non-credit Services applicable to Individual Customers at GPBank)

Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ, Nguyên Tắc Áp Dụng Điều Kiện Giao Dịch Chung

Article 1. Definitions and Principles of Application of the General Terms and Conditions

1. Giải thích từ ngữ: / Definitions:

- a. **“GPBank/NH/Ngân hàng/Ngân Hàng”**: Là Ngân hàng TM TNHH MTV Kỳ nguyên Thịnh vượng. GPBank được hiểu bao gồm bất kỳ: Hội sở chính, Chi nhánh, Phòng giao dịch và các kênh bán hàng khác của GPBank.

“GPBank/Bank/The Bank”: Refers to Generation of Prosperity Sole Member Limited Commercial Bank. GPBank includes, but is not limited to, the Head Office, Branches, Transaction Offices, and other sales channels of GPBank.

- b. **“Khách hàng/KH/Khách Hàng”**: Là Khách hàng cá nhân sử dụng Dịch vụ phi tín dụng của GPBank được ghi nhận tại Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

“Customer”: Refers to individual customers using GPBank's Non-credit services as recorded in document on providing and using Non-credit services.

- c. **“Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử/Dịch Vụ NHĐT”**: Là tất cả các dịch vụ hiện tại hay trong tương lai được GPBank cung cấp thông qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử, qua đó Khách Hàng có thể thực hiện các Giao Dịch, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng mà không cần phải trực tiếp tới trụ sở Ngân Hàng. Dịch Vụ NHĐT bao gồm nhưng không giới hạn các Dịch vụ ngân hàng trên internet như GP.DigiPlus ...; Dịch vụ SMS Banking và các Dịch Vụ NHĐT khác do GPBank triển khai từng thời kỳ.

“Internet Banking Services (E-Banking Services)”: Include all current and future services provided by GPBank through its Internet Banking System, allowing Customers to conduct transactions and use banking products and services without physically visiting the Bank. E-Banking Services include, but are not limited to, internet banking services such as GP.DigiPlus...; SMS Banking, and other E-Banking Services introduced by GPBank from time to time.

- d. **“Giao Dịch Ngân Hàng Điện Tử/Giao Dịch NHĐT”**: Là các giao dịch được KH thực hiện để sử dụng các Dịch Vụ NHĐT mà NH cung cấp. Các Giao Dịch NHĐT sẽ được thực hiện trên Hệ Thống NHĐT trên cơ sở phù hợp với thỏa thuận giữa NH và KH trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

“ Internet Banking Transactions (E-Banking Transactions)”: Refers to transactions made

by customers to use the E-Banking Services provided by the Bank. These transactions shall be performed within the E-Banking System under the agreement between the Bank and the Customers in these General Terms and Conditions.

- e. **“Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử/Hệ Thống NHĐT/Hệ Thống”**: Là một tập hợp có cấu trúc các trang thiết bị phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu, hệ thống mạng truyền thông và an ninh bảo mật mà Ngân Hàng sử dụng để sản xuất, truyền nhận, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin phục vụ cho việc quản lý và cung cấp Dịch Vụ NHĐT tới KH; KH thông qua các thiết bị điện tử có sử dụng các loại mạng hạ tầng như mạng dữ liệu không dây (ADSL, GPRS, Wifi...), mạng viễn thông di động (GSM)... có thể kết nối, tương tác với Hệ Thống NHĐT của GPBank để thực hiện Giao Dịch NHĐT.

***"Internet Banking System/E-Banking System/System"**: Refers to a structured set of hardware, software, databases, communication networks, and security systems that the Bank uses to produce, transmit, collect, process, store and exchange information to serve the management and provision of E-Banking Services to Customers. Customers may connect and interact with the GPBank's E-Banking System to perform E-Banking Transactions via electronic devices using wireless data networks (ADSL, GPRS, Wifi...), mobile telecommunication networks (GSM...), etc.*

- f. **Biometric**: là công nghệ sử dụng các đặc điểm sinh học của con người để nhận diện và xác minh danh tính. Các đặc điểm này bao gồm mống mắt, khuôn mặt của Khách hàng.

***"Biometric"**: Refers to technology using human biological features to recognize and verify identity. These features include the Customer's iris and face.*

- g. **Thiết bị Biometric**: là các thiết bị được GPBank đặt tại các quầy giao dịch để thu thập và phân tích khuôn mặt của Khách hàng nhằm nhận diện các đặc điểm khuôn mặt; từ đó, so sánh với dữ liệu đã lưu trữ tại GPBank làm cơ sở xác minh danh tính Khách hàng.

***"Biometric Device"**: Refers to devices placed by GPBank at transaction counters to collect and analyze Customers' facial features for identification and verification against data stored at GPBank.*

- h. **Xác nhận tại Thiết bị Biometric**: là việc Khách hàng đưa gương mặt vào Thiết bị Biometric để Thiết bị Biometric xác minh danh tính Khách hàng; Khách hàng chỉ xác nhận tại Thiết bị Biometric khi nội dung giao dịch đã được hiển thị đúng với nhu cầu của Khách hàng.

***"Biometric Device Confirmation"**: Refers to the process in which the Customer presents their face to a Biometric Device to verify their identity. The Customer shall only confirm when the displayed transaction content matches their intent.*

- i. **“Thỏa Thuận Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử”/“Thỏa Thuận DV NHĐT”**: Là thỏa thuận giữa GPBank và Khách Hàng về việc cung ứng và sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử của GPBank. Thỏa Thuận DV NHĐT được tạo lập bao gồm (i) bản giấy Giấy đăng ký kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc bất kỳ thỏa thuận, dữ liệu đăng ký nào khác được ký kết/xác lập giữa GPBank và Khách Hàng liên quan đến việc cung cấp và sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử của GPBank; (ii) Điều kiện giao dịch chung này và các Văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế được GPBank niêm yết công khai theo quy định của pháp luật.

"E-Banking Service Agreement": Refers to the agreement between GPBank and the Customer regarding the provision and use of E-Banking Services. This agreement includes: (i) a physical registration form cum contract or any other registration documents/data signed/established between GPBank and the Customer relating to the provision and use of GPBank's E-Banking Services; (ii) these General Terms and Conditions and any amendments, supplements, or replacements publicly announced by GPBank in accordance with applicable laws.

- j. **"Điều kiện giao dịch chung/Điều Kiện Giao Dịch Chung"**: Là Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với khách hàng cá nhân tại GPBank áp dụng kể từ ngày/...../..... Điều kiện giao dịch chung được GPBank niêm yết công khai theo quy định của pháp luật.

"General Terms and Conditions": Refers to the general terms and conditions for the provision and use of non-credit services applicable to individual customers at GPBank, effective from .../.../..., and published by GPBank in accordance with legal regulations.

- k. **"Dịch vụ phi tín dụng"**: Là các dịch vụ ngân hàng do GPBank cung cấp cho Khách hàng cá nhân được quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này, bao gồm nhưng không giới hạn dịch vụ tài khoản, Ngân hàng điện tử; tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn; đăng ký Sinh trắc học.

"Non-Credit Services": Refers to banking services provided by GPBank to Individual customers under these General Terms and Conditions, including but not limited to: account services, E-Banking Services, savings deposits, term deposits, and biometric registration.

- l. **"Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng"**: Là bất kỳ văn bản, chứng từ nào được giao kết giữa GPBank và Khách hàng (bao gồm cả chứng từ được giao kết theo phương thức điện tử) ghi nhận về việc cung cấp và sử dụng một hoặc một số Dịch vụ phi tín dụng cụ thể, được hiểu bao gồm cả các phụ lục đính kèm của các văn bản, chứng từ này. Thông tin về Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với từng Dịch vụ phi tín dụng được đề cập tại từng Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng của Dịch vụ phi tín dụng đó.

"Document on providing and using Non-credit services": Refers to any documents (including electronic forms) executed between GPBank and the Customer, evidencing the provision and use of one or more specific Non-Credit Services, including their appendices. Information about Documents on providing and using Non-credit services applicable to each Non-Credit Service is mentioned in each Section of the Specific Terms and Conditions of that Non-Credit Service.

- m. **"Người cư trú, Người không cư trú"**: Được hiểu theo quy định tại Pháp lệnh ngoại hối số 28/2005/PL-UBTVQH11 ngày 13/12/2005 và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế Pháp lệnh này từng thời kỳ.

"Resident, Non-Resident": As defined under the Foreign Exchange Ordinance No. 28/2005/PL-UBTVQH11 dated December 13, 2005, and its amendments and replacements.

- n. **"Ngày làm việc"**: Là các ngày GPBank mở cửa làm việc, bao gồm các ngày từ thứ hai đến thứ sáu và thứ bảy (nửa ngày hoặc cả ngày, tùy thuộc theo từng Chi nhánh/Phòng Giao dịch của

GPBank). Ngày làm việc không bao gồm các ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của pháp luật và của GPBank.

"Working Day": Refers to days on which GPBank is open for business, including Monday through Friday and Saturday (half-day or full-day depending on the Branch/Transaction Office). Public holidays and bank holidays are excluded.

- o. **"Giờ làm việc":** Là thời gian làm việc trong các Ngày làm việc (không bao gồm thời gian giao dịch ngoài giờ) theo quy định của GPBank. Giờ làm việc của mỗi Ngày làm việc thực hiện theo từng Chi nhánh/Phòng Giao dịch của GPBank.

"Working Hours": Refers to working hours on Working Days (excluding after-hours transaction time) as prescribed by GPBank. Working hours of each Working Day are implemented by each Branch/Transaction Office of GPBank.

- p. **"FATCA" (Foreign Account Tax Compliance Act):** Là Đạo luật về tuân thủ thuế đối với các chủ tài khoản ở nước ngoài của Hoa Kỳ.

"FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)": A United States law concerning tax compliance for overseas account holders.

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần A này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung tương ứng trong các Phần Điều Khoản Và Điều Kiện Riêng tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng, quy định của NH và của pháp luật có liên quan.

Other capitalized terms without definitions in this Part A shall be construed and interpreted in accordance with the respective contents in the Separate Terms and Conditions Sections corresponding to each Non-Credit Service; Documents on providing and using Non-credit services, regulations of the Bank and relevant laws.

2. Nguyên tắc áp dụng Điều kiện giao dịch chung: / Principles of Application of the General Terms and Conditions:

- a. Với mỗi Dịch vụ phi tín dụng cụ thể, Khách hàng đăng ký sử dụng theo Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

For a specific Non-credit Service, the Customer shall apply for using it in accordance with the Document on providing and using Non-credit Services.

- b. Việc lập, ký, xác nhận vào Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng được KH thực hiện thông qua việc KH hoặc Người được ủy quyền hợp pháp của KH:

The preparation, signing and confirmation of Document on providing and using Non-credit Services may be conducted by the Customer or their authorized representative through:

- i. Viết và ký trực tiếp vào Văn bản, chứng từ giấy;

Write and sign directly on the written documents;

- ii. Khách hàng đến quầy giao dịch của GPBank để yêu cầu GPBank thực hiện các giao dịch trên TKTT; Khách hàng mô tả trực tiếp về nội dung thanh toán cho nhân viên GPBank; quá trình lập lệnh thanh toán được hiển thị trên màn hình cho Khách hàng theo dõi. Nếu đồng ý

với lệnh được lập thì Khách hàng sẽ xác nhận tại Thiết bị Biometric để GPBank thực hiện lệnh thanh toán trên TKTT của Khách hàng;

The Customer comes to the GPBank transaction counter to request GPBank to perform transactions on the Current Account; The Customer directly describes the payment content to the GPBank staff; the payment order creation process is displayed on the screen for the Customer to follow. If the Customer agrees with the created order, the Customer will confirm at the Biometric Device for GPBank to execute the payment order on the Customer's Current Account;

- iii. Nhập thông tin và xác nhận theo cách thức Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của GPBank tiếp nhận yêu cầu, xác thực KH và Chỉ Thị Điện Tử Của KH trước khi thực hiện các Giao Dịch NHĐT cho KH;

Enter information and confirm in the following manner: GPBank's E-Banking System receives the request, authenticates the Customer and the Customer's Electronic Instructions before performing the E-Banking Transactions for the Customer;

- iv. Các phương thức khác do GPBank triển khai trong từng thời kỳ.

Other methods implemented by GPBank from time to time.

- c. Bằng việc ký, xác nhận vào Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng, Khách hàng và GPBank chấp nhận và cam kết:

By signing and confirming on the Documents on providing and using Non-Credit Services, the Customer and GPBank accept and commit to:

Khách hàng sẽ tuân thủ đúng các điều khoản, điều kiện nêu tại Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung; Phần F – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng và từng Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng mà Khách hàng đăng ký sử dụng tại GPBank theo Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng. Khi đó, Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung, Phần F – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng và từng Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng này sẽ là phụ lục gắn liền, không tách rời của Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

The Customer shall comply with the terms and conditions stated in Part A - General Terms and Conditions; Part F - General Terms and Conditions on Customer Personal Data Protection and each Part of the Separate Terms and Conditions corresponding to each non-credit service that the Customer registers to use at GPBank according to the Documents on providing and using the non-credit services. In that case, Part A - General Terms and Conditions, Part F - General Terms and Conditions on Customer Personal Data Protection and each Part of the Separate Terms and Conditions corresponding to each of these non-credit services will be an appendix attached and inseparable to the Documents on providing and using the non-credit services.

3. Khi KH đọc và ký vào Điều Kiện Giao Dịch Chung này và/hoặc đồng ý bằng thao tác, thủ tục đồng ý trên nền tảng Internet Banking và/hoặc các trang web của GPBank và/hoặc cài đặt các

ứng dụng sử dụng dịch vụ do GPBank cung cấp trong từng thời kỳ. KH xác nhận đã biết, nhận, đọc, được tư vấn, giải thích đầy đủ, hiểu rõ, chấp nhận và cam kết tuân thủ các điều khoản trong Điều kiện giao dịch chung này với tất cả các hình thức biểu lộ của các Điều kiện giao dịch chung này, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Văn bản; Thông tin hiển thị trên các nền tảng Online Banking và/hoặc trên cổng thông tin của GPBank và các hình thức khác (nếu có) được GPBank quy định trong từng thời kỳ. Điều Kiện Giao Dịch Chung; Sự chấp thuận của KH với Điều Kiện Giao Dịch Chung đã và sẽ được lưu trữ tại GPBank và thực hiện theo quy định của GPBank và quy định của Pháp luật.

When the Customer reads and signs these General Transaction Terms and Conditions and/or agrees by operation, consent procedure on the Internet Banking platform and/or GPBank's websites and/or installs applications to use services provided by GPBank in each period. The Customer confirms that he/she has known, received, read, been fully advised, explained, understood, accepted and committed to comply with the terms of these General Transaction Terms with all forms of expression of these General Transaction Terms, including but not limited to: Documents; Information displayed on Online Banking platforms and/or on GPBank's information portal and other forms (if any) as prescribed by GPBank from time to time. General Transaction Terms; Customer's acceptance of the General Transaction Terms has been and will be stored at GPBank and implemented in accordance with GPBank's regulations and the provisions of the Law.

4. Trường hợp Khách hàng đăng ký và được GPBank chấp thuận cung cấp sản phẩm, dịch vụ khác (cho vay, phát hành Thẻ tín dụng,...) qua hệ thống ngân hàng điện tử/phương thức điện tử, Khách hàng đồng ý và cam kết chịu sự ràng buộc và tuân thủ đầy đủ các điều khoản và điều kiện quy định tại các chứng từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn đơn đăng ký, hợp đồng, thỏa thuận, điều kiện và điều khoản/điều kiện giao dịch chung hay bất kỳ chứng từ, thông điệp dữ liệu nào khác được ký kết bằng phương thức điện tử.

In case the Customer registers and is approved by GPBank to provide other products and services (loans, credit card issuance, etc.) via the e-banking system/electronic method, the Customer agrees and commits to be bound and fully comply with the terms and conditions stipulated in the online documents including but not limited to the application form, contract, agreement, general terms and conditions/conditions of transaction or any other documents, data messages signed electronically.

5. Khách hàng đã được GPBank cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến việc giao, nhận Hợp đồng mở & sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ Ngân hàng điện tử. Khách hàng đồng ý sẽ đến Chi nhánh của GPBank để nhận Hợp đồng này hoặc nhận Hợp đồng này qua email (trong trường hợp mở tài khoản theo phương thức điện tử) và tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu của GPBank liên quan đến việc nhận Hợp đồng này (nội dung này áp dụng đối với các Khách hàng cá nhân mở và sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ Ngân hàng điện tử tại GPBank). Với các Hợp đồng sử dụng Dịch vụ phi tín dụng khác, việc giao nhận Hợp đồng thực hiện theo quy định của GPBank đối với từng dịch vụ này.

The Customer has been provided with full information by GPBank related to the delivery and receipt of the Contract for opening & using Current Accounts, e-banking services. The

Customer agrees to come to GPBank's Branch to receive this Contract or receive this Contract via email (in case of opening an account electronically) and fully comply with GPBank's regulations and requirements related to receiving this Contract (this content applies to Individual Customers opening and using Current Accounts and e-banking services at GPBank). For other Non-Credit Service Contracts, the delivery and receipt of the Contract shall comply with GPBank's regulations for each of these services.

6. Trong trường hợp Khách hàng là cán bộ nhân viên thử việc/chính thức của GPBank, Khách hàng đồng ý rằng, khi Khách hàng thực hiện chấm dứt hợp đồng thử việc, hợp đồng lao động tại GPBank:

In case the Customer is a probationary/official employee of GPBank, the Customer agrees that, when the Customer terminates the probationary contract or labor contract at GPBank:

- Nếu Khách hàng không đến đóng tài khoản thanh toán được mở theo Đề nghị của Khách hàng (sau đây gọi chung là “Tài khoản lương”), Khách hàng đồng ý để GPBank chuyển Tài khoản lương thành tài khoản thanh toán dành cho khách hàng thông thường và đồng ý rằng tài khoản thanh toán này sẽ không được tiếp tục áp dụng theo các chính sách của GPBank dành cho Tài khoản lương mà sẽ áp dụng theo chính sách của GPBank dành cho tài khoản thanh toán thông thường;

If the Customer does not come to close the current account opened at the Customer's Request (hereinafter referred to as "Salary Account"), the Customer agrees to let GPBank convert the Salary Account into a current account for regular customers and agrees that this current account will no longer be applied according to GPBank's policies for Salary Accounts but will be applied according to GPBank's policies for regular Current Accounts;

- Khách hàng đồng ý cho GPBank được phong tỏa, trích các tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại GPBank để thu hồi toàn bộ các khoản nợ gốc, lãi, phí và các nghĩa vụ tài chính khác mà Khách hàng phải thực hiện với GPBank khi chấm dứt hợp đồng thử việc, hợp đồng lao động tại GPBank.

The Customer agrees to let GPBank freeze and deduct the Customer's Current Accounts opened at GPBank to recover all principal, interest, fees and other financial obligations that the Customer must perform with GPBank when terminating the probationary contract or labor contract at GPBank.

- Trường hợp bất kỳ nội dung nào trong Điều kiện giao dịch chung này khác với nội dung trong Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng thì nội dung trong Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng được ưu tiên áp dụng.

In case any content in these General Terms and Conditions is different from the content in the Documents on providing and using Non-Credit Services, the content in the Documents on providing and using Non-Credit Services shall prevail.

Điều 2. Nguyên Tắc Diễn Giải

Article 2. Interpretation Principles

Các quy tắc sau đây được áp dụng trừ khi ngữ cảnh yêu cầu khác đi:

The following rules apply unless the context otherwise requires:

1. Các tiêu đề chỉ nhằm mục đích thuận tiện và không ảnh hưởng đến việc giải thích Điều Khoản Giao Dịch Chung này.

Headings are for convenience only and shall not affect the interpretation of these General Terms and Conditions.

2. Các từ số ít bao hàm cả nghĩa số nhiều và ngược lại.

Words in the singular include the plural and vice versa.

3. Dẫn chiếu đến một điều hay khoản là dẫn chiếu đến một điều hay khoản của Điều Khoản Giao Dịch Chung này.

A reference to an article or clause is a reference to an article or clause of these General Terms and Conditions.

4. Dẫn chiếu đến một tài liệu (kể cả dẫn chiếu đến Điều Khoản Giao Dịch Chung này) là dẫn chiếu đến hợp đồng hay tài liệu đó bao gồm cả các bản sửa đổi, bổ sung, chú thích hay thay thế ngoại trừ trong phạm vi bị hạn chế, bị loại trừ theo Điều Khoản Giao Dịch Chung này.

A reference to a document (including a reference to these General Terms and Conditions) is a reference to that contract or document including any amendments, supplements, annotations or replacements except to the extent limited or excluded by these General Terms and Conditions.

5. Dẫn chiếu đến một bên trong Điều Khoản Giao Dịch Chung này hoặc tài liệu khác bao gồm cả các bên kế nhiệm, bên thay thế được phép và bên nhận chuyển nhượng được phép của bên đó.

A reference to a party in these General Terms and Conditions or any other document includes its successors, permitted substitutes and permitted assigns.

6. Dẫn chiếu đến luật hoặc quy định của pháp luật bao gồm cả các quy định sửa đổi, bổ sung, thay thế các quy định đó từng thời kỳ.

A reference to a law or regulation includes any amendments, supplements or replacements to that law from time to time.

7. Không quy định nào trong Điều Khoản Giao Dịch Chung này được giải thích theo cách bất lợi cho một bên chỉ vì lý do bên đó đưa ra Điều Khoản Giao Dịch Chung này hay một phần của Điều Khoản Giao Dịch Chung này.

Nothing in these General Terms and Conditions shall be construed to the disadvantage of a party solely by reason of the fact that such party has entered into these General Terms and Conditions or a part of these General Terms and Conditions.

Điều 3. Áp Dụng Điều Khoản Giao Dịch Chung Và Áp Dụng Pháp Luật

Article 3. Application of General Terms of Transaction and Application of Law

1. Khi Khách Hàng sử dụng các Dịch vụ phi tín dụng, Khách Hàng phải tuân thủ các điều khoản và điều kiện của Điều Khoản Giao Dịch Chung này, Điều Khoản Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng và các điều khoản và điều kiện khác được dẫn chiếu liên quan tới từng dịch vụ, sản phẩm hoặc từng giao dịch mà KH tham gia (nếu có).

When the Customer uses non-credit services, the Customer must comply with the terms and conditions of these General Terms of Transaction, the General Terms of Transaction on Customer Personal Data Protection and other terms and conditions referred to in relation to each service, product or transaction that the Customer participates in (if any).

2. Nếu các điều kiện và điều khoản của Điều Kiện Giao Dịch Chung này, Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng có nội dung không thống nhất với các điều kiện và điều khoản của từng Dịch vụ phi tín dụng hoặc giao dịch mà Khách Hàng tham gia thì điều khoản và điều kiện của Dịch vụ phi tín dụng và giao dịch tương ứng mà KH tham gia sẽ được áp dụng để điều chỉnh nội dung không thống nhất đó.

If the terms and conditions of these General Terms and Conditions, the General Terms and Conditions on Customer Personal Data Protection have content that is inconsistent with the terms and conditions of each non-credit service or transaction that the Customer participates in, the terms and conditions of the corresponding non-credit service and transaction that the Customer participates in will be applied to adjust such inconsistent content.

3. Điều Kiện Giao Dịch Chung này được lập bằng Tiếng Việt. Tại từng thời kỳ, NH có thể xây dựng thêm Điều Kiện Giao Dịch Chung này bằng tiếng nước ngoài. Trong trường hợp có mâu thuẫn nội dung giữa bản tiếng Việt và tiếng nước ngoài thì văn bản tiếng Việt ưu tiên áp dụng.

These General Terms and Conditions are made in Vietnamese. At each period, the Bank may develop these General Terms and Conditions in a foreign language. In case of any conflict between the Vietnamese and foreign language versions, the Vietnamese version shall prevail.

4. Quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành có tính áp dụng cao nhất đối với Dịch vụ phi tín dụng được NH cung cấp theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này. Các bên cam kết tuân thủ pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp một hay nhiều điều kiện và điều khoản của Điều Kiện Giao Dịch Chung này trái với quy định của pháp luật thì ưu tiên áp dụng quy định pháp luật. Trong trường hợp Điều Kiện Giao Dịch Chung này không quy định hoặc không quy định rõ về các vấn đề có liên quan tới Dịch vụ phi tín dụng thì ưu tiên dẫn chiếu và áp dụng các quy định của pháp luật hiện hành.

The provisions of current Vietnamese law shall be of the highest application to the non-credit services provided by the Bank in accordance with the provisions of these General Terms and Conditions. The parties undertake to comply with the current laws of Vietnam. In case one or more of the terms and conditions of these General Terms and Conditions are contrary to the provisions of law, the provisions of law shall prevail. In case these General Terms and Conditions do not stipulate or do not clearly stipulate issues related to non-credit services, the provisions of current law shall prevail and apply.

Điều 4. Trao Đổi Thông Tin, Cung Cấp Thông Tin Và Các Điều Khoản Sửa Đổi Bổ Sung

Article 4. Information Exchange, Information Provision and Additional Amendments

1. KH đồng ý đăng ký nhận thông tin, sản phẩm, dịch vụ, chương trình, ưu đãi... từ NH và/hoặc các đối tác của NH. NH sẽ thông báo cho KH các vấn đề liên quan tới Dịch vụ phi tín dụng, các sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của NH đối với Dịch vụ phi tín dụng cũng như các sản phẩm, dịch vụ, chương trình, ưu đãi... của NH và/hoặc các đối tác của NH bằng một trong các

phương thức liên hệ do NH triển khai từng thời kỳ bao gồm nhưng không giới hạn phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của KH, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của KH, gửi email tới KH, niêm yết tại trụ sở các Đơn vị kinh doanh của NH, thông báo trên (các) website chính thức của NH (website chung: www.GPBank.com.vn hoặc website của từng loại Dịch vụ phi tín dụng).

The Customer agrees to register to receive information, products, services, programs, incentives, etc. from the Bank and/or its partners. The Bank will notify the Customer of issues related to Non-Credit Services, amendments, supplements, and adjustments to the Bank's policies on Non-Credit Services as well as products, services, programs, incentives, etc. of the Bank and/or its partners by one of the contact methods deployed by the Bank from time to time, including but not limited to sending written notices to the Customer's address, calling, sending SMS messages to the Customer's phone number, sending emails to the Customer, posting at the headquarters of the Bank's Business Units, and posting on the Bank's official website(s) (general website: www.GPBank.com.vn or the website of each type of Non-Credit Service).

2. Các Bên thống nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của KH như nêu tại Khoản 1 nêu trên là địa chỉ, số điện thoại và email mà KH đăng ký tại Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng và/hoặc được ghi nhận trên hệ thống của GPBank và/hoặc Khách hàng đã đăng ký với GPBank.

KH được coi là đã nhận được thông báo của NH khi NH đã thông báo bằng các phương thức nêu trên tới địa chỉ, số điện thoại, email của KH. Trường hợp KH có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho NH bằng văn bản hoặc phương tiện khác do GPBank triển khai trong từng thời kỳ; nếu không thông báo thì NH có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại và email cũ và mặc nhiên coi như KH đã nhận được thông báo khi NH thông báo tới địa chỉ, số điện thoại và email này hoặc GPBank đã thực hiện việc niêm yết tại trụ sở kinh doanh, phương tiện thông tin đại chúng hoặc trên trang thông tin điện tử chính thức của GPBank; đồng thời, nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc KH. Khi gửi thông báo cho KH hoặc đã thông báo/niêm yết tại trụ sở địa điểm kinh doanh hoặc trên website của NH, NH không có nghĩa vụ phải xác minh việc KH đã nhận được các thông báo được NH gửi cho KH.

The Parties agree that the address, telephone number and email of the Customer as stated in Clause 1 above are the address, telephone number and email that the Customer registered in the Documents on providing and using Non-Credit Services and/or recorded on the GPBank system and/or the Customer has registered with GPBank.

The Customer is considered to have received the Bank's notice when the Bank has notified by the above methods to the Customer's address, telephone number and email. In case the Customer changes the address, telephone number, contact email, he/she must notify the Bank in writing or by other means deployed by GPBank from time to time; if not notified, the Bank has the right to notify according to the old address, telephone number and email and automatically consider that the Customer has received the notice when the Bank notifies to this address, telephone number and email or GPBank has posted it at the business headquarters, mass media or on the official electronic information page of GPBank; At the same time, the content of these notifications is binding on the Customer. When sending notifications to the Customer or announcing/posting at

the Bank's business location or on the Bank's website, the Bank is not obliged to verify that the Customer has received the notifications sent by the Bank to the Customer.

3. KH đồng ý rằng, NH có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Điều Kiện Giao Dịch Chung này trên cơ sở bảo đảm việc sửa đổi, bổ sung phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật. NH sẽ thông báo cho KH về việc sửa đổi, bổ sung Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các thông tin về sản phẩm, chương trình liên quan đến Dịch vụ phi tín dụng (nếu có) bằng nhưng không giới hạn bởi một trong các hình thức sau: bằng văn bản, qua email, SMS, niêm yết tại trụ sở các Đơn vị kinh doanh của NH hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc trên (các) website chính thức của NH (website chung: www.GPBank.com.vn hoặc website của từng loại Dịch vụ phi tín dụng). Đối với các nội dung GPBank thông báo cho Khách hàng bằng văn bản, văn bản có thể được GPBank lập và gửi bằng bản giấy hoặc bằng các thông điệp dữ liệu qua tin nhắn SMS, email... cho Khách hàng theo Điều này. KH được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của NH nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ phi tín dụng sau thời điểm NH thông báo.

The Customer agrees that the Bank has the right to amend and supplement the contents of these General Terms and Conditions on the basis of ensuring that the amendments and supplements are in accordance with relevant provisions of law. The Bank will notify the Customer of the amendments and supplements to these General Terms and Conditions and information on products and programs related to Non-Credit Services (if any) by but not limited to one of the following forms: in writing, via email, SMS, posted at the headquarters of the Bank's Business Units or on mass media or on the Bank's official website(s) (general website: www.GPBank.com.vn or website of each type of Non-Credit Service). For the contents that GPBank notifies the Customer in writing, the document can be prepared and sent by GPBank in paper or by data messages via SMS, email... to the Customer according to this Article. The Customer is deemed to have accepted all amendments as notified by the Bank if the Customer continues to use the Non-Credit Service after the time of notification by the Bank.

4. Cho mục đích tuân thủ quy định pháp luật; mục đích xây dựng, hoàn thiện, phát triển các sản phẩm, dịch vụ và thực hiện các hoạt động kinh doanh, hoạt động hợp pháp khác của NH (cũng như hoạt động thu hồi các khoản mà KH có nghĩa vụ thanh toán nhưng KH không thanh toán hoặc thanh toán không đầy đủ cho NH); và/hoặc mục đích tạo điều kiện để KH có thể tiếp cận và sử dụng đa dạng các sản phẩm, dịch vụ do NH hoặc các bên liên quan, các đối tác khác cung cấp, KH đồng ý rằng NH có quyền sử dụng các thông tin cá nhân của KH, thông tin từ các văn bản, tài liệu do KH cung cấp và thông tin các giao dịch của KH tại NH để cung cấp cho: (i) các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật; (ii) các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng, đánh giá tín nhiệm, kiểm toán; (iii) các công ty con, công ty liên kết, công ty thành viên của NH; (iv) các cá nhân, đối tác kinh doanh, đối tác liên quan có hợp tác với NH để phát triển, cung cấp hoặc liên quan tới việc phát triển, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của NH hoặc liên quan đến các hoạt động của NH; (v) các đại lý, nhà thầu hay các nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ có ký kết hợp đồng, thỏa thuận với NH liên quan tới các hoạt động của NH và/hoặc (vi) các bên liên quan khác mà NH thấy là cần thiết để đáp ứng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của KH và/hoặc của NH; (vii) người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của KH xuất trình cho NH Giấy chứng từ của KH (trong

trường hợp KH chết) hoặc Bản án/Quyết định có hiệu lực của Tòa án tuyên bố KH đã chết (trong trường hợp KH bị tuyên bố là đã chết).

For the purpose of complying with legal regulations; the purpose of building, perfecting, developing products, services and performing other business activities and legal activities of the Bank (as well as activities to recover amounts that the Customer is obliged to pay but the Customer does not pay or does not pay in full to the Bank); and/or the purpose of creating conditions for the Customer to access and use a variety of products and services provided by the Bank or related parties, other partners, the Customer agrees that the Bank has the right to use the Customer's personal information, information from documents, materials provided by the Customer and information on the Customer's transactions at the Bank to provide to: (i) competent authorities requesting information in accordance with the provisions of law; (ii) units with the function of providing credit information services, credit rating, auditing; (iii) subsidiaries, affiliates, member companies of the Bank; (iv) individuals, business partners, related partners who cooperate with the Bank to develop, provide or are related to the development, provision of products, services of the Bank or related to the activities of the Bank; (v) agents, contractors or suppliers of goods, services who have signed contracts, agreements with the Bank related to the activities of the Bank and/or (vi) other related parties that the Bank deems necessary to meet, protect the legitimate rights and interests of the Customer and/or the Bank; (vii) the representative, heir (or representative of the heir) of the Customer presents to the Bank the Death Certificate of the Customer (in case the Customer dies) or the Judgment/Decision in effect of the Court declaring the Customer dead (in case the Customer is declared dead).

5. Việc cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của chủ tài khoản thanh toán khi chủ tài khoản thanh toán chết hoặc bị tuyên bố đã chết được thực hiện theo quy định của NH từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật có liên quan.

The provision of information on the balance on the current account to the representative, heir (or the heir's representative) of the current account holder when the current account holder dies or is declared dead is carried out in accordance with the regulations of the Bank from time to time in accordance with the provisions of relevant laws.

6. Nhằm đảm bảo được cung cấp thông tin kịp thời trong quá trình sử dụng Dịch vụ phi tín dụng, sản phẩm/dịch vụ của GPBank, KH đồng ý nhận thông tin, thông báo (bao gồm cả thông tin quảng cáo, khuyến mại) về các sản phẩm, dịch vụ, ưu đãi, chương trình, hoạt động,... của GPBank thông qua tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi điện thoại và các phương tiện khác được GPBank triển khai từng thời kỳ. Nếu từ chối nhận các thông tin nêu trên, KH sẽ gọi đến hotline 1800 5858 66 hoặc theo các phương thức khác được GPBank thông báo từng thời kỳ trên website chính thức của GPBank. GPBank sẽ thông báo cho KH các vấn đề liên quan tới Dịch vụ phi tín dụng cũng như các sản phẩm, dịch vụ, chương trình, ưu đãi,... của GPBank và/hoặc các đối tác của GPBank, bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của GPBank đối với Dịch vụ phi tín dụng này bằng một, một số trong các phương thức liên hệ do GPBank triển khai từng thời kỳ với số lượng và thời gian không hạn chế, bao gồm phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của KH, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của KH, gửi

email tới KH, niêm yết tại địa điểm kinh doanh hoặc thông báo trên website chính thức của GPBank (website: www.GPBank.com.vn) và các phương thức khác theo quy định của pháp luật. Đối với các nội dung GPBank thông báo cho KH bằng văn bản theo quy định của hợp đồng, các văn bản liên quan hoặc quy định của pháp luật, các bên đồng ý rằng, văn bản có thể được GPBank lập và gửi bằng bản giấy hoặc bằng các thông điệp dữ liệu qua tin nhắn SMS, email,... cho KH theo quy định tại Điều này.

In order to ensure timely provision of information during the use of non-credit services, products/services of GPBank, the Customer agrees to receive information, notifications (including advertising and promotional information) about products, services, incentives, programs, activities, etc. of GPBank via text messages, emails, phone calls and other means deployed by GPBank from time to time. If the Customer refuses to receive the above information, the Customer will call the hotline 1800 5858 66 or by other methods announced by GPBank from time to time on GPBank's official website. GPBank will notify Customers of issues related to Non-Credit Services as well as products, services, programs, promotions, etc. of GPBank and/or GPBank's partners, including amendments, supplements, and adjustments to GPBank's policies on this Non-Credit Service by one or several of the contact methods deployed by GPBank from time to time with unlimited quantity and time, including sending written notices to the Customer's address, calling, sending SMS messages to the Customer's phone number, sending emails to the Customer, posting at the business location or posting on GPBank's official website (website: www.GPBank.com.vn) and other methods as prescribed by law. Regarding the contents that GPBank notifies the Customer in writing according to the provisions of the contract, related documents or provisions of law, the parties agree that the document can be prepared and sent by GPBank in paper form or by data messages via SMS, email,... to the Customer according to the provisions of this Article.

7. Mọi thông báo, yêu cầu của KH phải được gửi tới NH theo một trong các phương thức sau đây: Bằng văn bản, qua số điện thoại 1800 5858 66 hoặc điện thoại khác do GPBank thông báo từng thời kỳ hoặc điểm giao dịch gần nhất của NH. Tùy từng giao dịch mà KH yêu cầu, sau khi nhận được thông báo của KH qua các phương thức trên, NH có thể yêu cầu KH hoàn thiện các thủ tục liên quan trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

All notices and requests from the Customer must be sent to the Bank by one of the following methods: In writing, via phone number 1800 5858 66 or other phone numbers notified by GPBank from time to time or the nearest transaction point of the Bank. Depending on each transaction requested by the Customer, after receiving the Customer's notice via the above methods, the Bank may request the Customer to complete the relevant procedures in accordance with the provisions of law.

8. NH có thể tạm ngừng hoặc chấm dứt tất cả hoặc bất kỳ Dịch vụ phi tín dụng nào của KH mà không cần thông báo cho KH. KH có thể yêu cầu NH chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ phi tín dụng vào bất kỳ lúc nào bằng văn bản đề nghị chấm dứt Dịch vụ phi tín dụng cho NH. Việc chấm dứt sẽ có hiệu lực khi NH chấp thuận. Các nghĩa vụ của KH với NH và của NH với KH phát sinh trước ngày NH chấm dứt cung cấp Dịch vụ phi tín dụng cho KH vẫn tiếp tục có hiệu lực cho đến khi KH và NH hoàn tất các nghĩa vụ tương ứng.

The Bank may suspend or terminate all or any of the Customer's Non-Credit Services without notifying the Customer. The Customer may request the Bank to terminate the use of the Non-Credit Services at any time by requesting in writing to terminate the Non-Credit Services to the Bank. The termination will be effective upon the Bank's approval. The obligations of the Customer to the Bank and of the Bank to the Customer arising before the date the Bank ceases to provide Non-Credit Services to the Customer shall continue to be effective until the Customer and the Bank complete their respective obligations.

9. Khi có bất kỳ thay đổi nào về thông tin KH, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin liên quan đến KH như: Số GTXMITT, địa chỉ thường trú, số điện thoại,... của KH hoặc các thông tin về chủ sở hữu hưởng lợi TGTK (trong trường hợp Chủ sở hữu TGTK không phải là KH) thì KH có trách nhiệm đến GPBank để đăng ký cập nhật sửa đổi/bổ sung thông tin ngay khi có sự thay đổi.

When there is any change in the Customer's information, including but not limited to information related to the Customer such as: Identification number, permanent address, phone number, etc. of the Customer or information about the beneficial owner of the Personal Savings Deposit (in case the Owner of the Personal Savings Deposit is not the Customer), the Customer is responsible for going to GPBank to register to update, amend/supplement the information immediately upon any change.

Điều 5. Thông Tin Khách Hàng, Thu Thập Và Sử Dụng Thông Tin Khách Hàng

Article 5. Customer Information, Collection and Use of Customer Information

1. KH phải cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin cá nhân, giấy tờ tùy thân và các thông tin khác cần thiết mà NH yêu cầu một cách hợp lý để NH có thể cung cấp các Dịch vụ phi tín dụng và thực thi các giao dịch theo yêu cầu của KH và tuân thủ các quy định của Pháp luật có liên quan. Nếu KH không cung cấp thông tin mà NH yêu cầu thì NH có quyền không cung cấp Dịch vụ phi tín dụng và/hoặc thực thi giao dịch cho KH. Bằng việc xác nhận vào Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng, KH bảo đảm rằng thông tin mà KH cung cấp cho NH liên quan tới Dịch vụ phi tín dụng là chính xác, đầy đủ, đúng sự thật và cập nhật (*bao gồm cả thông tin về Mã số thuế*) và đồng ý để GPBank xác thực các thông tin nêu trên từ bất kỳ nguồn thông tin nào mà GPBank có được. Chữ ký của KH tại Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng đồng thời là chữ ký mẫu mà KH sẽ sử dụng trên các chứng từ giao dịch được thực hiện tại GPBank. Nếu KH đăng ký mở thêm tài khoản thanh toán qua website/phương thức điện tử của GPBank, KH đồng ý rằng chữ ký của KH tại Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng sẽ đồng thời là chữ ký mẫu mà KH sẽ sử dụng trên các chứng từ giao dịch đối với tài khoản đó.

The Customer must provide complete and accurate personal information, identification documents and other necessary information that the Bank reasonably requests so that the Bank can provide non-credit services and execute transactions as requested by the Customer and comply with relevant legal regulations. If the Customer does not provide the information requested by the Bank, the Bank has the right not to provide non-credit services and/or execute transactions for the Customer. By confirming the Documents on providing and using non-credit services, the Customer guarantees that the information provided by the Customer to the Bank related to non-credit services is accurate, complete, true and updated (including information on

Tax Code) and agrees to let GPBank authenticate the above information from any source of information that GPBank has. The Customer's signature in the Documents on providing and using Non-Credit Services is also the sample signature that the Customer will use on transaction documents made at GPBank. If the Customer registers to open an additional current account via GPBank's website/electronic method, the Customer agrees that the Customer's signature in the Documents on providing and using Non-Credit Services will also be the sample signature that the Customer will use on transaction documents for that account.

2. Thu thập thông tin Khách hàng: NH và các thành viên khác thuộc NH có quyền thu thập thông tin KH (bao gồm thông tin có liên quan về KH, giao dịch của KH, việc KH sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của NH và quan hệ giữa KH và NH ...). Thông tin KH có thể được thu thập thông qua các dữ liệu KH cung cấp, thông qua các yêu cầu của NH với KH (hoặc người đại diện của KH) hoặc có thể được thu thập bởi NH từ các nguồn cung cấp thông tin (bao gồm cả thông tin được phổ biến rộng rãi), được khởi tạo hoặc tổng hợp cùng với các thông tin khác mà NH có được.

Collecting Customer information: The Bank and other members of the Bank have the right to collect Customer information (including relevant information about the Customer, the Customer's transactions, the Customer's use of the Bank's products and services and the relationship between the Customer and the Bank, etc.). Customer information may be collected through data provided by the Customer, through requests by the Bank to the Customer (or the Customer's representative) or may be collected by the Bank from information sources (including widely disseminated information), initiated or aggregated with other information obtained by the Bank.

3. Mục đích, phạm vi sử dụng thông tin Khách hàng: Khách Hàng công nhận và đồng ý rằng NH và các thành viên khác thuộc NH có thể sử dụng, lưu trữ, chia sẻ và chuyển giao (dù ở trong hoặc ngoài Việt Nam) và/hoặc trao đổi chi tiết về thông tin của KH, thông tin về tài khoản, giao dịch của KH trong các trường hợp sau:

Purpose and scope of using Customer information: The Customer acknowledges and agrees that the Bank and other members of the Bank may use, store, share and transfer (whether inside or outside Vietnam) and/or exchange details of Customer information, information about Customer accounts and transactions in the following cases:

- a) Cung cấp cho các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá tín nhiệm, thông tin tín dụng, kiểm toán hoạt động hợp pháp tại Việt Nam hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
Provide to agencies and organizations providing credit assessment services, credit information, auditing legally operating in Vietnam or provide to competent authorities as prescribed by law;
- b) Để phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của NH hoặc các đơn vị thành viên của NH (bao gồm việc phục vụ cho các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro, quy hoạch và phát triển hệ thống, hoặc sản phẩm, bảo hiểm, kiểm toán và điều hành);

To serve the requirements in the internal operations of the Bank or its member units (including serving the purposes of credit and risk management, planning and system development, or products, insurance, auditing and operations);

- c) NH phải tiết lộ thông tin theo quy định của pháp luật, các điều ước, cam kết quốc tế mà NH phải tuân thủ;

The Bank must disclose information in accordance with the provisions of law, treaties, and international commitments that the Bank must comply with;

- d) Cung cấp cho bất kỳ thành viên nào thuộc GPBank; Bất kỳ nhà thầu, đại lý, bên cung cấp dịch vụ, hoặc các bên liên kết của GPBank (bao gồm cả các nhân viên, giám đốc và viên chức của họ);

Provide to any member of GPBank; Any contractor, agent, service provider, or affiliate of GPBank (including their employees, directors and officers);

- e) Cung cấp cho bất kỳ người nào hành động nhân danh KH (bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan tới tài khoản, các ngân hàng trung gian, ngân hàng xác nhận và ngân hàng đại lý ...);

Provide to any person acting on behalf of the Customer (payee, beneficiary, nominee in relation to the account, intermediary banks, confirming banks and correspondent banks, etc.);

- f) Cung cấp cho các bên liên quan trong các trường hợp có liên quan đến bất kỳ giao dịch chuyển giao, định đoạt, sáp nhập hoặc mua bán nào đối với hoạt động của GPBank;

Provide to relevant parties in cases related to any transfer, disposition, merger or sale of GPBank's operations;

- g) NH có trách nhiệm với cộng đồng phải tiết lộ thông tin;

The Bank has a responsibility to the community to disclose information;

- h) NH phải tiết lộ thông tin vì mục đích kinh doanh hợp pháp của NH hoặc để thực thi hoặc bảo vệ các quyền hợp pháp của NH và các thành viên của NH và trong những trường hợp mà NH cho là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn việc trao đổi thông tin với bất kỳ thành viên nào thuộc NH, các nhà cung cấp dịch vụ cho NH... vì các mục đích liên quan tới Dịch vụ phi tín dụng và/hoặc để phát triển, nâng cao và tăng cường việc cung cấp các Dịch vụ phi tín dụng của Ngân Hàng tới các Khách Hàng nói chung;

The Bank must disclose information for the legitimate business purposes of the Bank or to enforce or protect the legal rights of the Bank and its members and in cases where the Bank deems it necessary, including but not limited to exchanging information with any member of the Bank, service providers to the Bank... for purposes related to Non-Credit Services and/or to develop, improve and enhance the provision of Non-Credit Services of the Bank to Customers in general;

- i) Việc tiết lộ thông tin được thực hiện có chấp thuận của KH; hoặc

The disclosure of information is made with the consent of the Customer; or

- j) Việc tiết lộ thông tin được KH chấp thuận khi KH sử dụng các sản phẩm, dịch vụ khác của NH.

Ngoại trừ các trường hợp NH được phép cung cấp, tiết lộ thông tin KH theo thỏa thuận với Khách hàng, quy định của pháp luật và Điều Kiện Giao Dịch Chung này, NH cam kết không

bán, tiết lộ, rò rỉ thông tin KH đồng thời sẽ quản trị, bảo mật thông tin Khách hàng theo đúng quy định của pháp luật. Không phụ thuộc vào quy định tại Khoản này, KH đồng ý rằng NH không phải chịu trách nhiệm trong trường hợp thông tin KH bị bán, tiết lộ, rò rỉ do sự kiện bất khả kháng vượt quá khả năng kiểm soát của NH.

The disclosure of information is approved by the Customer when the Customer uses other products and services of the Bank.

Except for cases where the Bank is permitted to provide and disclose Customer information according to the agreement with the Customer, the provisions of law and these General Transaction Terms, the Bank commits not to sell, disclose, or leak Customer information and will manage and secure Customer information in accordance with the provisions of law. Notwithstanding the provisions of this Clause, the Customer agrees that the Bank shall not be liable in the event that the Customer's information is sold, disclosed or leaked due to force majeure events beyond the Bank's control.

Điều 6. Luật Điều Chính

Article 6. Governing Law

1. Điều Kiện Giao Dịch Chung này được điều chỉnh bởi luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

These General Terms and Conditions are governed by the laws in force in the Socialist Republic of Vietnam.

2. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Điều Kiện Giao Dịch Chung này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không thể cưỡng chế thi hành bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thì những điều khoản hay điều kiện đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản và điều kiện, các phần hoặc các khoản mục khác của Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

If any term or condition or any part or item of these General Terms and Conditions is declared invalid or unenforceable by a competent state agency, such term or condition shall not invalidate other terms and conditions, parts or items of these General Terms and Conditions.

3. Những nội dung nào chưa được quy định trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này sẽ thực hiện theo các quy định sản phẩm, Dịch vụ phi tín dụng của NH được công bố công khai và các quy định của pháp luật có liên quan.

Any matters not specified in these General Terms and Conditions shall be governed by the Bank's publicly announced regulations on non-credit products and services and relevant legal provisions.

4. Các tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Điều Kiện Giao Dịch Chung này sẽ được Các Bên bàn bạc xử lý trên tinh thần hợp tác, bình đẳng và tôn trọng lẫn nhau. Trường hợp Các Bên không tự thỏa thuận được hoặc không muốn thỏa thuận với nhau, một trong Các Bên có quyền khởi kiện ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. Các Bên thống nhất rằng:

Any disputes arising from or related to these General Terms and Conditions shall be discussed and resolved by the Parties in a spirit of cooperation, equality and mutual respect. In case the

Parties cannot reach an agreement or do not want to reach an agreement, one of the Parties has the right to file a lawsuit at a competent People's Court for settlement in accordance with the provisions of the law of the Socialist Republic of Vietnam. The Parties agree that:

Địa chỉ của Các Bên như nêu tại Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng là địa chỉ được sử dụng để Tòa án xác định thẩm quyền giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp KH thay đổi địa chỉ mà không thông báo cho NH bằng văn bản, thì được hiểu là KH cố tình giấu địa chỉ, trốn tránh nghĩa vụ và NH có quyền yêu cầu Tòa án thụ lý giải quyết vụ án theo thủ tục chung. KH chấp nhận việc Tòa Án xét xử vắng mặt KH, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của KH.

The addresses of the Parties as stated in the Documents, documents providing and using Non-Credit Services are the addresses used for the Court to determine the jurisdiction to resolve disputes in accordance with the provisions of law. In case the Customer changes the address without notifying the Bank in writing, it is understood that the Customer intentionally hides the address, evades obligations and the Bank has the right to request the Court to accept and resolve the case according to the general procedure. The Customer accepts the Court's trial in the Customer's absence, even in cases where the Customer's testimony cannot be obtained.

NH có toàn quyền lựa chọn và yêu cầu Tòa án nơi có trụ sở chính của Ngân Hàng Thương Mại TNHH MTV Kỳ Nguyên Thịnh Vượng là Toà Án có thẩm quyền giải quyết tranh chấp, kể cả khi không tìm kiếm được địa chỉ của KH vì bất cứ lý do gì.

The Bank has the full right to choose and request the Court where the headquarters of Generation of Prosperity Sole Member Limited Commercial Bank is located as the competent Court to resolve the dispute, even if the customer's address cannot be found for any reason.

Điều 7. Ngôn Ngữ

Article 7. Language

Điều Kiện Giao Dịch Chung này được lập bằng Tiếng Việt và Tiếng Anh. Trong trường hợp các Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng hay màn hình cung cấp Dịch vụ phi tín dụng (nếu có) được lập hay thể hiện bằng nhiều thứ tiếng thì bản tiếng Việt là bản có giá trị pháp lý áp dụng, bản dịch dưới các loại tiếng khác chỉ có giá trị tham khảo.

These General Terms and Conditions are made in Vietnamese and English. In case the Documents on providing and using Non-Credit Services or the screens for providing Non-Credit Services (if any) are made or presented in multiple languages, the Vietnamese version shall be the legally valid version, the translations in other languages shall be for reference only.

Điều 8. Tuân Thủ FATCA

Article 8. FATCA Compliance

Khách hàng xác nhận rằng Khách hàng đã được GPBank thông báo về bản Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ FATCA dành cho Khách hàng cá nhân trên website của GPBank (www.GPBank.com.vn) (“Điều khoản và Điều kiện FATCA”). Khách hàng đã nhận, đọc, được tư vấn, giải thích đầy đủ hiểu rõ, đồng ý và cam kết tuân thủ đầy đủ các nội dung trong bản Điều khoản và Điều kiện FATCA này. Đồng thời, Khách hàng đồng ý rằng GPBank có quyền thay đổi các nội dung của bản Điều khoản và

Điều kiện FATCA trong từng thời kỳ mà không cần báo trước hoặc nhận được sự đồng ý của Khách hàng.

The Customer acknowledges that the Customer has been notified by GPBank of the Terms and Conditions on FATCA compliance for individual Customers on GPBank's website (www.GPBank.com.vn) ("FATCA Terms and Conditions"). The Customer has received, read, been fully advised, explained, understood, agreed and committed to fully comply with the contents of these FATCA Terms and Conditions. At the same time, the Customer agrees that GPBank has the right to change the contents of the FATCA Terms and Conditions from time to time without prior notice or consent from the Customer.

Điều 9. Tuân Thủ Quy Định Về Phòng, Chống Rửa Tiền, Chống Tài Trợ Khủng Bố, Chống Tài Trợ Phổ Biến Vũ Khí Hủy Diệt Hàng Loạt, Tuân Thủ Cấm Vận, Trừng Phạt Và Tuân Thủ FATCA

Article 9. Compliance with Regulations on Anti-Money Laundering, Anti-Terrorist Financing, Anti-Proliferation of Weapons of Mass Destruction, Compliance with Embargoes, Sanctions and FATCA Compliance

1. Cung cấp thông tin: / Information provision:

KH có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin nhận biết khách hàng và hoặc thông tin nhận biết khách hàng tăng cường, cung cấp các thông tin bổ sung liên quan đến giao dịch được thực hiện qua NH theo yêu cầu của NH trong từng thời kỳ. Trường hợp không thông báo/thông báo không đầy đủ/không kịp thời, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì KH phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về những sai sót, thiệt hại, chi phí phát sinh hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ có liên quan.

Customers are responsible for providing complete, clear, and accurate customer identification information and/or enhanced customer identification information, providing additional information related to transactions conducted through the Bank as required by the Bank from time to time. In case of failure to notify/incomplete notification/untimely notification, if risks or losses arise, the Customer must take full responsibility for any errors, damages, costs incurred or acts of exploitation or fraud when using related services.

2. Nghĩa vụ và cam kết của Khách hàng: / Customer's obligations and commitments:

- Nhận thức đầy đủ và cam kết chịu rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán, chuyển tiền, sử dụng dịch vụ của KH bị bất kỳ tổ chức hoặc cơ quan có thẩm quyền tại bất kỳ quốc gia nào tịch thu, niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch do liên quan đến các yếu tố cấm vận/trừng phạt, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác.

Fully aware of and committed to bear the risks in case the Customer's payment transactions, money transfers, and service use are confiscated, sealed or suspended by any organization or competent authority in any country due to factors related to embargo/sanctions, crime, terrorism, terrorist financing, money laundering, subjects subject to court orders, foreign agencies or other reasons.

- KH không được sử dụng tài khoản thanh toán hoặc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ phi tín dụng khác do GPBank cung cấp để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm/né tránh cấm vận/trừng phạt hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác. Chịu trách nhiệm trước GPBank và pháp luật về các giao dịch/có liên quan đến các giao dịch/hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, tuân thủ cấm vận/trừng phạt và các giao dịch vi phạm pháp luật khác.

The Customer is not allowed to use the current account or use other non-credit products and services provided by GPBank to conduct transactions for the purpose of money laundering, terrorist financing, financing the proliferation of weapons of mass destruction, violating/evading embargo/sanctions or other illegal acts. Be responsible to GPBank and the law for transactions/related to transactions/acts of money laundering, terrorist financing, financing the proliferation of weapons of mass destruction, compliance with embargoes/sanctions and other illegal transactions.

- KH đồng ý rằng NH có quyền chấm dứt, từ chối, tạm ngừng việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho Khách Hàng trong các trường hợp: (i) KH vi phạm các điều khoản, điều kiện, quy định của NH và/hoặc của pháp luật về việc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ do GPBank cung cấp; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền; (iii) Khách hàng có tên trong các danh sách Phòng Chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận/trừng phạt..., được áp dụng tại NH hoặc NH có căn cứ nghi ngờ về hoạt động rửa tiền hoặc tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm/né tránh cấm vận/trừng phạt của KH.

The Customer agrees that the Bank has the right to terminate, refuse, or temporarily suspend the provision of products and services to the Customer in the following cases: (i) the Customer violates the terms, conditions, regulations of the Bank and/or the law on the use of products and services provided by GPBank; (ii) According to the decision or request of the law or competent authority; (iii) The Customer is named in the lists of Anti-Money Laundering, Anti-Terrorism Financing, Anti-Proliferation of Weapons of Mass Destruction, embargoes/sanctions..., applied at the Bank or the Bank has grounds to suspect the Customer of money laundering or terrorist financing, financing the proliferation of weapons of mass destruction, violation/avoidance of embargoes/sanctions.

- KH có nghĩa vụ và cam kết thực hiện đúng các quyền và nghĩa vụ phù hợp với tất cả các luật hoặc quy định hiện hành về chống rửa tiền, chống tài trợ cho khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và chính sách cấm vận của bất kỳ quốc gia nào và/hoặc tổ chức nào áp đặt đối với (bao gồm nhưng không giới hạn): hàng hóa, người hưởng và/hoặc các ngân hàng, các quốc gia có liên quan. Nếu giao dịch vi phạm các quy định này, KH chấp nhận chịu mọi rủi ro phát sinh.

The Customer is obliged and committed to properly perform its rights and obligations in accordance with all current laws or regulations on anti-money laundering, anti-terrorism financing, anti-proliferation of weapons of mass destruction and embargo policies of any country and/or organization imposed on (including but not limited to): goods, beneficiaries and/or banks, related countries. If the transaction violates these regulations, the Customer

accepts to bear all arising risks.

- Cam kết tất cả các khoản tiền được sử dụng trong các giao dịch, sử dụng sản phẩm, dịch vụ do NH cung cấp được hình thành từ các nguồn hợp pháp và không vi phạm bất kỳ các quy định nào của pháp luật, bao gồm cả các quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, tuân thủ cấm vận/trừng phạt.

Commit that all funds used in transactions, use of products and services provided by the Bank are formed from legal sources and do not violate any provisions of law, including provisions of law on anti-money laundering, anti-terrorism financing, anti-proliferation of weapons of mass destruction, compliance with embargo/sanctions.

- Cam kết:

Commit:

- i) Thực hiện các hoạt động sản xuất, kinh doanh đảm bảo tuân thủ đầy đủ các chính sách cấm vận, trừng phạt do Liên Hợp quốc, OFAC (Mỹ), Liên minh Châu Âu ban hành;

Carry out production and business activities in full compliance with embargo and sanctions policies issued by the United Nations, OFAC (USA), and the European Union;

- ii) Tuân thủ đầy đủ các chính sách cấm vận, trừng phạt, chính sách kiểm soát thương mại của bất kỳ quốc gia nào và/hoặc tổ chức nào áp dụng đối với giao dịch mà Khách hàng đề nghị GPBank thực hiện (bao gồm nhưng không giới hạn các luật/quy định áp dụng đối với người gửi/người hưởng, hàng hóa, các ngân hàng, các quốc gia... có liên quan đến giao dịch).

Fully comply with embargo, sanctions, and trade control policies of any country and/or organization applicable to the transaction that the Customer requests GPBank to perform (including but not limited to laws/regulations applicable to the sender/beneficiary, goods, banks, countries, etc. related to the transaction).

- iii) Khách hàng và các bên liên quan của Khách hàng sẽ không tham gia, trực tiếp hoặc gián tiếp, vào bất kỳ giao dịch hoặc hoạt động kinh doanh nào có thể hoặc tiềm ẩn nguy cơ dẫn đến việc Khách hàng và/hoặc NH gặp rủi ro bị áp đặt các biện pháp cấm vận, trừng phạt theo chính sách của bất kỳ quốc gia hoặc tổ chức quốc tế nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở Liên Hợp Quốc, Văn phòng Kiểm soát Tài sản Nước ngoài của Hoa Kỳ (OFAC) và Liên minh Châu Âu.

The Customer and its related parties shall not participate, directly or indirectly, in any transaction or business activity that may or may potentially expose the Customer and/or the Bank to the risk of being subject to sanctions or sanctions under the policies of any country or international organization, including but not limited to the United Nations, the US Office of Foreign Assets Control (OFAC) and the European Union.

- iv) Thông báo ngay cho GPBank khi Khách hàng phát hiện các giao dịch/hoạt động kinh doanh của Khách hàng và/hoặc các bên liên quan của Khách hàng vi phạm các cam kết nêu trên.

Immediately notify GPBank when the Customer discovers that the transactions/business activities of the Customer and/or its related parties violate the above commitments.

3. Quyền của GPBank/ *Rights of GPBank:*

- Có quyền tạm dừng, từ chối, chấm dứt cung cấp sản phẩm, dịch vụ/thực hiện các lệnh thanh toán... của KH trong trường hợp: (i) KH không đáp ứng các điều kiện được cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo quy định của GPBank; (ii) KH thuộc các danh sách cấm vận/trừng phạt hoặc khi GPBank thấy có rủi ro cao về cấm vận/trừng phạt nếu tiếp tục duy trì tài khoản/cung cấp dịch vụ cho KH; (iii) 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 giữa NH và KH hoặc vi phạm các cam kết tại Điều kiện giao dịch chung này; (iv) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; (v) giao dịch có yếu tố liên quan đến các lệnh cấm vận trừng phạt; thanh toán cho các giao dịch liên quan đến các cá nhân, tổ chức nằm trong danh sách đen, danh sách cảnh báo, danh sách phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố do các Cơ quan có thẩm quyền ban hành và/hoặc khuyến nghị áp dụng và/hoặc Thẻ được sử dụng để thanh toán cho các giao dịch bị có yếu tố liên quan đến các lệnh cấm vận trừng phạt; (vi) KH từ chối cung cấp thông tin nhận biết khách hàng hoặc cung cấp thông tin nhận biết khách hàng không đầy đủ theo quy định của GPBank.

Has the right to suspend, refuse, terminate the provision of products, services/execution of payment orders... of the Customer in the following cases: (i) the Customer does not meet the conditions for provision of products and services as prescribed by GPBank; (ii) the Customer is on the embargo/sanction list or when GPBank finds that there is a high risk of embargo/sanction if it continues to maintain an account/provide services to the Customer; (iii) the Customer does not fully comply with the requirements on payment procedures; the payment order is invalid, does not match the registered elements or is inconsistent with the agreements between the Bank and the Customer or violates the commitments in these General Transaction Terms; (iv) When there is a written request from a competent state agency or there is evidence of a payment transaction for money laundering or terrorist financing as prescribed by the law on anti-money laundering; (v) the transaction has elements related to embargoes and sanctions; payment for transactions related to individuals and organizations on the blacklist, warning list, anti-money laundering and anti-terrorism financing lists issued and/or recommended by competent authorities and/or the Card is used to pay for transactions related to sanctions; (vi) Customers refuse to provide customer identification information or provide incomplete customer identification information according to GPBank's regulations.

- Có quyền phong tỏa, niêm phong, tạm giữ tài sản, áp dụng các biện pháp tạm thời khác, dừng cung cấp các dịch vụ phi tín dụng khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền hoặc có cơ sở tin rằng KH/giao dịch liên quan đến hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố, cấm vận trừng phạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, thông lệ quốc tế và quy định của GPBank.

Has the right to freeze, seal, temporarily detain assets, apply other temporary measures, stop providing non-credit services when there is a written request from a competent authority or there is reason to believe that the Customer/transaction is related to money laundering, terrorist financing, sanctions according to the provisions of the law on anti-money laundering.

international practices and GPBank's regulations.

Điều 10. Sự Kiện Bất Khả Kháng Và Thỏa Thuận Của Các Bên Liên Quan Khi Xảy Ra Sự Kiện Bất Khả Kháng

Article 10. Force Majeure And Agreements Of Relevant Parties In Case Of Force Majeure

1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan mà mỗi Bên hoặc các Bên trong Điều kiện giao dịch chung này không thể lường trước được và không thể khắc phục được để thực hiện các nghĩa vụ của mình theo Điều kiện giao dịch chung này, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.

Force majeure is an event occurring in an objective manner that each Party or all Parties in these General Terms and Conditions cannot anticipate and remedy to fulfill their obligations under these General Terms and Conditions, even though all necessary and possible measures have been taken.

2. Các Bên nhất trí thỏa thuận một trong các trường hợp sau được coi là sự kiện bất khả kháng:

The Parties agree that one of the following events shall be considered a force majeure event:

- a. Chiến tranh hoặc do thiên tai, dịch bệnh hoặc do thay đổi chính sách pháp luật của Nhà nước;

War or natural disasters, epidemics or changes in State policies and laws;

- b. Quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức thế quốc tế, các tổ chức quốc tế có liên quan đến các hoạt động phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận/trừng phạt, phòng chống gian lận, ...;

Decisions and requests of competent state agencies, international card organizations, international organizations related to anti-money laundering, anti-terrorist financing, embargoes/punishments, anti-fraud activities, etc.;

- c. Sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, sự gián đoạn trong việc cung cấp dịch vụ từ các nhà cung cấp, bên thứ ba cung cấp dịch vụ cho GPBank, xảy ra bất ngờ, nằm ngoài khả năng kiểm soát của GPBank.

Transmission, electricity, network, equipment, virus, technical errors, interruptions in service provision from suppliers, third parties providing services to GPBank, etc. that occur unexpectedly and are beyond GPBank's control.

- d. Các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù GPBank đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép;

Events that occur objectively are unforeseeable and cannot be overcome even though GPBank has applied all necessary and possible measures;

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

Other cases as prescribed by law.

3. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, GPBank trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho Khách hàng được biết, áp dụng tối đa các biện pháp để hạn chế, khắc phục sự cố, bảo đảm việc cung cấp Dịch vụ phi tín dụng cho Khách hàng một cách liên tục. Không phụ thuộc vào quy

định tại Khoản này, việc một trong các Bên/các Bên bị tác động bởi sự kiện bất khả kháng dẫn đến không thực hiện được nghĩa vụ của mình theo Điều kiện giao dịch chung này sẽ không bị coi là vi phạm nghĩa vụ theo Điều kiện giao dịch chung này và cũng không phải là cơ sở để Bên còn lại yêu cầu bồi thường, phạt vi phạm và các quyền khác theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này.

When a force majeure event occurs, GPBank will, to the extent possible, notify the Customer and apply maximum measures to limit and overcome the incident, ensuring the continuous provision of non-credit services to the Customer. Notwithstanding the provisions of this Clause, the fact that one of the Parties is affected by a force majeure event leading to the inability to perform its obligations under these General Terms and Conditions will not be considered a breach of its obligations under these General Terms and Conditions and will not be a basis for the other Party to request compensation, penalties and other rights as prescribed in these General Terms and Conditions.

Điều 11. Hiệu Lực Và Điều Khoản Thi Hành

Article 11. Effectiveness and Implementation Terms

1. Điều Kiện Giao Dịch Chung này có hiệu lực kể từ ngày áp dụng như nêu tại phần đầu Điều Kiện Giao Dịch Chung này và thay thế cho *Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ phi tín dụng dành cho Khách hàng cá nhân tại GPBank.*

These General Terms and Conditions shall take effect from the date of application as stated at the beginning of these General Terms and Conditions and replace the General Terms and Conditions on the provision and use of non-credit services for individual customers at GPBank.

2. Những vấn đề chưa được đề cập đến trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung, Phần F - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng sẽ được thực hiện theo từng Phần Điều Khoản Và Điều Kiện Riêng tương ứng với loại hình Dịch vụ phi tín dụng Khách hàng sử dụng, theo quy định về từng loại hình Dịch vụ phi tín dụng của GPBank, các cam kết, thỏa thuận khác giữa Khách hàng với GPBank (nếu có) và theo quy định của pháp luật có liên quan. Trường hợp có sự khác biệt nội dung giữa tại Phần A này và Phần Điều Khoản Và Điều Kiện Riêng thì quy định tại Phần Điều Khoản Và Điều Kiện Riêng có giá trị ưu tiên áp dụng.

Issues not mentioned in Part A - General Terms and Conditions, Part F - General Terms and Conditions on Customer Personal Data Protection shall be implemented in accordance with each Part of the Separate Terms and Conditions corresponding to the type of non-credit service used by the Customer, in accordance with the regulations on each type of non-credit service of GPBank, other commitments and agreements between the Customer and GPBank (if any) and in accordance with relevant laws. In the event of any discrepancy between the contents of this Part A and the Separate Terms and Conditions, the provisions of the Separate Terms and Conditions shall prevail.

3. Trường hợp có điều khoản nào đó của Điều kiện giao dịch chung này bị vô hiệu theo phán quyết của cơ quan có thẩm quyền thì các điều khoản còn lại vẫn giữ nguyên hiệu lực với Các Bên. GPBank sẽ xem xét để sửa đổi, bổ sung lại điều khoản đó cho phù hợp với quy định của pháp luật.

In case any provision of these General Terms and Conditions is invalidated by a judgment of a

competent authority, the remaining provisions shall remain in full force and effect for the Parties. GPBank shall consider amending and supplementing such provision in accordance with the provisions of law.

4. Trường hợp một trong Các Bên vi phạm nghĩa vụ quy định tại văn bản, thoả thuận được ký kết bởi Khách hàng và/hoặc GPBank liên quan đến Dịch vụ phi tín dụng, và Điều Kiện Giao Dịch Chung này gây thiệt hại cho bên kia thì phải chịu trách nhiệm bồi thường tất cả các thiệt hại trực tiếp và/hoặc gián tiếp phát sinh cho bên bị thiệt hại.

In case one of the Parties violates the obligations stipulated in the document or agreement signed by the Customer and/or GPBank related to the Non-Credit Service, and these General Terms and Conditions, causing damage to the other Party, it shall be responsible for compensating all direct and/or indirect damages incurred by the damaged Party.

5. Ngoại trừ trường hợp có thoả thuận khác giữa GPBank và Khách hàng, Điều kiện giao dịch chung này áp dụng cho tất cả các Khách hàng cá nhân sử dụng Dịch vụ phi tín dụng tại GPBank kể từ ngày Điều kiện giao dịch chung này được áp dụng (được hiểu bao gồm cả các Khách hàng cá nhân đã được GPBank cung cấp Dịch vụ phi tín dụng trước thời điểm có hiệu lực của Điều kiện giao dịch chung này theo phương thức giao kết Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng và chấp thuận điều kiện giao dịch chung tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể).

Except where otherwise agreed between GPBank and the Customer, these General Terms and Conditions apply to all individual Customers using Non-Credit Services at GPBank from the date these General Transaction Terms are applied (understood to include Individual Customers who have been provided Non-Credit Services by GPBank before the effective date of these General Transaction Terms by means of concluding Documents on providing and using Non-Credit Services and accepting the general transaction terms corresponding to each specific Non-Credit Service).

PHẦN B – BÀN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN/TÀI KHOẢN THANH TOÁN CHUNG

PART B – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS FOR OPENING AND USING CURRENT ACCOUNTS/JOINT CURRENT ACCOUNTS

(Thuộc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với Khách hàng cá nhân tại GPBank)

(Belonging to General Transaction Conditions on provision and use of Non-Credit Services applicable to individual Customers at GPBank)

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Article 1. Interpretation of terms

1. **"Dịch vụ"**: Là dịch vụ về mở và sử dụng tài khoản thanh toán của GPBank cung cấp cho Khách hàng.

"Service": Is the service of opening and using Current Accounts provided by GPBank to Customers.

2. **"Đề nghị của Khách hàng"**: Trong Phần B này được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến dịch vụ mở và sử dụng tài khoản thanh toán. Tùy trường hợp, Đề nghị của Khách hàng có thể là Giấy đề nghị kèm Hợp đồng mở và sử dụng Tài khoản thanh toán mà Khách hàng đã đề nghị, xác lập các thỏa thuận với GPBank thông qua các phương tiện điện tử hoặc bất kỳ phương thức nào khác liên quan tới việc Khách hàng đăng ký/đề nghị GPBank mở và cung ứng các dịch vụ về tài khoản thanh toán và đã được GPBank phê duyệt.

"Customer Request": In this Part B, it is understood as the Documents and certificates providing and using specific non-credit Services related to the service of opening and using Current Accounts. Depending on the case, the Customer Request may be the Request and Contract for opening and using a Current account that the Customer has requested, establishing agreements with GPBank through electronic means or any other method related to the Customer's registration/request for GPBank to open and provide current account services and has been approved by GPBank.

3. **"Hợp Đồng"**: Là thỏa thuận về mở và sử dụng tài khoản thanh toán được xác lập giữa Khách hàng và NH. Hợp Đồng được tạo lập bởi (i) Đề nghị của Khách hàng đã được chấp thuận bởi GPBank; (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần B - Bàn Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Mở Và Sử Dụng Tài Khoản Thanh Toán/Tài Khoản Thanh Toán Chung; và (iii) Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ FATCA dành cho KHCN (được đăng tải trên website của GPBank). Hợp Đồng có hiệu lực kể từ ngày ký như ghi nhận tại Đề nghị của Khách hàng cho đến khi GPBank và Khách hàng đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Hợp Đồng.

"Contract": An agreement on opening and using a current account established between the Customer and the Bank. The Contract is created by (i) the Customer's Request approved by GPBank; (ii) Part A - General Terms and Conditions and Part B - General Transaction Conditions on Opening and Using a Current account/Joint Current account; and (iii) Terms and

Conditions on FATCA compliance for individual customers (posted on GPBank's website). The Contract is effective from the date of signing as noted in the Customer's Request until GPBank and the Customer have fulfilled all rights and obligations under the Contract.

4. **“Tài khoản/Tài khoản thanh toán/TKTT”**: Là tài khoản thanh toán được Ngân hàng mở cho Khách hàng trên cơ sở Hợp Đồng.

“Account/Current account”: Is a current account opened by the Bank for the Customer on the basis of the Contract.

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần B này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung; Phần F - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng; Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ đạo luật FATCA dành cho Khách hàng cá nhân trên website của GPBank.

Other capitalized terms not explained in this Part B shall be understood and interpreted according to the contents in Part A - General Terms and Conditions; Part F - General Terms and Conditions on Customer Personal Data Protection; Documents and certificates for providing and using non-credit services; Terms and Conditions on FATCA compliance for individual customers on GPBank's website.

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

Article 2. Rights and obligations of Customers

1. Quyền của Khách hàng

Customer Rights

- a. Sử dụng TKTT trong phạm vi sử dụng dịch vụ được NH cung ứng từng thời kỳ phù hợp với quy định pháp luật.

Use the current account within the scope of services provided by the Bank from time to time in accordance with legal regulations.

- b. Sử dụng số tiền trên Tài khoản của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ.

Use the funds in your Account to make legal, valid payment orders.

- c. Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do NH cung cấp phù hợp với yêu cầu, khả năng và quy định của pháp luật.

Select and agree on the use of payment methods, services and payment utilities provided by the Bank in accordance with requirements, capabilities and legal regulations.

- d. Ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của NH.

Authorize others to use the current account according to the regulations of the Bank.

- e. Sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu NH thực hiện các lệnh thanh toán phát sinh hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư Có và hạn mức thấu chi (nếu được phép).

Use the current account to deposit and withdraw cash and request the Bank to execute legal and valid payment orders within the credit balance and overdraft limit (if permitted).

- f. Yêu cầu NH cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán và số dư trên tài khoản thanh toán của mình.

Request the Bank to provide information about payment transactions and balances on your current account.

- g. Yêu cầu NH đóng, phong tỏa, chấm dứt phong tỏa hoặc thay đổi cách thức sử dụng tài khoản thanh toán khi cần thiết trên cơ sở tuân thủ quy định của pháp luật và quy định liên quan.

Request the Bank to close, freeze, unfreeze or change the method of using the current account when necessary on the basis of compliance with the provisions of law and relevant regulations.

- h. Gửi thông báo cho NH về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung (nếu có).

Send notification to the Bank about any dispute arising regarding the joint current account between the joint current account holders (if any).

- i. Yêu cầu NH 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 NH.

Request the Bank to provide guidance on the safe management and use of the current account and to answer and handle questions and complaints during the process of opening and using the current account according to the agreement with the Bank.

- j. Được đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản của Khách hàng theo thỏa thuận với NH phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

Be guaranteed the safety of the account balance and confidentiality of information related to the account and account transactions of the Customer according to the agreement with the Bank in accordance with current legal regulations.

- k. Tham gia các chương trình ưu đãi dành cho KH mở tài khoản thanh toán theo quy định của NH.

Participate in incentive programs for customers opening Current Accounts according to the Bank's regulations.

- l. Hưởng lãi suất cho số tiền trên Tài khoản thanh toán theo mức lãi suất do NH quy định tùy theo đặc điểm của Tài khoản, số dư Tài khoản và phù hợp với cơ chế quản lý lãi suất của Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ.

Enjoy interest on the amount in the Current account at the interest rate prescribed by the Bank depending on the characteristics of the Account, the Account balance and in accordance with the interest rate management mechanism of the State Bank in each period.

- m. Từ 01/07/2025, KH được thực hiện rút tiền, thực hiện 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 của KH với dữ liệu sinh trắc học theo quy định của NH từng thời kỳ và quy định pháp luật có liên quan.

From July 1, 2025, customers are allowed to withdraw money and make payment transactions electronically on their accounts after completing the verification of the identity documents and biometric information of the customer or the customer's representative with the biometric data according to the regulations of the Bank from time to time and relevant legal regulations.

- n. Các quyền khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và theo quy định của pháp luật.

Other rights under these General Terms and Conditions and as prescribed by law.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

Customer's Obligations

- a. Theo dõi số dư trên tài khoản thanh toán của mình; đối chiếu với các thông báo ghi Nợ, thông báo ghi Có, hoặc thông báo số dư tài khoản do NH gửi đến nếu KH đăng ký sử dụng các dịch vụ thông báo số dư tài khoản với NH.

Monitor the balance on your current account; compare it with the debit notices, credit notices, or account balance notices sent by the Bank if the Customer registers to use account balance notice services with the Bank.

- b. Kịp thời thông báo cho NH khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng. Các thông báo, khiếu nại, yêu cầu tra soát liên quan đến Tài khoản và giao dịch Tài khoản phải được Khách hàng thực hiện trong thời hạn như quy định tại Điều 8 Phần B -- Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Mở Và Sử Dụng Tài Khoản Thanh Toán/Tài Khoản Thanh Toán Chung. Sau thời hạn này mà Khách hàng không thông báo cho NH, Khách hàng tự chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại phát sinh và đồng ý chấp nhận mọi hậu quả có thể xảy ra.

Promptly notify the Bank when discovering any errors or mistakes in their account or suspecting that their account has been misused. Notifications, complaints, and requests for verification related to the Account and Account transactions must be made by the Customer within the time limit as prescribed in Article 8, Part B - General Transaction Conditions for Opening and Using Current Accounts/Joint Current Accounts. After this time limit, if the Customer does not notify the Bank, the Customer shall be solely responsible for any arising damages and agrees to accept any possible consequences.

- c. Hoàn trả hoặc phối hợp với NH hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán của mình hoặc do NH/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho bên chuyển tiền chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của NH/tổ chức cung ứng dịch vụ cho bên chuyển tiền).

Refund or coordinate with the Bank to refund amounts that have been mistakenly credited to the current account or transferred by the Bank/payment service provider to the remitter (including operational errors and system failures of the Bank/payment service provider to the remitter).

- d. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng và chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng tài khoản thanh toán cũng như các thông tin khác theo yêu cầu của NH trong từng thời kỳ. Cập nhật, thông báo kịp thời và gửi cho NH các giấy tờ liên quan khi có những thay đổi về thông tin đã

đăng ký khi yêu cầu sử dụng dịch vụ hoặc trong quá trình sử dụng dịch vụ. Riêng đối với giấy tờ tùy thân của KH và Người giám hộ/Người đại diện theo pháp luật của KH, trường hợp có thay đổi, KH và Người giám hộ/Người đại diện theo pháp luật của KH phải thực hiện cập nhật và đăng ký thay đổi với NH muộn nhất vào ngày làm việc liền kề trước ngày hết hạn hiệu lực/hết hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân này hoặc thời hạn khác theo thông báo của NH. Trường hợp không thông báo hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ theo yêu cầu của NH và/hoặc quy định tại Điểm này, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất hoặc bị gián đoạn (tạm dừng hoặc từ chối) thực hiện các giao dịch thanh toán, rút tiền trên Tài khoản thanh toán của KH thì KH phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về những chậm trễ, không thực hiện được giao dịch hay những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin; và cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do không cung cấp hoặc không cập nhật, bổ sung thông tin kịp thời hoặc do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất.

Provide complete, clear and accurate information related to opening and using Current Accounts as well as other information as required by the Bank from time to time. Update, promptly notify and send the Bank relevant documents when there are changes in registered information when requesting to use the service or during the use of the service. Particularly for the identity documents of the Customer and the Customer's Guardian/Legal Representative, in case of any changes, the Customer and the Customer's Guardian/Legal Representative must update and register the changes with the Bank no later than the working day immediately preceding the expiration date/expiry date of this identity document or another period as notified by the Bank. In case of failure to notify or provide incomplete information as required by the Bank and/or as stipulated in this Point, if there is any risk, loss or interruption (suspension or refusal) in making payment transactions, withdrawing money on the Customer's Current account, the Customer must take full responsibility for any delays, failure to make transactions or errors or acts of abuse or fraud when using the service due to his/her fault or failure to provide correct, complete, accurate and timely information changes; and commits to bear all risks including financial losses, costs arising from failure to provide or update, supplement information in a timely manner or due to incorrect or inconsistent information provided.

- e. Cung cấp cho NH văn bản ủy quyền kèm tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với cá nhân, pháp nhân là người được ủy quyền sử dụng tài khoản thanh toán của KH theo quy định của NH trong trường hợp KH có ủy quyền sử dụng TKTT.

Provide the Bank with an authorization letter with documents, information, and data to verify the identification information of the individual or legal entity authorized to use the Customer's current account according to the Bank's regulations in case the Customer has authorized the use of the current account.

- f. Không được thực hiện các hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 52/2024/NĐ-CP và các văn bản sửa đổi, bổ sung và thay thế (nếu có).

Không được thực hiện các hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 52/2024/NĐ-CP và các văn bản sửa đổi, bổ sung và thay thế (nếu

có).

- g. Thực hiện theo các yêu cầu của NH trong trường hợp phải xác minh lại thông tin nhận biết KH trong quá trình mở và sử dụng TKTT theo quy định của NH theo từng thời kỳ.

Comply with the Bank's requirements in case of having to re-verify the customer's identification information during the process of opening and using the current account according to the Bank's regulations from time to time.

- h. Đăng ký chữ ký mẫu sử dụng trên các chứng từ giao dịch được thực hiện tại NH (NH được hiểu là Hội sở chính, các Chi nhánh, Phòng Giao dịch và các địa điểm giao dịch tương đương khác theo quy định của NH).

Register sample signatures used on transaction documents made at the Bank (Bank is understood as Head Office, Branches, Transaction Offices and other equivalent transaction locations according to the Bank's regulations).

- i. Thanh toán cho NH các loại phí liên quan đến mở và sử dụng tài khoản, quản lý tài khoản, phát hành thẻ ghi nợ, sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử theo quy định của NH tại từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật. Biểu phí sẽ được NH công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH.

Pay the Bank all fees related to opening and using accounts, managing accounts, issuing debit cards, and using e-Banking services according to the Bank's regulations at each time in accordance with legal regulations. The fee schedule will be publicly announced by the Bank on the official website and/or at the Bank's transaction points.

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

Ensure that there is enough money in the account to execute the payment orders that have been made. In case of an overdraft agreement with the Bank, the related obligations must be performed when the payment exceeds the available balance in the account.

- k. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán theo quy định của NH.

Maintain a minimum balance in the current account as prescribed by the Bank.

- l. Chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình.

Be responsible for any errors or acts of abuse or fraud when using payment services via account due to your fault.

- m. Tuân thủ các hướng dẫn của NH về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua tài khoản; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do NH quy định.

Comply with the Bank's instructions on making payment orders and using payment means, making payment transactions through accounts; using, circulating, storing transaction documents; ensuring payment safety measures as prescribed by the Bank.

- n. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản, hoặc sử dụng tài khoản của mình để thực hiện các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp.

Do not lease, lend your account, or use your account to make payment transactions for funds that have evidence of illegal origin.

- o. Trường hợp TKTT được mở là TKTT chung, bằng việc ký tên trên Đề nghị của Khách hàng:

In case the Account opened is a joint Account, by signing the Customer's Request:

- Các Chủ TKTT chung phải chịu trách nhiệm liên đới đối với các chi phí và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TKTT chung.

The Joint Account Holders shall be jointly responsible for the costs and obligations arising from the use of the Joint Account.

- Các Chủ TKTT chung đồng ý rằng:

The Joint Account Holders agree that:

- + Ngân hàng được quyền yêu cầu một trong các Chủ TKTT chung và/hoặc các Chủ TKTT chung thực hiện toàn bộ nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TKTT chung theo đúng quy định của Ngân hàng.

The Bank has the right to request one of the Joint Account Holders and/or the Joint Account Holders to perform all obligations arising from the use of the Joint Account in accordance with the Bank's regulations.

- + Các quyền lợi khác của TKTT chung phát sinh từ việc sử dụng TKTT chung được áp dụng theo các quy định của NH như được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các Điểm giao dịch của NH tại từng thời điểm.

Other benefits of the Joint Account arising from the use of the Joint Account shall be applied according to the Bank's regulations as publicly announced on the official website and/or at the Bank's Transaction Points at each time.

- p. Tuân thủ các điều khoản và điều kiện tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định khác của pháp luật liên quan đến việc mở và sử dụng Tài khoản thanh toán.

Comply with the terms and conditions in these General Terms and Conditions and other legal regulations relating to the opening and use of Current Accounts.

- q. Các nghĩa vụ khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và theo các quy định của pháp luật.

Các nghĩa vụ khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và theo các quy định của pháp luật.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

Article 3. Rights and obligations of the Bank

1. Quyền của Ngân hàng

Rights of the Bank

- a. Được miễn trách trong các trường hợp bất khả kháng như trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc vì bất cứ lý do nào mà ngoài khả năng kiểm soát của NH gây nên khiến

cho Tài khoản của KH không thực hiện được giao dịch, bị lợi dụng do bị mất, bị đánh cắp hoặc các trường hợp khác do lỗi của KH.

Exempted from liability in cases of force majeure such as processing system failure, communication system failure or any other reason beyond the control of the Bank causing the Customer's Account to be unable to perform transactions, being exploited due to loss, theft or other cases due to the Customer's fault.

- b. Được miễn trách đối với: (i) việc sử dụng đúng hoặc sai mục đích của Tài khoản của KH; (ii) Mọi gian lận và hoặc giả mạo gây ra cho NH do hành vi vi phạm hoặc lỗi của KH; (iii) Bất kỳ phương hại nào tới uy tín, hình ảnh và danh tiếng của chủ tài khoản có liên quan đến việc NH yêu cầu chủ tài khoản chấm dứt/ ngừng sử dụng tài khoản do hành vi vi phạm hoặc lỗi của KH.

Be exempted from liability for: (i) the correct or incorrect use of the Customer's Account; (ii) Any fraud and/or forgery caused to the Bank due to the Customer's violation or fault; (iii) Any damage to the reputation, image and prestige of the account holder related to the Bank's request for the account holder to terminate/stop using the account due to the Customer's violation or fault.

- c. Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán qua tài khoản (nếu có).

Not responsible for delivery, quality of goods and services paid through the account (if any).

- d. Có quyền tạm dừng, từ chối thực hiện các lệnh thanh toán (bao gồm cả giao dịch rút tiền) của KH trong trường hợp: (i) KH không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; (ii) lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa NH và KH; (iii) KH không có đủ số dư trên tài khoản đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán trong trường hợp đã có thỏa thuận thấu chi với NH; (iv) Tài khoản thanh toán đang bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản thanh toán đang bị đóng; (v) KH vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 52/2024/NĐ-CP và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có); (vi) Giấy tờ tùy thân của KH hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng; (vii) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật; (viii) KH từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của NH 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; (ix) 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 NH; và (x) KH không đáp ứng được các điều kiện, tiêu chí khác theo quy định của GPBank.

Has the right to suspend or refuse to execute payment orders (including withdrawal transactions) of the Customer in the following cases: (i) the Customer does not fully comply with the requirements on payment procedures; (ii) the payment order is illegal, invalid, does not match the registered elements or is not consistent with the agreements between the Bank and the Customer; (iii) the Customer does not have enough balance in the account to ensure

the execution of payment orders or exceeds the overdraft limit to execute payment orders in the event of an overdraft agreement with the Bank; (iv) the current account is completely frozen or the current account is being closed; (v) the Customer violates prohibited acts as prescribed in Article 8 of Decree No. 52/2024/ND-CP and amendments, supplements and replacements (if any); (vi) the Customer's identification documents are no longer valid or have expired; (vii) When there is a written request from a competent state agency as prescribed by law; (viii) The customer refuses to provide information or provides incomplete information on customer identification as requested by the Bank or when there is doubt about the truthfulness of the information and transaction purposes for special transactions that must be monitored as prescribed by anti-money laundering laws; (ix) the current account shows signs of being involved in fraud, serving illegal purposes according to the Bank's criteria; and (x) the customer does not meet other conditions and criteria as prescribed by GPBank.

- e. Trường hợp NH phát hiện KH vi phạm các quy định hiện hành hoặc Điều Kiện Giao Dịch Chung này, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, NH có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của KH, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý.

In case the Bank discovers that the Customer violates current regulations or these General Transaction Terms, showing signs of violating the law, the Bank has the right to not fulfill the Customer's requests to use payment services, retain the evidence and immediately notify the competent authority for consideration and handling.

- f. Được sử dụng, xử lý và cung cấp các thông tin, dữ liệu liên quan đến KH, giao dịch của KH, tài sản của KH và các thông tin khác liên quan đến KH theo quy định tại Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

To use, process and provide information and data related to customers, customer transactions, customer assets and other information related to customers according to the provisions of these General Terms and Conditions.

- g. Cung cấp cho các bên có thẩm quyền thông tin về dịch vụ Tài khoản giao dịch phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại các giao dịch Tài khoản theo quy định của pháp luật.

Provide competent parties with information about Transaction Account services to assist in the investigation and complaint of Account transactions in accordance with the provisions of law.

- h. Có quyền đóng tài khoản thanh toán trong các trường hợp: (i) KH có yêu cầu và đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán; (ii) KH bị chết hoặc bị tuyên bố đã chết; (iii) KH vi phạm quy định liên quan đến chính sách duy trì, quản lý Tài khoản của NH; (iv) KH vi phạm các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này; (v) KH vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán quy định tại Nghị định số 52/2024/NĐ-CP và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có); (vi) Khi NH chấm dứt việc cung cấp dịch vụ (bao gồm cả việc dừng triển khai dịch vụ) cho KH theo quy định của NH trong từng thời kỳ; (vii) Khi KH thực hiện lệnh chuyển tiền đến Tài khoản cảnh

báo/có gian lận/nghi ngờ gian lận/có lừa đảo/nghi ngờ lừa đảo theo quy định của NH hoặc của các tổ chức tín dụng khác trong từng thời kỳ; (vii) Khi Tài khoản bị ghi nhận thuộc Danh sách Tài khoản cảnh báo/có gian lận/nghi ngờ gian lận/có lừa đảo/nghi ngờ lừa đảo theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ; (viii) khi phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH trong quá trình mở và sử dụng TKTT áp dụng đối với TKTT mở bằng phương tiện điện tử; (ix) KH không đáp ứng được các điều kiện khác theo quy định của GPBank để được sử dụng tài khoản thanh toán; (x) NH phát hiện KH sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở và/hoặc sử dụng tài khoản thanh toán cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác; (xi) Tài khoản của KH không duy trì đủ số dư và không phát sinh giao dịch trong khoảng thời gian nhất định theo quy định của NH; (xii); và (xi) các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH.

Has the right to close the current account in the following cases: (i) the Customer requests and has fully performed the obligations related to the current account; (ii) the Customer dies or is declared dead; (iii) the Customer violates the regulations related to the Bank's Account maintenance and management policy; (vi) the Customer violates the regulations on opening and using Current Accounts in these General Transaction Terms; (iv) the Customer violates the prohibited acts regarding Current Accounts prescribed in Decree No. 52/2024/ND-CP and its amendments, supplements and replacements (if any); (v) When the Bank terminates the provision of services (including stopping the implementation of services) to the Customer according to the Bank's regulations from time to time; (vi) When the Customer makes a money transfer order to the Warning Account/fraudulent/suspected fraud/fraudulent/suspected fraud account according to the regulations of the Bank or other credit institutions from time to time; (vii) When the Account is recorded as being on the List of Warning Accounts/Fraudulent Accounts/Suspected Fraud Accounts/Fraud Accounts/Scam Accounts as prescribed by the Bank from time to time; (viii) when there is a discrepancy or abnormality between the Customer's identification information and the Customer's biometric factors during the process of opening and using the Current account applicable to Current Accounts opened by electronic means; (ix) The Customer does not meet other conditions as prescribed by GPBank to use the current account; (x) The Bank discovers that the Customer uses fake documents or impersonation to open and/or use the current account for the purpose of fraud, cheating or other illegal activities; (xi) The Customer's Account does not maintain sufficient balance and does not generate transactions within a certain period of time as prescribed by the Bank; (xii); and (xi) other cases as prescribed by law and publicly announced on the official website and/or at the Bank's transaction points.

- i. Có quyền phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT trong các trường hợp: (i) Theo yêu cầu của KH; (ii) Khi có quyết định hoặc có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; (iii) NH phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào Tài khoản thanh toán của KH 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 tài khoản thanh toán của KH. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót; (iv) Khi có yêu cầu

phong tỏa của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa NH và các chủ tài khoản thanh toán chung; (v) Khi có tranh chấp liên quan đến TKTT; Để bảo đảm nghĩa vụ thanh toán các khoản nợ, các nghĩa vụ tài chính khác của KH với NH; (vi) Khi Khách hàng vi phạm một trong các quy định liên quan đến Chính sách duy trì, quản lý TKTT theo quy định của NH; (vii) Khi phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán; khi phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH trong quá trình mở và sử dụng TKTT áp dụng đối với TKTT mở bằng phương tiện điện tử; (viii) Trường hợp có cơ sở nghi ngờ tài khoản thanh toán của Khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật và/hoặc các trường hợp khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền; (ix) để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, các khoản tiền mà NH đã ứng trước/chuẩn chi cho KH để thực hiện các giao dịch thanh toán tại nước ngoài và các chi phí khác phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận với KH; và (x) các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, quy định của NH từng thời kỳ và được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH. Sau khi phong tỏa TKTT, NH sẽ thông báo cho KH hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của KH biết về lý do và phạm vi phong tỏa Tài khoản thanh toán (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu NH không thông báo cho Khách hàng về việc phong tỏa tài khoản thanh toán) theo phương thức phù hợp tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

Has the right to freeze part or all of the amount in the current account in the following cases:
(i) At the request of the Customer; (ii) When there is a decision or written request from a competent authority as prescribed by law; (iii) The Bank discovers a mistake or error when mistakenly crediting the Customer's current account or following the request for refund from the money transfer payment service provider due to a mistake or error compared to the payment order of the remitter after crediting the Customer's current account. The amount frozen in the current account shall not exceed the amount of the mistake or error; (iv) When there is a request for freezing by one of the joint current account holders, except in cases where there is a prior written agreement between the Bank and the joint current account holders; (v) When there is a dispute related to the current account; To ensure the obligation to pay debts and other financial obligations of the Customer with the Bank; (vi) When the Customer violates one of the regulations related to the Policy on maintaining and managing Current Accounts as prescribed by the Bank; (vii) When there is a discrepancy or abnormality detected during the process of opening and using a current account; when there is a discrepancy or abnormality detected between the Customer's identification information and the Customer's biometric factors during the process of opening and using a current account applicable to Current Accounts opened by electronic means; (viii) In case there is a basis to suspect that the Customer's current account is fraudulent, violates the law and/or other cases related to fraud and deceit when there is a conclusion from a competent authority; (ix) to collect due and overdue debts, interest, amounts that the Bank has advanced/approved for the Customer to make payment transactions abroad and other costs arising during the process of managing the account and providing payment services as agreed with the Customer; and (x) other cases as prescribed by law, regulations of the Bank from time to time and publicly

announced on the official website and/or at the Bank's transaction points. After blocking the current account, the Bank will notify the Customer or the Customer's guardian or legal representative of the reason and scope of blocking the current account (except in cases where the competent authority has a written request for the Bank not to notify the Customer about blocking the current account) in accordance with the appropriate method in these General Transaction Terms.

- j. Chấm dứt phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT trong các trường hợp: (i) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa KH và NH; (ii) Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; (iii) khi NH đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền quy định tại Điểm i Khoản 1 Điều này; (iv) Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa NH và các chủ tài khoản thanh toán chung; (v) để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, các khoản tiền mà NH đã ứng trước/chuẩn chi cho KH để thực hiện các giao dịch thanh toán tại nước ngoài và các chi phí khác phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận với KH; và (vi) các trường hợp khác phù hợp với quy định của pháp luật.

Terminate the partial or total blocking of the amount in the current account in the following cases: (i) According to a written agreement between the Customer and the Bank; (ii) When there is a decision to terminate the blocking by a competent authority in accordance with the provisions of law; (iii) when the Bank has resolved errors and mistakes in the payment transfer as prescribed in Point i, Clause 1 of this Article; (iv) When there is a request to terminate the blocking by all joint current account holders or according to a prior written agreement between the Bank and the joint current account holders; (v) to collect due and overdue debts, interests, amounts that the Bank has advanced/approved for the Customer to make payment transactions abroad and other costs arising in the process of account management and payment service provision as agreed with the Customer; and (vi) other cases in accordance with the provisions of law.

- k. Được chủ động trích Nợ (ghi Nợ) tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau: (i) Thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, các khoản tiền mà NH đã ứng trước/chuẩn chi cho KH để thực hiện các giao dịch thanh toán tại nước ngoài (bao gồm cả giao dịch của thẻ ghi nợ) và các chi phí khác phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận với KH phù hợp quy định pháp luật và thông báo cho KH biết; (ii) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật và thông báo cho KH biết; (iii) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo cho KH biết; (iv) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán 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 tài khoản thanh toán phải thông báo cho KH biết; (v) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận

giữa chủ tài khoản với NH và thông báo cho KH biết; (vi) Bù trừ các nghĩa vụ của KH tại NH và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa KH và NH; (vii) các trường hợp khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền; và (viii) các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

To proactively debit (debit) the Customer's account in the following cases: (i) To collect due and overdue debts, interest, amounts that the Bank has advanced/approved for the Customer to make payment transactions abroad (including debit card transactions) and other costs arising in the process of account management and payment service provision as agreed with the Customer in accordance with the law and notify the Customer; (ii) Upon written request of a competent State agency in enforcing decisions on administrative sanctions, judgment enforcement decisions, tax collection decisions or performing other payment obligations as prescribed by law and notify the Customer; (iii) To adjust items that are incorrectly accounted for, not accounted for in accordance with the nature or not consistent with the content of use of the current account as prescribed by law and notify the Customer; (iv) When discovering that a credit has been mistakenly credited to the customer's account or upon request to cancel the credit transfer order of the payment service provider for the money transfer because the payment service provider serving the money transfer party discovers an error compared to the payment order made by the remitter, the debit of the current account must be notified to the customer; (v) To pay regular and periodic payments according to the agreement between the account holder and the Bank and notify the customer; (vi) To offset the customer's obligations at the Bank and handle other cases according to the agreement between the customer and the Bank; (vii) other cases related to fraud and cheating when there is a conclusion from a competent authority; and (viii) other cases according to the provisions of law.

- l. Thông báo về các thay đổi đối với Dịch vụ, các chương trình khuyến mại đối với Dịch vụ, cảnh báo các rủi ro khi thực hiện Dịch vụ và các thông báo khác phục vụ cho việc sử dụng Dịch vụ tới KH theo các cách thức mà NH cho là phù hợp (gửi tin nhắn qua điện thoại, email, văn bản, thông qua website, tại các điểm giao dịch và các phương tiện truyền thông).

Notify customers of changes to the Service, promotional programs for the Service, warnings of risks when performing the Service and other notifications serving the use of the Service in the ways that the Bank deems appropriate (sending messages via phone, email, text, through the website, at transaction points and media).

- m. Được yêu cầu KH cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định.

Customers are required to provide relevant information when using payment services as prescribed.

- n. Yêu cầu KH bồi thường các thiệt hại thực tế phát sinh do việc KH vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản theo thỏa thuận này và theo quy định của NH và của pháp luật.

Require the Customer to compensate for actual damages arising from the Customer's violation of the regulations on account use according to this agreement and according to the

regulations of the Bank and the law.

- o. Từ chối yêu cầu phong tỏa, đóng tài khoản thanh toán của KH hoặc chưa phong tỏa tài khoản thanh toán chung theo quy định của pháp luật khi KH chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho NH.

Refuse the request to freeze or close the customer's current account or not freeze the joint current account according to the law when the customer has not fulfilled the payment obligation according to the enforcement decision of the competent state agency according to the law or has not paid the debts payable to the Bank.

- p. Quy định về số dư tối thiểu phải duy trì, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để KH biết.

Regulations on minimum balance to be maintained, scope of use, method of use, transaction limit on current account and public announcement, specific instructions for customers to know.

- q. Quy định và được quyền áp dụng (các) biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán phù hợp các quy định của pháp luật.

Regulate and have the right to apply handling measures according to internal regulations on risk management, ensuring safety and security during the process of opening and using Current Accounts in accordance with the provisions of law.

- r. Có quyền xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng và áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong các trường hợp: (i) Khách hàng có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền; (ii) GPBank 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; (iii) Thông tin của chủ Tài khoản thanh toán cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của tổ chức mở Tài khoản thanh toán 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); (iv) 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.

Has the right to re-verify customer identification information and apply measures according to the law on anti-money laundering in the following cases: (i) The customer shows suspicious signs according to the provisions of the Law on Anti-Money Laundering; (ii) GPBank has grounds to doubt the legality and validity of the documents in the opening file and the current account of the Customer previously collected; (iii) Information of the individual current account holder or the legal representative of the organization opening the current account is on the Blacklist according to the law on anti-money laundering, the list of suspected fraud and scams of the Information System supporting management, supervision

and prevention of fraud risks in payment activities of the State Bank or the list of related customers suspected of fraud, scams, and violations of the law provided by the Ministry of Public Security and other competent authorities (if any); (iv) Information about the current account and current account owner is incorrect or inconsistent with information and data of the competent authority.

- s. Các quyền khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và không trái với quy định của pháp luật.

Other rights under these General Terms and Conditions and not contrary to the provisions of law.

2. Nghĩa vụ của Ngân hàng

Obligations of the Bank

- a. Tôn trọng quyền và lợi ích của KH theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

Respect the rights and interests of customers according to these General Terms of Transaction.

- b. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.

Fully and promptly execute payment orders after checking and controlling the legality and validity of the payment orders.

- c. Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của KH hoặc dữ liệu cá nhân do KH cung cấp, các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và các giao dịch trên tài khoản thanh toán của KH theo quy định pháp luật trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

Secure the information, personal data of the Customer or personal data provided by the Customer, information related to the current account and transactions on the Customer's current account according to the law, except in cases where a competent state agency requests and/or is specifically stipulated in these General Transaction Terms.

- d. Từ 01/07/2025, thông báo cho KH tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực (hoặc thời hạn khác theo quy định của NH phù hợp với quy định của pháp luật) của giấy tờ tùy thân để yêu cầu KH cập nhật, bổ sung thông tin theo quy định.

From July 1, 2025, notify customers at least 30 days before the expiration date (or other period as prescribed by the Bank in accordance with the provisions of law) of the identification documents to request customers to update and supplement information as prescribed.

- e. Bồi thường các thiệt hại thực tế phát sinh do việc NH vi phạm các quy định về cung cấp dịch vụ tài khoản theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và theo quy định của pháp luật.

Compensate for actual damages arising from the Bank's violation of the regulations on providing account services as stipulated in these General Transaction Terms and in

accordance with the provisions of law.

- f. Hướng dẫn KH sử dụng tài khoản thanh toán an toàn, sử dụng đúng số hiệu tài khoản, tên tài khoản thanh toán trong thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi thực hiện giao dịch thanh toán, thông báo, giải thích cho KH về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng tài khoản thanh toán và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của khách hàng trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định pháp luật và thỏa thuận giữa KH với NH.

Instruct customers to use payment accounts safely, use the correct account number and payment account name in the agreement to open and use payment accounts when making payment transactions, notify and explain to customers about prohibited acts in opening and using payment accounts and promptly answer and handle customers' questions and complaints in opening and using payment accounts according to the law and the agreement between the customer and the Bank.

- g. Cung cấp thông tin và thông báo cho KH biết về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán; việc tài khoản thanh toán bị phong tỏa, đóng; thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán. Hình thức cung cấp thông tin, thông báo cho KH thực hiện theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung.

Provide information and notify the Customer about the balance and transactions arising on the current account; the current account being blocked or closed; the expiration date, the expiry date of the identification documents in the current account opening file and other necessary information during the use of the current account. The form of providing information and notification to the Customer shall comply with the provisions of the General Transaction Terms.

- h. Cập nhật thông tin KH định kỳ hoặc khi KH thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc khi có nghi ngờ về tính chính xác và đầy đủ của các thông tin nhận biết KH đã thu thập trước đó đảm bảo thông tin cập nhật được xác minh đầy đủ theo quy định và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết KH khi xác định KH có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do NH ban hành. Bảo quản lưu trữ hồ sơ tài khoản thanh toán và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật.

Update customer information periodically or when the customer notifies of changes in information in the payment account opening file or when there is doubt about the accuracy and completeness of previously collected customer identification information, ensuring that updated information is fully verified according to regulations and promptly update and verify customer identification information when determining that the customer has a high risk level according to criteria issued by the Bank. Preserve and store payment account records and transaction documents through the account in accordance with the provisions of law.

- i. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Other obligations as prescribed by law.

Điều 4. Xử lý trong trường hợp Tài khoản của khách hàng không phát sinh giao dịch thường xuyên

Article 4. Handling in case the Customer's Account does not generate regular transactions

1. Căn cứ vào tần suất hoạt động của Tài khoản, trạng thái Tài khoản của KH sẽ được NH chia thành: Đang hoạt động, Ngủ quên, Không hoạt động hoặc các trạng thái khác theo quy định của NH từng thời kỳ. Điều kiện, hình thức và các vấn đề liên quan đến trạng thái Tài khoản của KH thực hiện theo quy định của NH được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH trong từng thời kỳ.

Based on the frequency of Account activity, the Customer's Account status will be divided by the Bank into: Active, Dormant, Inactive or other statuses according to the Bank's regulations from time to time. Conditions, forms and issues related to the Customer's Account status are implemented according to the Bank's regulations, which are publicly announced on the official website and/or at the Bank's transaction points from time to time.

2. NH được quyền thu các loại phí nhằm quản lý, duy trì Tài khoản của KH theo biểu phí và nguyên tắc thu phí do NH quy định trong từng thời kỳ. Biểu phí sẽ được NH công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH từng thời kỳ.

The Bank is entitled to collect fees to manage and maintain the Customer's Account according to the fee schedule and fee collection principles prescribed by the Bank from time to time. The fee schedule will be publicly announced by the Bank on the official website and/or at the Bank's transaction points from time to time.

3. NH được quyền chủ động đóng Tài khoản của KH khi Tài khoản của KH không đáp ứng được các điều kiện theo quy định về quản lý trạng thái Tài khoản thanh toán của KH được NH quy định và công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH trong từng thời kỳ.

The Bank has the right to proactively close the Customer's Account when the Customer's Account does not meet the conditions according to the regulations on managing the Customer's current account status as prescribed by the Bank and publicly announced on the official website and/or at the Bank's transaction points from time to time.

4. NH có nghĩa vụ thông báo cho KH khi thực hiện chuyển trạng thái tài khoản, đóng tài khoản của KH theo thỏa thuận tại Điều này. Tùy theo quyết định của NH tại thời điểm thông báo, NH có thể thông báo cho KH thông qua một hoặc một số hình thức sau: thông báo công khai trên website và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH và/hoặc thông báo bằng email và/hoặc tin nhắn đến địa chỉ, số điện thoại khách hàng đã đăng ký với NH và/hoặc hình thức khác do KH đăng ký và được NH chấp nhận trong từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

The Bank is obliged to notify the Customer when transferring the account status or closing the Customer's account according to the agreement in this Article. Depending on the Bank's decision at the time of notification, the Bank may notify the Customer through one or more of the following forms: public notification on the website and/or at the Bank's transaction points and/or notification by email and/or text message to the address and phone number the Customer has registered with the Bank and/or other forms registered by the Customer and accepted by the Bank from time to time in accordance with the provisions of law.

Điều 5. Lãi suất, Phí và Hạn mức giao dịch liên quan đến mở và sử dụng TKTT

Article 5. Interest rates, Fees and Transaction limits related to opening and using a savings account

1. Lãi suất: Số dư trên TKTT của KH (với điều kiện số dư này phải lớn hơn Số dư tối thiểu theo quy định của NH) được hưởng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn áp dụng cho tài khoản thanh toán. Mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do NH ấn định, công bố và niêm yết công khai trên website chính thức của NH và các Điểm giao dịch của NH trong từng thời kỳ. Mức lãi suất này có thể được điều chỉnh trên cơ sở yếu tố thị trường và theo nguyên tắc không vượt mức lãi suất tối đa tiền gửi không kỳ hạn theo quy định của Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ. Tại thời điểm điều chỉnh mức lãi suất, NH sẽ gửi thông báo cho KH theo phương thức được quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này. Lãi suất áp dụng trong các trường hợp số dư tiền gửi trên TKTT của KH bị phong tỏa hoặc ký quỹ cho các mục đích nhất định được thực hiện theo quy định của NH hoặc theo thỏa thuận giữa NH và KH (nếu có).

Interest rate: The balance in the customer's current account (provided that this balance is greater than the minimum balance as prescribed by the Bank) is entitled to the non-term deposit interest rate applicable to the current account. The non-term deposit interest rate is determined, announced and publicly posted by the Bank on the official website of the Bank and the Bank's transaction points from time to time. This interest rate may be adjusted based on market factors and in principle does not exceed the maximum non-term deposit interest rate as prescribed by the State Bank from time to time. At the time of adjusting the interest rate, the Bank will send a notice to the customer in the manner specified in these General Transaction Terms. The interest rate applied in cases where the deposit balance in the customer's current account is frozen or deposited for certain purposes is implemented according to the Bank's regulations or according to the agreement between the Bank and the customer (if any).

2. Phương pháp tính lãi tiền gửi không kỳ hạn:

Method of calculating interest on non-term deposits:

- a. Yếu tố tính lãi:

Interest calculation factors:

- (i) Thời hạn tính lãi: Được xác định từ ngày NH nhận khoản tiền gửi đến hết ngày liền kề trước ngày NH thanh toán hết khoản tiền gửi (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi). Thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.

Interest calculation period: Determined from the date the bank receives the deposit until the end of the day immediately preceding the date the bank pays off the deposit (counting the first day, excluding the last day of the interest calculation period). The time to determine the balance for interest calculation is the end of each day within the interest calculation period.

- (ii) Số dư thực tế: Là số dư cuối ngày tính lãi của số dư tiền gửi mà NH phải trả cho KH được sử dụng để tính lãi theo thỏa thuận tại Hợp Đồng.

Actual balance: Is the end-of-day balance of the deposit balance that the Bank must pay to the Customer used to calculate interest according to the agreement in the Contract.

- (iii) Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.

Number of days to maintain actual balance: Is the number of days in which the actual balance at the end of each day remains unchanged.

- (iv) Lãi suất tính lãi được tính theo tỷ lệ %/năm (lãi suất năm); một năm là ba trăm sáu mươi lăm ngày.

Interest is calculated at a rate of %/year (annual interest rate); one year is three hundred and sixty-five days.

- b. Công thức tính lãi: Đối với mỗi khoản tiền gửi, tiền lãi được tính theo công thức sau:

Interest calculation formula: For each deposit, interest is calculated according to the following formula:

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Số dư thực tế} \times \text{số ngày duy trì số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi})}{365}$$

$$\text{Interest Amount} = \frac{\sum (\text{Actual balance} \times \text{Actual balance days} \times \text{Interest rate})}{365}$$

- c. Đối với mỗi khoản tiền gửi, trường hợp thời hạn tính từ khi NH nhận tiền gửi đến khi KH rút tiền gửi là dưới một ngày, Các Bên thỏa thuận rằng, thời hạn tính lãi và số ngày duy trì số dư thực tế để tính lãi được xác định là 01 (một) ngày, số dư thực tế dùng để tính lãi là số dư cuối ngày trong thời hạn tính lãi. Để làm rõ, Các Bên thống nhất rằng trường hợp KH gửi tiền và rút luôn trong cùng ngày làm việc thì không phát sinh tiền lãi trả cho KH.

For each deposit, in case the period from when the Bank receives the deposit to when the Customer withdraws the deposit is less than one day, the Parties agree that the interest calculation period and the number of days to maintain the actual balance for interest calculation are determined as 01 (one) day, the actual balance used to calculate interest is the balance at the end of the day within the interest calculation period. For clarification, the Parties agree that in case the Customer deposits and withdraws on the same working day, no interest will be paid to the Customer.

- d. Quy đổi lãi suất:

Interest rate conversion:

Các Bên thống nhất rằng mức lãi suất tính lãi nêu tại Khoản 1 Điều này bằng với các mức lãi suất năm tương ứng theo phương pháp tính lãi sử dụng thời hạn tính lãi được xác định từ ngày tiếp theo ngày nhận khoản tiền gửi đến hết ngày thanh toán hết khoản tiền gửi (bỏ ngày đầu, tính ngày cuối của thời hạn tính lãi) và số dư để tính lãi là số dư đầu ngày tính lãi. Để làm rõ, việc quy đổi lãi suất theo quy định tại Điểm d này chỉ nhằm mục đích minh bạch lãi suất mà không áp dụng để tính lãi theo phương pháp tính lãi quy định tại Khoản 2 Điều này.

The Parties agree that the interest rate specified in Clause 1 of this Article is equal to the

corresponding annual interest rates according to the interest calculation method using the interest calculation period determined from the day following the date of receipt of the deposit to the end of the day of full payment of the deposit (excluding the first day, counting the last day of the interest calculation period) and the balance for interest calculation is the balance at the beginning of the interest calculation day. For clarity, the conversion of interest rates as prescribed in Point d herein is only for the purpose of interest transparency and is not applied to calculate interest according to the interest calculation method specified in Clause 2 of this Article.

3. KH có trách nhiệm thanh toán phí liên quan tới việc mở và sử dụng TKTT cho NH theo các loại phí, mức phí quy định tại Biểu phí dịch vụ tài khoản của NH áp dụng từng thời kỳ. Phí có thể bao gồm nhưng không giới hạn các loại phí sau:

The Customer is responsible for paying fees related to opening and using a current account to the Bank according to the fees and rates specified in the Bank's Account Service Fee Schedule applicable from time to time. Fees may include but are not limited to the following types of fees:

- a. Các loại phí liên quan đến mở và sử dụng, quản lý Tài khoản theo quy định của NH từng thời kỳ.

Fees related to opening, using and managing the Account according to the Bank's regulations from time to time.

- b. Phí cấp sao kê giao dịch: Là khoản phí KH phải thanh toán khi yêu cầu NH cấp sao kê đối với (các) giao dịch.

Transaction statement fee: Is the fee that the Customer must pay when requesting the Bank to issue a statement for the transaction(s).

- c. Phí xác nhận số dư tài khoản: Là khoản phí KH phải thanh toán khi yêu cầu NH xác nhận số dư trên TKTT.

Account balance confirmation fee: This is the fee that the customer must pay when requesting the bank to confirm the balance on the current account.

- d. Các loại phí khác phù hợp với quy định của pháp luật và được nêu cụ thể tại Biểu phí dịch vụ tài khoản của NH.

Other fees in accordance with the provisions of law and specifically stated in the Bank's Account Service Fee Schedule.

4. Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ Tài khoản có sự thay đổi, NH sẽ niêm yết công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH. Biểu phí dịch vụ mới được áp dụng kể từ ngày NH thông báo. Cách thức thu phí, việc điều chỉnh phí trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán thực hiện theo quy định của NH từng thời kỳ và sẽ được NH thông báo, niêm yết công khai theo quy định.

In case of any change in the Account Service Fee Schedule, the Bank will publicly post it on the official website and/or at the Bank's transaction points. The new service fee schedule will be applied from the date of the Bank's announcement. The method of fee collection and adjustment of fees in opening and using Current Accounts will be implemented according to the Bank's

regulations from time to time and will be announced and publicly posted by the Bank according to regulations.

5. Tùy thuộc vào chính sách của NH từng thời kỳ, NH sẽ xây dựng và áp dụng các loại hạn mức giao dịch cụ thể phù hợp với phạm vi giao dịch trên TKTT đối với TKTT. Khách hàng được sử dụng TKTT trong phạm vi các loại hạn mức giao dịch, phạm vi giao dịch được NH quy định.

Depending on the Bank's policy from time to time, the Bank will develop and apply specific transaction limits in accordance with the transaction scope on the current account for the current account. Customers are allowed to use the current account within the transaction limits and transaction scope specified by the Bank.

Điều 6. Cung cấp và thông báo thông tin về Tài khoản thanh toán

Article 6. Providing and notifying information about Current Accounts

1. KH được quyền yêu cầu NH cung cấp thông tin về số dư Tài khoản, các giao dịch phát sinh trên Tài khoản, việc phong tỏa, chấm dứt phong tỏa,/đóng tài khoản, và các thông tin cần thiết khác liên quan tới việc sử dụng Tài khoản trong quá trình sử dụng Tài khoản. KH có thể gửi đề nghị cung cấp thông tin trực tiếp tại các Điểm giao dịch của NH hoặc thông qua tổng đài điện thoại số ĐT 1800 5858 66 số điện thoại khác theo thông báo của NH hoặc thông qua phương thức khác do NH triển khai từng thời kỳ. KH có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và thanh toán các khoản phí,... của NH khi đề nghị NH cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của KH, NH sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho KH trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật. Việc cung cấp thông tin sẽ được NH thực hiện bằng phương thức do NH và KH thỏa thuận tại thời điểm KH yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật.

The Customer has the right to request the Bank to provide information on the Account balance, transactions arising on the Account, freezing, unfreezing/closing the Account, and other necessary information related to the use of the Account during the use of the Account. The Customer can send a request for information directly at the Bank's Transaction Points or through the call center at 1800 5858 66 or other phone numbers as notified by the Bank or through other methods deployed by the Bank from time to time. The Customer is obliged to comply with the regulations, requirements and pay fees, etc. of the Bank when requesting the Bank to provide information. Upon receiving a valid request from the Customer, the Bank will provide information to the Customer in accordance with the provisions of law. The provision of information will be carried out by the Bank by the method agreed upon by the Bank and the Customer at the time of the Customer's request in accordance with the provisions of law.

2. Việc thông báo về số dư và các giao dịch phát sinh trên TKTT sẽ được thực hiện theo một hoặc một số phương thức do NH triển khai từng thời kỳ. Tùy thuộc vào từng phương thức triển khai, KH có thể được NH yêu cầu thực hiện các quy trình, thủ tục tương ứng phục vụ cho việc nhận thông báo về số dư và các giao dịch phát sinh trên TKTT.

Notification of balance and transactions arising on the current account will be carried out according to one or several methods deployed by the Bank from time to time. Depending on each implementation method, the Customer may be required by the Bank to carry out corresponding processes and procedures to receive notifications of balance and transactions arising on the

current account.

3. Việc thông báo thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán: Từ 1/7/2025, tối thiểu 30 ngày (hoặc thời hạn khác theo quy định của NH từng thời kỳ) trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân của KH, NH sẽ thông báo thông qua một hoặc một số các phương thức do NH triển khai từng thời kỳ để yêu cầu KH cập nhật, bổ sung thông tin giấy tờ tùy thân còn hiệu lực liên quan tới việc tuân thủ quy định về mở và sử dụng Tài khoản thanh toán. Tùy thuộc vào từng phương thức triển khai, KH có thể được NH yêu cầu thực hiện các quy trình, thủ tục tương ứng phục vụ cho việc nhận thông báo thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán và có nghĩa vụ cập nhật, bổ sung tuân thủ quy định.

Notification of the expiration date and expiry date of identification documents in the current account opening file: From July 1, 2025, at least 30 days (or other period as prescribed by the Bank from time to time) before the expiration date of the Customer's identification documents, the Bank will notify through one or more methods implemented by the Bank from time to time to request the Customer to update and supplement information on valid identification documents related to compliance with regulations on opening and using Current Accounts. Depending on each implementation method, the Customer may be required by the Bank to perform corresponding processes and procedures to receive notification of the expiration date and expiry date of identification documents in the current account opening file and is obliged to update and supplement in compliance with regulations.

4. Trường hợp NH phong tỏa Tài khoản, NH sẽ thông báo cho KH về việc phong tỏa (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán không thông báo cho khách hàng về việc phong tỏa tài khoản thanh toán), hình thức thông báo trong trường hợp phong tỏa sẽ được NH thực hiện phù hợp với thỏa thuận giữa NH và KH về trao đổi, cung cấp thông tin tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này.

In case the Bank freezes the Account, the Bank will notify the Customer of the freeze (except in cases where the competent authority has a written request for the payment service provider not to notify the customer of the current account freeze). The form of notification in case of freeze will be implemented by the Bank in accordance with the agreement between the Bank and the Customer on exchanging and providing information in these General Transaction Terms.

Điều 7. Thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn và bảo mật trong quá trình sử dụng Tài khoản

Article 7. Implement risk management measures, ensure safety and security during the use of the Account

1. NH phải thực hiện xác minh lại thông tin nhận biết Khách hàng trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi phát sinh các trường hợp phải thực hiện xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng theo quy định của pháp luật và/hoặc quy định của NH từng thời kỳ nhằm đảm bảo an toàn và hạn chế rủi ro cho KH và NH trong quá trình cung cấp và sử dụng TK TT.

The Bank must re-verify the Customer's identification information during the process of opening and using a current account when cases arise that require re-verification of the Customer's

identification information according to the provisions of law and/or the Bank's regulations from time to time to ensure safety and limit risks for the Customer and the Bank during the process of providing and using the current account.

2. NH có trách nhiệm thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật, hạn chế rủi ro khi cung ứng dịch vụ TKTT cho KH, trong đó bao gồm nhưng không giới hạn các biện pháp như từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm dừng các giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán của KH,... Chi tiết biện pháp thực hiện theo quy định của NH từng thời kỳ và được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH hoặc thông báo cho KH thông qua phương thức quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này phù hợp với quy định của pháp luật.

The Bank is responsible for implementing measures to ensure safety, security, and limit risks when providing current account services to Customers, including but not limited to measures such as refusing to perform transactions or suspending payment transactions, withdrawals on the Customer's current account, etc. Details of the measures to be implemented are in accordance with the Bank's regulations from time to time and are publicly announced on the official website and/or at the Bank's transaction points or notified to Customers through the methods specified in these General Transaction Terms in accordance with the provisions of law.

3. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Tài khoản, KH có trách nhiệm:

To ensure safety and security in using the Account, the Customer is responsible for:

- a. Bảo mật các thông tin về Tài khoản của KH, không chuyển giao thông tin của KH cho bên thứ ba trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Hợp Đồng.

Keep information about the Customer's Account confidential, do not transfer Customer's information to third parties except in cases where a competent state agency requests and/or as specifically stipulated in the Contract.

- b. Không được cho người khác sử dụng Tài khoản, chuyển nhượng tài Tài khoản cho người khác, cầm cố/thế chấp Tài khoản cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào.

Do not let others use the Account, transfer the Account to others, or pledge/mortgage the Account to any organization or individual.

- c. Tuân thủ các hướng dẫn, quy trình giao dịch của NH khi thực hiện các giao dịch Tài khoản. KH phải ký đúng chữ ký đã đăng ký với NH khi thực hiện các giao dịch Tài khoản có yêu cầu chữ ký của KH. KH đồng ý rằng, để đảm bảo an toàn cho tài sản và giao dịch của KH, KH đề nghị NH thực hiện các biện pháp xác minh cần thiết và/hoặc phong tỏa, từ chối giao dịch khi NH nhận thấy chữ ký của KH trên các chứng từ giao dịch không đúng với mẫu chữ ký KH đã đăng ký tại NH.

Comply with the Bank's instructions and transaction procedures when performing Account transactions. The Customer must sign the correct signature registered with the Bank when performing Account transactions that require the Customer's signature. The Customer agrees that, to ensure the safety of the Customer's assets and transactions, the Customer

requests the Bank to take necessary verification measures and/or block or refuse transactions when the Bank finds that the Customer's signature on transaction documents does not match the Customer's signature sample registered with the Bank.

- d. Trường hợp KH thực hiện giao dịch qua Thẻ kết nối với Tài khoản hoặc qua các phương tiện điện tử, tùy từng giao dịch, dịch vụ mà KH thực hiện, KH có thể được yêu cầu sử dụng một hoặc một số các yếu tố bảo mật tương ứng với phương thức xác thực KH mà giao dịch, dịch vụ đó yêu cầu bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về số tài khoản, tên chủ tài khoản, số điện thoại, email mà KH đã đăng ký với NH, ... KH có trách nhiệm bảo mật các yếu tố bảo mật nêu trên, đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố bảo mật nêu trên. KH chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do các yếu tố bảo mật bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng,

In case the Customer performs a transaction via a Card connected to the Account or via electronic means, depending on each transaction or service that the Customer performs, the Customer may be required to use one or more security factors corresponding to the Customer authentication method that the transaction or service requires, including but not limited to information about the account number, account holder name, phone number, email that the Customer has registered with the Bank, etc. The Customer is responsible for keeping the above security factors confidential and must take reasonable measures to prevent unauthorized use of the above security factors. The Customer is responsible for any damage caused by the security factors being disclosed, stolen, exploited, etc.

- e. KH có trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống của NH và thực hiện các giao dịch tài khoản (máy tính, điện thoại, ...), KH không nên rời thiết bị mà KH dùng để giao dịch vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi KH đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch.

Customers are responsible for preserving electronic devices used to connect to the Bank's system and perform account transactions (computers, phones, etc.). Customers should not leave the device they use for transactions at any time or let anyone else use that device until they have logged out of the system and transaction screen.

- f. Thông báo và phối hợp kịp thời với NH để xử lý các vấn đề liên quan tới việc bảo đảm an toàn và bảo mật Tài khoản trong quá trình sử dụng Tài khoản. Để đảm bảo an toàn cho tài sản và giao dịch của KH, KH đề nghị NH thực hiện các biện pháp thích hợp như phong tỏa Tài khoản, từ chối giao dịch tài khoản khi các yếu tố bảo mật của KH được hệ thống kiểm tra và phản hồi là không chính xác sau một số lần truy cập nhất định.

Timely notify and coordinate with the Bank to handle issues related to ensuring the safety and security of the Account during the use of the Account. To ensure the safety of the Customer's assets and transactions, the Customer requests the Bank to take appropriate measures such as blocking the Account, refusing account transactions when the Customer's security factors are checked by the system and responded as incorrect after a certain number of accesses.

- g. Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về bảo đảm an toàn và

bảo mật thông tin trong sử dụng Tài khoản.

Comply with other obligations and responsibilities as prescribed by law on ensuring safety and security of information when using the Account.

4. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Tài khoản, NH có trách nhiệm:

To ensure safety and security in using the Account, the Bank is responsible for:

- a. Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch tài khoản theo các nguyên tắc, quy định của pháp luật.

Implement measures to ensure safety and prevent risks for account transactions according to the principles and regulations of the law.

- b. Bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động tài khoản phù hợp với Điều Kiện Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật.

Keep confidential information related to account activities in accordance with these General Terms and Conditions and the provisions of law.

- c. Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin trong sử dụng Tài khoản.

Comply with other obligations and responsibilities as prescribed by law on ensuring safety and security of information when using the Account.

5. Khi các thông tin về Tài khoản, các thông tin về yếu tố bảo mật Tài khoản bị lộ, bị lợi dụng, KH phải báo ngay cho NH theo số điện thoại 1800 5858 66/số điện thoại khác theo thông báo của NH từng thời kỳ hoặc Điểm giao dịch gần nhất. KH đề nghị NH thực hiện phong tỏa Tài khoản ngay khi nhận được thông báo của KH hoặc áp dụng các biện pháp phòng ngừa rủi ro khác đồng thời phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra.

When information about the Account or information about the security of the Account is disclosed or exploited, the Customer must immediately notify the Bank by phone number 1800 5858 66/other phone numbers as notified by the Bank from time to time or the nearest Transaction Point. The Customer requests the Bank to freeze the Account immediately upon receiving the Customer's notification or apply other risk prevention measures and coordinate with related parties to implement other necessary professional measures to prevent possible damages.

6. Việc xử lý dữ liệu cá nhân của KH hoặc dữ liệu cá nhân do KH cung cấp, việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thanh toán cho KH, xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật được thực hiện theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và quy định pháp luật có liên quan.

The processing of personal data of customers or personal data provided by customers, the provision of information to third parties to serve the provision of payment services to customers, handling cases of suspected fraud, forgery, and violations of legal regulations shall be carried out in accordance with the provisions of these General Terms of Transaction and relevant legal regulations.

Điều 8. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Tài khoản

Article 8. Check and handle complaints during the use of the Account

1. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của KH

Method of receiving customer's requests for investigation and complaints

- a. Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch Tài khoản, KH có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của NH hoặc liên hệ với NH thông qua tổng đài hỗ trợ Khách hàng (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần) theo điện thoại số ĐT 1800 5858 66 /số điện thoại khác theo thông báo của NH hoặc thông qua phương thức khác do NH triển khai và thông báo cho KH từng thời kỳ. Trường hợp KH đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại/kênh trực tuyến của NH, KH có trách nhiệm cung cấp các thông tin cần thiết theo yêu cầu của NH để NH xác minh KH, lưu trữ thông tin KH cung cấp làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp KH đề nghị tra soát, khiếu nại qua các Điểm giao dịch của NH/ kênh trực tuyến, Khách hàng có trách nhiệm cung cấp đề nghị tra soát, khiếu nại bản giấy và điện tử (theo mẫu của NH) trong thời hạn theo quy định của NH từng thời kỳ. KH cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của NH khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, KH thực hiện theo quy định của NH và quy định của pháp luật về ủy quyền.

When there is a need to verify or complain about Account transactions, Customers can directly go to the Bank's Transaction Points or contact the Bank through the Customer Support Center (with recording, operating 24/24 hours a day and 7/7 days a week) by phone number 1800 5858 66 / other phone numbers as notified by the Bank or through other methods deployed by the Bank and notified to Customers from time to time. In case the Customer requests to verify or complain via the Bank's telephone switchboard/online channel, the Customer is responsible for providing the necessary information as requested by the Bank so that the Bank can verify the Customer, store the information provided by the Customer as a basis for handling the verification or complaint. In case the Customer requests to verify or complain via the Bank's Transaction Points/online channel, the Customer is responsible for providing the request for verification or complaint in paper and electronic form (according to the Bank's form) within the time limit prescribed by the Bank from time to time. Customers must fully comply with the regulations, requirements and procedures prescribed by the Bank when making inquiries and complaints in accordance with the provisions of law. In case of authorizing another person to request inquiries and complaints, the Customer must comply with the regulations of the Bank and the provisions of law on authorization.

- b. KH được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

Customers have the right to request an investigation or complaint within 60 days from the date of the transaction for which the investigation or complaint is requested.

2. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của NH: Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ

Time limit for handling the Bank's request for verification and complaint: Within a maximum of 30 working days from the date of receiving the Customer's first request for verification and complaint, the Bank will process the Customer's request for verification and complaint.

3. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại: Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của KH sẽ được NH thực hiện trong thời hạn theo quy định của pháp luật và đảm bảo các nguyên tắc sau:

Handling of verification and complaint results: The handling of verification and complaint results of customers will be carried out by the Bank within the time limit prescribed by law and ensuring the following principles

- a. Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, NH sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho KH theo thỏa thuận bằng văn bản giữa NH và KH.

In case of loss arising and the cause is determined not to be due to the fault of the Customer and/or not falling under the force majeure cases as prescribed in these General Transaction Terms, within a maximum period of 05 working days from the date of notification of the results of the investigation and complaint to the Customer, the Bank will make compensation to the Customer according to the written agreement between the Bank and the Customer.

- b. Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định do lỗi của KH: NH không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho KH.

In case of loss arising and the cause is determined to be due to the fault of the Customer: The Bank is not obliged to compensate the Customer for the loss.

- c. Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này mà chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi của Bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NH và KH sẽ thỏa thuận bằng văn bản về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

In case of loss arising and the cause is determined to be due to the fault of the Customer: The Bank is not obliged to compensate the Customer for the loss.

- d. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NH sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho KH 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, NH và KH sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

In case the case shows signs of a crime, the Bank will notify the competent state agency in accordance with the provisions of the law on criminal proceedings and report in writing to the State Bank (Payment Department, State Bank of the province or city in the area); at the same time, notify the Customer in writing about the status of handling the request for

verification and complaint. In case the competent state agency announces the settlement result that there is no criminal element, within 15 working days from the date of the conclusion of the competent state agency, the Bank and the Customer will agree on a plan to handle the verification and complaint results.

- e. Trường hợp NH, KH 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 được thực hiện theo quy định của pháp luật.

In case the Bank, Customer and related parties cannot reach an agreement and/or do not agree with the process of requesting an investigation or complaint, the dispute resolution shall be carried out in accordance with the provisions of law.

Điều 9. Xử lý số dư còn lại khi đóng Tài khoản

Article 9. Handling of remaining balance upon closing of Account

1. Xử lý số dư còn lại khi đóng Tài khoản: Số dư (số tiền) còn lại sau khi đóng Tài khoản sẽ được sử dụng để thanh toán cho các nghĩa vụ tài chính đến hạn, quá hạn của KH tại NH, số tiền còn lại chưa sử dụng hết sẽ được NH: (i) chi trả theo yêu cầu của KH; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của KH trong trường hợp KH (chủ tài khoản) là người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi; hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp trong trường hợp KH bị chết, bị tuyên bố là đã chết; (ii) chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền có yêu cầu. Tùy theo yêu cầu của NH, KH/người thụ hưởng hợp pháp số dư trên Tài khoản có trách nhiệm ký các tài liệu, chứng từ liên quan khi thực hiện nhận khoản tiền này.

Handling of remaining balance upon closing the Account: The remaining balance (amount) after closing the Account will be used to pay for the Customer's due and overdue financial obligations at the Bank. The remaining unused amount will be paid by the Bank: (i) upon request of the Customer; the guardian, legal representative of the Customer in case the Customer (account holder) is a person with limited civil act capacity, a person who has lost civil act capacity, a person with difficulty in cognition, or in controlling behavior; or the heir, legal representative in case the Customer dies or is declared dead; (ii) paid according to the decision of a competent authority in accordance with the law in case a competent state agency requests. Depending on the Bank's request, the Customer/legal beneficiary of the balance in the Account is responsible for signing relevant documents and certificates when receiving this amount.

2. Trường hợp KH/ Người thụ hưởng hợp pháp số dư trên Tài khoản đã được thông báo mà không đến nhận, toàn bộ số dư còn lại sau khi đóng Tài khoản (nếu có) sẽ được NH quản lý và không được hưởng lãi hoặc xử lý số dư còn lại khi đóng TKTT theo thỏa thuận trước giữa Chủ tài khoản thanh toán với NH và theo quy định của pháp luật từng thời kỳ.

In case the Customer/Legal Beneficiary of the balance in the Account has been notified but does not come to receive it, all remaining balance after closing the Account (if any) will be managed by the Bank and will not be entitled to interest or the remaining balance will be

handled when closing the Current account according to the prior agreement between the Current account Holder and the Bank and according to the provisions of law from time to time.

Điều 10. Xử lý khi có bất kỳ khoản ngoại tệ nào được chuyển về Tài khoản

Article 10. Handling when any foreign currency is transferred to the Account

1. Trường hợp có bất kỳ khoản ngoại tệ nào được chuyển về Tài khoản và trên Lệnh chuyển tiền có ghi nhận thông tin tài khoản thụ hưởng là Tài khoản VND của KH mở tại NH (*khác với loại tiền chuyển đến*) thì NH sẽ thông báo cho KH đến nhận tiền theo quy định và quy trình hiện hành của NH về nhận và xử lý tiền về từ nước ngoài trong từng thời kỳ. Nếu KH không đến nhận tiền đúng thời hạn theo thông báo của NH thì NH có quyền tự động lựa chọn một trong hai phương án sau: (1) *tự động thực hiện giao dịch mua bán loại ngoại tệ nhận được sang VND hoặc* (2) *hoàn trả lại ngân hàng chuyển.*

In case any foreign currency is transferred to the Account and the Remittance Order records the beneficiary account information as the VND Account of the Customer opened at the Bank (different from the type of currency transferred), the Bank will notify the Customer to receive the money according to the current regulations and procedures of the Bank on receiving and handling money from abroad in each period. If the Customer does not receive the money within the time limit as notified by the Bank, the Bank has the right to automatically choose one of the following two options: (1) automatically execute the transaction to buy and sell the received foreign currency into VND or (2) refund it to the transferring bank.

2. Trường hợp NH lựa chọn phương thức tự động thực hiện giao dịch mua bán loại ngoại tệ nhận được sang VND thì việc mua bán ngoại tệ sẽ được thực hiện như sau:

In case the Bank chooses the method of automatically performing the transaction of buying and selling the received foreign currency into VND, the foreign currency buying and selling will be performed as follows:

- Bên mua: NH.

Buyer: the Bank

- Bên bán: KH.

Seller: Customer

- Ngày giao dịch, Ngày thanh toán: Là ngày KH có khoản tiền ngoại tệ chuyển về NH.

Transaction date, Payment date: The date the customer transfers foreign currency to the bank.

- Loại hình giao dịch: Giao dịch giao ngay.

Transaction type: Spot transaction.

- Đồng tiền giao dịch: VND/Ngoại tệ nhận về.

Transaction currency: VND/Received foreign currency.

- Số lượng ngoại tệ: Là số ngoại tệ được chuyển về NH như ghi nhận trên mỗi Lệnh chuyển tiền.

Foreign currency amount: Is the amount of foreign currency transferred to the bank as recorded on each Money Transfer Order.

- Tỷ giá: Theo tỷ giá mua chuyển khoản do NH công bố tại ngày thanh toán.

Exchange rate: According to the transfer buying rate announced by the bank on the payment date.

- NH có toàn quyền ghi có toàn bộ số tiền VND có được từ các giao dịch mua bán ngoại tệ giữa KH với NH theo Điều 10 này vào Tài khoản.

The Bank has the full right to credit the entire amount of VND obtained from foreign currency transactions between the Customer and the Bank according to this Article 10 into the Account.

3. Trong các giao dịch nêu tại Khoản 2 Điều này thì:

In the transactions specified in Clause 2 of this Article:

- KH chịu trách nhiệm về tính xác thực thông tin tài khoản thụ hưởng trên Lệnh chuyển tiền. Trong trường hợp Lệnh chuyển tiền về Tài khoản là Lệnh chuyển tiền về từ nước ngoài, KH chịu trách nhiệm chứng minh số tiền nhận được là từ (các) giao dịch chuyển tiền một chiều về Việt Nam không liên quan đến giao dịch xuất nhập khẩu hàng hóa, dịch vụ.

The Customer is responsible for the authenticity of the beneficiary account information on the Remittance Order. In case the Remittance Order to the Account is a Remittance Order from abroad, the Customer is responsible for proving that the amount received is from one-way remittance transaction(s) to Vietnam that is not related to the import and export of goods and services.

- KH có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến dịch vụ chuyển tiền theo quy định của NH từng thời kỳ và NH có quyền trích Tài khoản để thu khoản phí này theo đúng quy định của NH.

Customers are responsible for fully paying all fees related to money transfer services according to the regulations of the Bank from time to time and the Bank has the right to deduct from the Account to collect this fee according to the regulations of the Bank.

- KH tự chịu trách nhiệm hoàn toàn trước pháp luật và hoàn trả lại tổng số tiền đã nhận ngay sau khi nhận được thông báo của NH theo đúng số lượng và loại tiền tại Lệnh chuyển tiền nếu KH vi phạm các trách nhiệm nêu tại Khoản 3 Điều này.

The Customer shall be fully responsible before the law and shall return the total amount received immediately after receiving the Bank's notice in the correct quantity and currency type in the Money Transfer Order if the Customer violates the responsibilities stated in Clause 3 of this Article.

PHẦN C – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ, SỬ DỤNG PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC GPBANK SOFT OTP

(Thuộc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với Khách hàng cá nhân tại GPBank)

PART C – GENERAL TERMS AND CONDITIONS ON PROVIDING AND USING INTERNET BANKING SERVICES, USING GPBANK SOFT OTP AUTHENTICATION METHOD

(Belonging to General Terms and Conditions on providing and using Non-Credit Services applicable to Individual Customers at GPBank)

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Article 1. Definitions

1. **“Tài Khoản”**: Là các tài khoản được KH mở tại NH bao gồm nhưng không giới hạn các tài khoản thanh toán; tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn; tài khoản thẻ tín dụng; tài khoản thẻ trả trước; tài khoản ví điện tử ... và bất kỳ tài khoản nào khác được KH sử dụng để tham gia vào các Giao Dịch Ngân Hàng Điện Tử.

“Account”: Refers to the accounts opened by the Customer at the Bank, including but not limited to Current Accounts; term and non-term deposit accounts; credit card accounts; prepaid card accounts; e-wallet accounts; and any other types of accounts used by the Customer to perform Internet Banking Transactions.

2. **“Khách Hàng/KH”**: Là khách hàng cá nhân sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử của GPBank. Khi có từ hai người trở lên cùng sử dụng Tài Khoản, thuật ngữ “Khách Hàng” được hiểu bao gồm từng người và tất cả các chủ sở hữu chung của Tài Khoản đó, từng người và tất cả các chủ sở hữu chung chịu trách nhiệm liên đới đối với các trách nhiệm, nghĩa vụ được quy định cho KH theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

“Customer”: Refers to an individual customer using GPBank's Internet Banking Services. In cases where two or more individuals jointly use an Account, the term "Customer" shall be understood to refer to each and all joint account holders, with each and all joint holders being jointly and severally liable for the responsibilities and obligations stipulated for Customers under these General Terms and Conditions.

3. **“Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử/Dịch Vụ NHĐT/Dịch Vụ”**: Là tất cả các dịch vụ hiện tại hay trong tương lai được GPBank cung cấp thông qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử, qua đó Khách Hàng có thể thực hiện các Giao Dịch, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng mà không cần phải trực tiếp tới trụ sở Ngân Hàng. Dịch Vụ NHĐT bao gồm nhưng không giới hạn các Dịch vụ ngân hàng trên internet như GP.DigiPlus, ...; Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại như Phone Banking; Dịch vụ SMS Banking và các Dịch Vụ NHĐT khác do GPBank triển khai từng thời kỳ.

“Internet Banking Services (E-Banking Services)”: Include all current and future services provided by GPBank through its Internet Banking System, allowing Customers to conduct transactions and use banking products and services without physically visiting the Bank. E-Banking Services include, but are not limited to, internet banking services such as GP.DigiPlus...;

SMS Banking, and other E-Banking Services introduced by GPBank from time to time.

4. **“Giao Dịch Ngân Hàng Điện Tử/Giao Dịch NHĐT/Giao Dịch”**: Là các giao dịch được KH thực hiện để sử dụng các Dịch Vụ NHĐT mà NH cung cấp. Các Giao Dịch NHĐT sẽ được thực hiện trên Hệ Thống NHĐT trên cơ sở phù hợp với thỏa thuận giữa NH và KH trong Điều Khoản Giao Dịch Chung này.

“ Internet Banking Transactions (E-Banking Transactions)”: Refers to transactions made by customers to use the E-Banking Services provided by the Bank. These transactions shall be performed within the E-Banking System under the agreement between the Bank and the Customers in these General Terms and Conditions.

5. **“Giấy đề nghị kèm Hợp đồng”**: Trong Phần C này được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực GPBank Soft OTP. Tùy từng trường hợp, Giấy đề nghị kèm Hợp đồng có thể là Giấy đề nghị đăng ký kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ hoặc Giấy đề nghị đăng ký dịch vụ hoặc Đơn đăng ký kèm Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực GPBank Soft OTP hoặc Đơn đăng ký thay đổi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực GPBank Soft OTP hoặc hành vi tải ứng dụng GPBank Soft OTP, chấp nhận Điều kiện giao dịch chung này và kích hoạt Ứng Dụng bằng mã khóa kích hoạt được GPBank gửi tới Số Điện Thoại Đăng Ký Ứng Dụng Soft OTP của Khách Hàng hoặc bất kỳ văn bản nào khác được giao kết giữa Khách hàng và GPBank về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực GPBank Soft OTP.

“Application cum Contract”: In this Part C, it is understood as the Documents on providing and using specific non-credit Services related to providing and using Digital Banking Services, using GPBank Soft OTP authentication method. Depending on each case, the Application cum Contract can be an Application for registration cum Service usage contract or Application for service registration or Application cum Contract for providing and using Digital Banking Services, using GPBank Soft OTP authentication method or Application for change in use of Digital Banking Services, using GPBank Soft OTP authentication method or the act of downloading the GPBank Soft OTP application, accepting these General Terms of Transaction and activating the Application with the activation code sent by GPBank to the Customer's Soft OTP Application Registration Phone Number or any other document concluded between the Customer and GPBank regarding the providing and using Digital Banking Services, using GPBank Soft OTP authentication method.

6. **“Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực GPBank Soft OTP”**: Là thỏa thuận giữa NH và KH về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực GPBank Soft OTP. Hợp đồng này được tạo lập bởi (i) Giấy đề nghị kèm Hợp đồng; và (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Khoản Chung và Phần C – Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, Sử Dụng Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP. Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực GPBank Soft OTP có hiệu lực kể từ ngày GPBank chấp thuận như ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng cho đến khi GPBank và Khách hàng thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân

hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực GPBank Soft OTP.

“Contract for providing and using Digital Banking Services, using GPBank Soft OTP authentication method”: Refers to an agreement between the Bank and the Customer on providing and using Digital Banking Services, using GPBank Soft OTP authentication method. This contract is created by (i) the Application Form cum Contract; and (ii) Part A - General Terms and Conditions and Part C - General Transaction Terms on Providing and Using Digital Banking Services, Using GPBank Soft OTP Authentication Method. The contract for providing and using Digital Banking Services, using GPBank Soft OTP authentication method is effective from the date of GPBank's approval as recorded in the Application Form cum Contract until GPBank and the Customer have completed all rights and obligations under the Contract for providing and using Digital Banking Services, using GPBank Soft OTP authentication method.

7. **“Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử/Hệ Thống NHĐT/Hệ Thống”:** Là một tập hợp có cấu trúc các trang thiết bị phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu, hệ thống mạng truyền thông và an ninh bảo mật mà Ngân Hàng sử dụng để sản xuất, truyền nhận, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin phục vụ cho việc quản lý và cung cấp Dịch Vụ NHĐT tới KH; KH thông qua các thiết bị điện tử có sử dụng các loại mạng hạ tầng như mạng dữ liệu không dây (ADSL, GPRS, 3G, Wifi...), mạng viễn thông di động (GSM)... có thể kết nối, tương tác với Hệ Thống NHĐT của GPBank để thực hiện Giao Dịch NHĐT.

“Internet Banking System/E-Banking System/System”: Refers to a structured set of hardware, software, databases, communication networks, and security systems that the Bank uses to produce, transmit, collect, process, store and exchange information to serve the management and provision of E-Banking Services to Customers. Customers may connect and interact with the GPBank's E-Banking System to perform E-Banking Transactions via electronic devices using wireless data networks (ADSL, GPRS, 3G, Wifi...), mobile telecommunication networks (GSM...), etc.

8. **“Thiết Bị Điện Tử”:** Là các thiết bị hoạt động dựa trên công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện tử hoặc công nghệ tương tự mà bằng việc sử dụng thiết bị này, KH có thể kết nối đến Hệ Thống NHĐT của GPBank để sử dụng Dịch Vụ NHĐT do GPBank cung cấp. Thiết Bị Điện Tử có thể bao gồm (nhưng không giới hạn) máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại di động...

“Electronic Devices”: Refers to devices that operate based on electrical, electronic, digital, magnetic, wireless transmission, optical, electronic or similar technology, by using which the Customer can connect to the GPBank Internet Banking System to use the Digital Banking Services provided by GPBank. Electronic Devices may include (but are not limited to) desktop computers, laptops, tablets, mobile phones, etc.

9. **“Tên Đăng Nhập”:** Là nhận dạng duy nhất, bao gồm tất cả các cụm từ, mật mã, chữ số, ký hiệu hoặc các hình thức nhận dạng khác được NH cung cấp cho KH hoặc được KH đăng ký với NH. Tên Đăng Nhập được dùng để đăng nhập vào Hệ Thống NHĐT khi KH tham gia các Dịch Vụ Giao Dịch mà NH có yêu cầu Tên Đăng Nhập.

“Username”: Refers to a unique identifier, including all phrases, codes, numbers, symbols or

other forms of identification provided by the Bank to the Customer or registered by the Customer with the Bank. The Username is used to log in to the Internet Banking System when the Customer participates in Services and Transactions for which the Bank requires a Username.

10. **“Mật Khẩu”**: Là bao gồm tất cả các cụm từ, mật mã, chữ số, ký hiệu hoặc các hình thức nhận dạng khác được bảo mật và được cung cấp cho KH/hoặc được KH đăng ký với NH mà cụm từ, mật mã, chữ số hoặc các hình thức nhận dạng khác đó được sử dụng để kết nối với Hệ Thống NHĐT khi KH tham gia các Dịch Vụ, Giao Dịch mà NH có yêu cầu Mật Khẩu.

“Password”: Includes all phrases, codes, numbers, symbols or other forms of identification that are secured and provided to the Customer/or registered by the Customer with the Bank, and such phrases, codes, numbers or other forms of identification are used to connect to the Internet Banking System when the Customer participates in Services and Transactions for which the Bank requires a Password.

11. **“Mã Khóa Bí Mật/OTP (bao gồm cả Soft 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 hai để xác thực người dùng truy cập vào Hệ Thống hoặc thực hiện Giao dịch NHĐT. Tùy từng Giao Dịch NHĐT, trước mỗi lần KH thực hiện Giao Dịch, NH sẽ cung cấp cho KH mã OTP bằng các phương thức phù hợp với từng Dịch vụ, Giao dịch NHĐT theo quy định của Ngân Hàng trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức như gửi qua địa chỉ thư điện tử hoặc tin nhắn SMS tới số điện thoại di động mà Khách Hàng đã đăng ký với NH.

“Secret Key/OTP (including Soft OTP)”: Refers to a secret key that is valid for one use and is valid for a certain period of time, often used as a second factor to authenticate users accessing the System or performing e-Banking Transactions. Depending on each e-Banking Transaction, before each time the Customer performs a Transaction, the Bank will provide the Customer with an OTP code by methods appropriate to each Service, e-Banking Transaction according to the Bank's regulations in each period, including but not limited to methods such as sending via email address or SMS to the mobile phone number that the Customer has registered with the Bank.

12. **“Mã Số Bảo Mật/TPIN”**: Là mã số bảo mật được dùng để xác thực KH khi KH sử dụng Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại.

“Security Code/TPIN”: Refers to the security code used to authenticate the Customer when the Customer uses the Phone Banking Service.

13. **“Yếu Tố Bảo Mật”**: Là Tên Đăng Nhập, Mật Khẩu, Mã Khóa Bí Mật/OTP, câu hỏi bảo mật, số điện thoại của KH, Mã Số Bảo Mật/TPIN, các yếu tố nhận diện sinh trắc học hay bất kỳ yếu tố nào khác mà KH đăng ký với NH hoặc được NH cung cấp và/hoặc nhận diện, xác thực khi KH sử dụng Dịch Vụ NHĐT (bao gồm nhưng không giới hạn họ tên, số chứng minh nhân dân, căn cước công dân, hộ chiếu, ngày tháng năm sinh của KH hoặc thông tin sản phẩm dịch vụ KH đang thực hiện...). Tùy từng Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia, một hoặc một số yếu tố nêu trên sẽ được NH sử dụng để xác thực KH trên cơ sở phù hợp với Phương Thức Xác Thực mà NH quy định cho Dịch Vụ, Giao Dịch đó.

“Security Elements”: Refers to the Username, Password, Secret Key/OTP, security questions, the Customer's phone number, Security Code/TPIN, biometric identification elements, or any other

elements registered by the Customer with the Bank or provided and/or identified, authenticated by the Bank when the Customer uses Digital Banking Services (including but not limited to the Customer's full name, identification number, citizen identification number, passport, date of birth, or information regarding the products or services being used by the Customer). Depending on the specific Service or Electronic Banking Transaction that the Customer participates in, one or more of the above-mentioned elements shall be used by the Bank to authenticate the Customer in accordance with the Authentication Method stipulated by the Bank for that Service or Transaction.

14. **“Chứng Từ Điện Tử”**: Là các dữ liệu điện tử được tạo lập trên Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử để sử dụng trong các Giao Dịch NHĐT của Khách Hàng tại GPBank. Chứng từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn các hợp đồng, thỏa thuận, các điều khoản và điều kiện, đề nghị, thông báo, xác nhận, chỉ dẫn, thông tin, lệnh thanh toán, Chỉ Thị Điện Tử và các thông điệp dữ liệu khác liên quan tới việc giao kết hay thực hiện các Giao Dịch NHĐT giữa NH và KH. Trong Phần C này, Chứng Từ Điện Tử được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến việc cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, sử dụng phương thức xác thực GPBank SOFT OTP.

“Online document”: Refers to electronic data generated on the Internet Banking System for use in the Customer's Electronic Banking Transactions at GPBank. Online documents include but are not limited to contracts, agreements, terms and conditions, requests, notices, confirmations, instructions, information, payment orders, Electronic Instructions, and other data messages related to the conclusion or execution of Electronic Banking Transactions between the Bank and the Customer. In this Section C, Online document shall be understood as documents and instruments for the provision and use of specific non-credit services related to the provision and use of Digital Banking Services authenticated through GPBank SOFT OTP.

15. **“Chữ Ký Điện Tử”**: Là chữ ký được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng thiết bị điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách hợp lý với Chứng Từ Điện Tử, có khả năng xác nhận người ký Chứng Từ Điện Tử và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với Chứng Từ Điện Tử được ký.

“Digital Signature”: Refers to a signature created in the form of words, letters, numbers, symbols, sounds, or other forms by electronic devices, attached to or logically associated with an Online Document, and capable of identifying the signer of Online Document and confirming that person's approval of the signed Online Document.

16. **“Chỉ Thị Điện Tử”**: Là bất kỳ lệnh hoặc yêu cầu hoặc chỉ dẫn được KH đưa ra cho NH thông qua việc sử dụng các Phương Tiện Điện Tử để yêu cầu NH thực hiện Giao Dịch NHĐT.

“Electronic Instruction”: Refers to any order, request, or instruction issued by the Customer to the Bank through the use of Electronic Means, requesting the Bank to carry out an Electronic Banking Transaction.

17. **“Phương Thức Xác Thực”**: Là cách thức Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của GPBank xác thực KH và Chỉ Thị Điện Tử Của KH trước khi thực hiện các Giao Dịch NHĐT cho KH.

“Authentication Method”: Refers to the method by which GPBank's Internet Banking System

authenticates the Customer and the Customer's Electronic Instruction prior to executing the Electronic Banking Transactions on behalf of the Customer.

18. **“USSD”**: Là kênh tương tác hai chiều theo thời gian thực, gần giống như SMS và bị giới hạn 182 kí tự. Thay vì truyền tải thông tin giữa người dùng thì USSD giúp nhà mạng và người dùng giao tiếp với nhau, từ đó có thể sử dụng các dịch vụ giá trị gia tăng như nạp tiền điện thoại (*100#), kiểm tra tài khoản (*101#) và nhiều lệnh khác nữa tùy theo nhà mạng.

*“USSD”: Refers to a two-way real-time communication channel, similar to SMS, but limited to 182 characters. Instead of transmitting information between users, USSD enables interaction between the mobile network operator and the user, thereby allowing the use of value-added services such as mobile top-up (*100#), balance inquiry (*101#), and various other commands depending on the service provider.*

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần C này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung; Phần F - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

Other capitalized terms not defined in this Section C shall be understood and interpreted in accordance with the contents in Part A - General Terms and Conditions; Part F - General Terms and Conditions on Customer Personal Data Protection; Documents on providing and using non-credit services.

Điều 2. Tham Gia Giao Dịch Ngân Hàng Điện Tử Và Việc Khách Hàng Thừa Nhận Các Giao Dịch Được Thực Hiện Qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử

Article 2. Participation in Internet Banking Transactions and Customer's Acknowledgement of Transactions Conducted Through the Internet Banking System

1. Tùy thuộc chính sách của NH từng thời kỳ, Khách Hàng có thể đăng ký tham gia sử dụng Dịch Vụ NHĐT của GPBank thông qua một trong các phương thức sau (i) ký Giấy đề nghị sử dụng Dịch Vụ NHĐT theo mẫu biểu do GPBank quy định; (ii) đọc, kê khai thông tin và xác nhận đồng ý sử dụng Dịch Vụ NHĐT của GPBank thông qua các website, các ứng dụng phần mềm của GPBank; (iii) nhắn tin qua điện thoại di động, gọi điện bằng số điện thoại đã đăng ký tới GPBank; (iv) gửi email từ email đã đăng ký với NH và (iv) các phương thức khác do GPBank phát triển và chấp nhận từng thời kỳ.

Depending on the Bank's policy from time to time, Customers can register to use GPBank's E-Banking Services through one of the following methods: (i) sign the Application for E-Banking Services according to the form prescribed by GPBank; (ii) read, declare information and confirm agreement to use GPBank's E-Banking Services through GPBank's websites and software applications; (iii) send text messages via mobile phone, call GPBank using the registered phone number ; (iv) send email from the email registered with the Bank and (iv) other methods developed and accepted by GPBank from time to time.

2. Khách Hàng đồng ý rằng cho phép Ngân hàng thực hiện việc thu thập, xử lý và đồng bộ thông tin dữ liệu tài khoản, thông tin định danh, lịch sử giao dịch, và các cài đặt cá nhân của KH giữa các kênh Ngân hàng điện tử (bao gồm nhưng không giới hạn: Internet Banking, ứng dụng GP.DigiPlus

hoặc các ứng dụng khác do Ngân hàng cung cấp).

The Customer agrees to allow the Bank to collect, process and synchronize account data information, identification information, transaction history, and personal settings of the Customer between electronic banking channels (including but not limited to: Internet Banking, GP.DigiPlus application or other applications provided by the Bank).

3. Khách Hàng đồng ý rằng các Giao Dịch NHĐT được coi là được xác lập bởi KH và không thể bị từ chối khi Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử xác thực được Chữ Ký Điện Tử của KH và/hoặc (các) Yếu Tố Bảo Mật được sử dụng là của KH. Các bên đồng ý rằng Chữ Ký Điện Tử của KH là chữ ký được nhận dạng, xác thực thông qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của GPBank hoặc hệ thống khác do GPBank chỉ định. Bất kỳ một hành động nào của KH nhằm xác lập, thực hiện các Giao Dịch NHĐT (như đăng nhập bằng Tên Đăng Nhập, Mật Khẩu; KH kê khai thông tin tạo lập Chứng Từ Điện Tử, kích chọn chấp thuận/tiếp tục trên hệ thống để thực hiện Giao Dịch; nhập mã OTP; nhắn tin theo cú pháp từ số điện thoại đã đăng ký với GPBank; gọi điện bằng số điện thoại đã đăng ký tới GPBank; nhập TPIN) được coi là KH đã sử dụng Chữ Ký Điện Tử để ký kết các Chứng Từ Điện Tử với GPBank. Không phụ thuộc vào các quy định khác của Điều Khoản Giao Dịch Chung này, KH hiểu và đồng ý rằng, khi KH sử dụng Dịch Vụ NHĐT, bất kỳ Yếu Tố Bảo Mật nào của KH, sau khi được Hệ Thống của NH xác nhận là hợp lệ cũng được coi là Chữ Ký Điện Tử của KH và Chứng Từ Điện Tử được coi là đã được ký kết bởi Khách Hàng khi Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của GPBank xác thực KH và xác nhận sự chấp thuận của KH với Chứng Từ Điện Tử đó thông qua xác thực các Yếu Tố Bảo Mật và quá trình KH thực hiện các hành động để hoàn tất các Giao Dịch NHĐT.

The Customer agrees that E-Banking Transactions shall be deemed as initiated by the Customer and shall be irrevocable once the Internet Banking System successfully authenticates the Customer's Digital Signature and/or the Security Credentials used are verified as belonging to the Customer. The Parties agree that the Customer's Digital Signature is the signature identified and authenticated via GPBank's Internet Banking System or any other system designated by GPBank. Any action performed by the Customer to initiate or execute an E-Banking Transaction (such as logging in using the Username and Password; providing information to create an Online document; clicking to approve/continue on the system to execute a Transaction; entering an OTP; sending a message in the prescribed format from the phone number registered with GPBank; making a phone call from the registered phone number to GPBank; entering TPIN, etc.) shall be deemed as the Customer having used an Digital Signature to sign the Online documents with GPBank. Regardless of other provisions in these General Terms and Conditions, the Customer understands and agrees that, when using E-Banking Services, any of the Customer's Security Credentials, once verified as valid by the Bank's System, shall be considered the Customer's Digital Signature, and the respective Online document shall be deemed signed by the Customer once the GPBank Internet Banking System verifies the Customer and confirms their approval of the Online document through authentication of the Security Credentials and the Customer's execution of steps necessary to complete the E-Banking Transaction.

4. Chữ Ký Điện Tử của Khách Hàng được tạo lập, xác thực theo quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này có giá trị pháp lý như chữ ký bằng tay của Khách Hàng trên văn bản giấy và có giá trị chứng minh sự đồng ý/chấp thuận của Khách Hàng đối với Chứng Từ Điện Tử được ký. KH theo

đó sẽ có quyền và chịu sự ràng buộc đầy đủ bởi các nghĩa vụ với NH theo quy định tại các Chứng Từ Điện Tử tương ứng, quy định của Điều Kiện Giao Dịch Chung này, quy định của NH và quy định của pháp luật.

The Customer's Digital Signature, created and authenticated in accordance with the provisions of these General Terms and Conditions, shall have the same legal validity as the Customer's handwritten signature on paper documents and shall serve as proof of the Customer's agreement/consent to the signed Online Document. Accordingly, the Customer shall be fully bound by the rights and obligations toward the Bank as stipulated in the relevant Online Documents, these General Terms and Conditions, the Bank's regulations, and the applicable laws.

5. Tùy từng Dịch Vụ NHĐT mà KH sử dụng và Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia, KH xác nhận và đồng ý rằng phương thức gửi, nhận Chứng Từ Điện Tử giữa KH và NH sẽ được thực hiện cơ bản theo trình tự sau:

Depending on the specific E-Banking Service used by the Customer and the E-Banking Transactions the Customer participates in, the Customer hereby acknowledges and agrees that the method of sending and receiving Online Documents between the Customer and the Bank shall generally be carried out in accordance with the following procedure:

- a) KH sử dụng các Thiết Bị Điện Tử để truy cập vào/tương tác với Hệ Thống NHĐT của NH (thông qua việc đăng nhập vào website và/hoặc phần mềm ứng dụng của NH: nhắn tin, gọi điện, gửi email đến tổng đài của NH hoặc sử dụng các phương tiện, cách thức khác để truy cập cổng cung cấp Dịch Vụ NHĐT của NH) để khởi tạo Giao Dịch, đăng ký sử dụng hoặc yêu cầu cung cấp Dịch Vụ (Chỉ Thị Điện Tử).

The Customer uses Electronic Devices to access/interact with the Bank's Internet Banking System (by logging into the Bank's website and/or application software; sending messages, making phone calls, sending emails to the Bank's hotline, or using other means and methods to access the Bank's E-Banking service portal) to initiate Transactions, register for, or request the provision of Services (Electronic Instructions).

- b) Tùy theo từng Dịch Vụ, Giao Dịch mà KH đề nghị, Hệ Thống NHĐT của NH sẽ thực hiện Phương Thức Xác Thực tương ứng theo quy định của NH để xác thực KH và/hoặc chỉ dẫn hoặc yêu cầu KH thực hiện các thao tác xác nhận Giao Dịch trước khi thực hiện Giao Dịch cho KH.

Depending on the specific Service or Transaction requested by the Customer, the Bank's Internet Banking System shall perform the corresponding Authentication Method as stipulated by the Bank to authenticate the Customer and/or instruct or require the Customer to perform confirmation steps before executing the Transaction for the Customer.

- c) KH thực hiện các thao tác theo yêu cầu, chỉ dẫn của NH để hoàn tất Giao Dịch mà KH đã đề nghị NH thực hiện.

The Customer performs the actions as instructed or requested by the Bank to complete the Transaction requested to be carried out by the Bank.

KH xác nhận đồng ý với các phương thức gửi và nhận Chứng Từ Điện Tử như nêu tại Khoản này

và cam kết chịu ràng buộc với toàn bộ các Chứng Từ Điện Tử, các Giao Dịch NHĐT được thực hiện theo các phương thức này.

The Customer confirms and agrees to the methods of sending and receiving Online Documents as stated in this Clause and commits to be bound by all Online Documents and E-Banking Transactions carried out in accordance with these methods.

Điều 3. Đăng Ký, Thay Đổi Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP

Article 3. Registration and Modification of the GPBank Soft OTP Authentication Method

1. Bằng việc tải Ứng Dụng GPBank Soft OTP, chấp nhận Điều Kiện Giao Dịch Chung này và kích hoạt Ứng Dụng bằng mã khóa kích hoạt được GPBank gửi tới Số Điện Thoại Đăng Ký Ứng Dụng Soft OTP của Khách Hàng, Khách Hàng đồng ý rằng:

By downloading the GPBank Soft OTP Application, accepting these General Terms and Conditions, and activating the Application using the activation key sent by GPBank to the Registered Phone Number for Soft OTP Application, the Customer agrees that:

- a) Đối với các Giao Dịch yêu cầu Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP theo quy định của GPBank từng thời kỳ: Khách Hàng đồng ý áp dụng Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP thay cho các phương thức xác thực khác đã đăng ký tại GPBank trước đó (nếu có);

For Transactions that require the GPBank Soft OTP Authentication Method as prescribed by GPBank from time to time: The Customer agrees to apply the GPBank Soft OTP Authentication Method in place of any other authentication methods previously registered with GPBank (if any);

- b) Đối với các Giao Dịch không yêu cầu Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP theo quy định của GPBank từng thời kỳ: Khách Hàng đồng ý áp dụng theo các phương thức xác thực khác do GPBank cung cấp từng thời kỳ.

For Transactions that do not require the GPBank Soft OTP Authentication Method as prescribed by GPBank from time to time: The Customer agrees to apply other authentication methods provided by GPBank from time to time.

2. Hình thức đăng ký, thay đổi Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP:

Form of Registration and Modification of the GPBank Soft OTP Authentication Method:

Việc đăng ký, thay đổi Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP được Khách Hàng thực hiện tại các Đơn vị kinh doanh của GPBank hoặc thông qua Hệ Thống NHĐT hoặc thông qua các hình thức khác theo quy định của GPBank từng thời kỳ.

The registration or modification of the GPBank Soft OTP Authentication Method shall be carried out by the Customer at GPBank's business units, through the Internet Banking System, or via other forms as prescribed by GPBank from time to time.

Điều 4. Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP

Article 4. GPBank Soft OTP Authentication Method

Tùy từng Giao Dịch NHĐT mà Khách Hàng thực hiện, Ứng Dụng GPBank Soft OTP sẽ sinh ra Soft

OTP loại cơ bản hoặc Soft OTP loại nâng cao phù hợp với quy định về phương thức xác thực giao dịch của GPBank và Pháp luật, trong đó:

Depending on each Internet Banking Transaction conducted by the Customer, the GPBank Soft OTP Application will generate either a Basic Soft OTP or an Advanced Soft OTP in accordance with GPBank's transaction authentication regulations and applicable laws, as follows:

1. Soft OTP loại cơ bản: / Basic Soft OTP:

- a) Là mã OTP được sinh ngẫu nhiên theo thời gian, đồng bộ với Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của GPBank;

Is OTP code randomly generated over time, synchronized with GPBank's Internet Banking System;

- b) Khi thực hiện Giao Dịch NHĐT, Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của GPBank yêu cầu Khách Hàng nhập mã Soft OTP loại cơ bản được sinh ra bởi Ứng Dụng GPBank Soft OTP để hoàn thành Giao Dịch.

When performing an E-Banking Transaction, GPBank's E-Banking System requires the Customer to enter the basic Soft OTP code generated by the GPBank Soft OTP Application to complete the Transaction.

2. Soft OTP loại nâng cao: / Advanced Soft OTP:

- a) Là mã OTP được tạo kết hợp với mã của từng Giao Dịch (transaction signing).

Is the OTP code generated in combination with the code of each Transaction (transaction signing)

- b) Khi thực hiện Giao Dịch NHĐT, Hệ Thống NHĐT của GPBank tạo ra một mã Giao Dịch thông báo cho Khách Hàng. Khách Hàng nhập/quét mã Giao Dịch hoặc Hệ Thống NHĐT của GPBank tự động tích hợp mã Giao Dịch với Ứng Dụng GPBank Soft OTP để tạo ra Soft OTP loại nâng cao.

When conducting an Internet Banking Transaction, GPBank's Internet Banking System will generate a Transaction Code and notify the Customer. The Customer either enters or scans the Transaction Code, or the GPBank Internet Banking System automatically integrates the Transaction Code with the GPBank Soft OTP Application to generate the Advanced Soft OTP.

- c) Khách Hàng nhập Soft OTP loại nâng cao trên giao diện ngân hàng điện tử của GPBank để hoàn thành Giao Dịch.

The Customer enters the Advanced Soft OTP on GPBank's electronic banking interface to complete the Transaction.

3. Soft OTP loại cơ bản chỉ áp dụng đối với Khách Hàng là cá nhân. Soft OTP loại nâng cao áp dụng cho cả Khách Hàng là cá nhân và Khách Hàng là doanh nghiệp. Các loại Giao Dịch yêu cầu áp dụng Soft OTP loại cơ bản hay Soft OTP nâng cao theo quy định của GPBank từng thời kỳ.

The Basic Soft OTP is applicable only to individual Customers. The Advanced Soft OTP is applicable to both individual and corporate Customers. The specific type of transaction that requires either a Basic or Advanced Soft OTP shall be determined by GPBank from time to time.

4. Đối với Khách Hàng cá nhân, tại một thời điểm, Khách Hàng chỉ sử dụng một phương thức duy nhất là Soft OTP loại cơ bản hoặc Soft OTP loại nâng cao để xác thực Giao Dịch.

Đối với Khách Hàng doanh nghiệp, Khách Hàng chỉ sử dụng một phương thức duy nhất là Soft OTP loại nâng cao để xác thực Giao Dịch.

For individual Customers, at any one time, the Customer can only use one method, either basic Soft OTP or advanced Soft OTP, to authenticate the Transaction.

For Corporate Customers, Customers only use one method, Advanced Soft OTP, to authenticate Transactions.

5. Soft OTP dùng để xác thực giao dịch có hiệu lực tối đa không quá 01 phút.

Soft OTP for transaction authentication is valid for no more than 01 minutes.

Điều 5. Quyền Lợi Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng Khi Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử

Article 5. Rights and Obligations of Customers When Using Digital Banking Services

1. Quyền lợi của KH / Customer benefits

- a) Khi tham gia Dịch Vụ NHĐT, KH có thể thực hiện các giao dịch ngân hàng và sử dụng các dịch vụ do NH cung cấp thông qua các Phương Tiện Điện Tử mà không cần phải đến trụ sở các Đơn vị kinh doanh của NH. KH có cơ hội trải nghiệm các sản phẩm, dịch vụ do NH cung cấp một cách nhanh chóng, tiện lợi và an toàn dựa trên các nền tảng công nghệ tiên tiến. KH được NH bảo đảm cung cấp Dịch Vụ theo đúng quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật.

When participating in Digital Banking Services, the Customer may perform banking transactions and use the services provided by the Bank through Electronic Devices without having to visit the physical business locations of the Bank. The Customer has the opportunity to experience the Bank's products and services in a fast, convenient, and secure manner based on advanced technology platforms. The Bank guarantees to provide the Services in accordance with the provisions of these General Terms and Conditions and the applicable laws.

- b) Có quyền yêu cầu NH đăng ký, sửa đổi/bổ sung, khóa, ngừng/chấm dứt sử dụng Dịch Vụ NHĐT và các yêu cầu khác có liên quan đến Dịch Vụ NHĐT theo trình tự, thủ tục của GPBank từng thời kỳ.

Has the right to request the Bank to register, modify/supplement, lock, suspend/terminate the use of Digital Banking Services and make other requests related to the Digital Banking Services in accordance with the procedures and regulations of GPBank from time to time.

- c) Có quyền được NH cung cấp thông tin, giải thích rõ ràng, đầy đủ các thông tin liên quan đến Dịch vụ NHĐT, bao gồm cả các rủi ro KH có thể gặp phải khi sử dụng Dịch Vụ.

Has the right to be provided with clear and complete information and explanations by the Bank regarding the Digital Banking Services, including the risks that the Customer may encounter when using Services.

- d) Có quyền yêu cầu NH hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình sử dụng Dịch Vụ NHĐT.

Has the right to request the Bank for guidance and support during the use of Digital Banking

Services.

- e) Có quyền đăng ký, cài đặt sử dụng, thay đổi, chấm dứt sử dụng Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP; Trường hợp thay đổi, chấm dứt sử dụng Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP, Khách Hàng đồng ý rằng Khách Hàng có thể sẽ không thực hiện được các Giao Dịch NHĐT yêu cầu sử dụng Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP theo quy định của GPBank từng thời kỳ.

Has the right to register, install, use, change, and terminate the use of the GPBank Soft OTP Authentication Method; In the event of any change or termination of the use of the GPBank Soft OTP Authentication Method, the Customer agrees that they may not be able to perform Online Banking Transactions that require the use of the GPBank Soft OTP Authentication Method in accordance with GPBank's regulations from time to time.

- f) Yêu cầu GPBank cấp lại mã khóa kích hoạt, mã PIN theo các phương thức do GPBank quy định từng thời kỳ;

Has the right to request GPBank to reissue the activation key or PIN according to the methods prescribed by GPBank from time to time;

- g) Có quyền được NH cung cấp thông tin, giải thích rõ ràng, đầy đủ các thông tin liên quan đến việc sử dụng Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP;

Has the right to be provided by the Bank with clear and complete information and explanations related to the use of the GPBank Soft OTP Authentication Method;

- h) Có quyền yêu cầu NH hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình sử dụng Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP;

Has the right to request the Bank for guidance and support during the use of the GPBank Soft OTP Authentication Method;

- i) Có thể được sử dụng các DV NHĐT khác do GPBank cung cấp từng thời kỳ sau thời điểm KH đăng ký sử dụng DV NHĐT. Trình tự, thủ tục, điều kiện sử dụng DV NHĐT, thực hiện theo quy định của GPBank.

May be eligible to use other Digital Banking Services provided by GPBank from time to time after the Customer has registered to use the Digital Banking Services. The procedures, conditions, and requirements for using such services shall be implemented in accordance with GPBank's applicable regulations.

- j) Có các quyền lợi khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và Thỏa Thuận DV NHĐT.

Has other rights in accordance with these General Terms and Conditions and the Electronic Banking Service Agreement.

2. Nghĩa vụ của KH / Customer's obligations

- a) Cam kết thực hiện đầy đủ các quy định, quy trình về Dịch Vụ NHĐT, Giao Dịch NHĐT do NH quy định khi sử dụng Dịch Vụ NHĐT.

Undertake to fully comply with the regulations and procedures on Digital Banking Services and Electronic Banking Transactions as prescribed by the Bank when using Digital Banking

Services.

- b) Có trách nhiệm: (i) cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin cá nhân, giấy tờ tùy thân và các thông tin khác cần thiết mà NH yêu cầu một cách hợp lý để NH có thể cung cấp các Dịch Vụ NHĐT và thực thi các Giao Dịch NHĐT theo yêu cầu của KH; (ii) kịp thời cập nhật sửa đổi/bổ sung thông tin và giấy tờ cần thiết cho NH khi có sự thay đổi; (iii) đảm bảo các thông tin KH cung cấp cho NH luôn là thông tin được cập nhật mới nhất và chính xác nhất để NH có cơ sở trao đổi, tư vấn, hỗ trợ KH trong quá trình KH thực hiện các Giao Dịch NHĐT.

Responsible for: (i) providing complete and accurate personal information, identification documents and other necessary information reasonably requested by the Bank so that the Bank can provide E-Banking Services and execute E-Banking Transactions as requested by the Customer; (ii) promptly updating, amending/supplementing necessary information and documents to the Bank when there are changes; (iii) ensuring that the information provided by the Customer to the Bank is always the latest and most accurate information so that the Bank has a basis for exchanging, consulting and supporting the Customer during the process of the Customer executing E-Banking Transactions.

- c) Thanh toán đầy đủ, đúng hạn và cho phép NH ghi nợ, đóng/phong tỏa bất kỳ Tài Khoản nào của KH để đảm bảo thực hiện mọi nghĩa vụ tài chính của KH đối với NH phát sinh từ hoặc liên quan tới việc sử dụng các Dịch Vụ NHĐT.

Pay in full and on time and allow the Bank to debit, close/freeze any Customer's Account to ensure the performance of all Customer's financial obligations to the Bank arising from or related to the use of E-Banking Services.

- d) Chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, đảm bảo tính tương thích cho các Thiết Bị Điện Tử, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng ... để có thể kết nối, truy cập an toàn vào Hệ Thống NHĐT của NH để thực hiện Giao Dịch NHĐT.

Responsible for applying all reasonable measures to ensure safety and compatibility for Electronic Devices, system software, application software, etc. to be able to connect and safely access the Bank's Internet Banking System to perform Electronic Banking Transactions.

- e) Trong trường hợp ngừng/chấm dứt sử dụng Dịch Vụ NHĐT, KH vẫn phải chịu trách nhiệm phát sinh từ những Giao Dịch NHĐT của KH thực hiện trong thời gian sử dụng Dịch Vụ NHĐT.

In case of suspending/terminating the use of the E-Banking Service, the Customer shall still be responsible for the responsibilities arising from the E-Banking Transactions performed by the Customer during the time of using the E-Banking Service.

- f) Có trách nhiệm bảo mật theo đúng quy định tại Khoản 1 Điều 7 Phần C – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, Sử Dụng Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP.

Responsible for confidentiality in accordance with the provisions of Clause 1, Article 7, Part C - General Terms and Conditions of Transaction on Providing and Using Digital Banking Services, Using GPBank Soft OTP Authentication Method.

- g) Không thực hiện các Giao Dịch NHĐT với nội dung, mục đích thanh toán trái với quy định của NH và của pháp luật.

Do not make electronic banking transactions with content and payment purposes contrary to the regulations of the Bank and the law.

- h) Thông báo và phối hợp kịp thời với NH để giải quyết khi phát hiện ra sai lệch về thông tin, thanh toán hoặc dấu hiệu vi phạm pháp luật đối với các Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT.

Notify and coordinate promptly with the Bank to resolve any discrepancies in information, payment or signs of legal violations regarding E-Banking Services and Transactions.

- i) Thông báo cho NH theo các phương thức được NH chấp nhận từng thời kỳ khi có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến địa chỉ thư điện tử, số điện thoại liên hệ, người được ủy quyền của KH hoặc các thông tin khác mà KH đã đăng ký với NH. Trừ khi nhận được thông báo thay đổi và có xác nhận đã nhận các thông tin này, NH sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua thư điện tử, số điện thoại và các thông tin mà KH đã đăng ký.

Notify the Bank through communication methods accepted by the Bank from time to time in the event of any changes related to the Customer's email address, contact phone number, authorized representative, or any other information previously registered with the Bank. Unless and until the Bank receives a notification of change and confirms receipt of such information, the Bank shall continue to provide services through the email address, phone number, and other registered contact information of the Customer.

- j) Tìm hiểu quy định về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và các điều kiện, điều khoản ràng buộc bao gồm cả các rủi ro có thể gặp phải trong trường hợp KH sử dụng dịch vụ, mua sắm hàng hóa được cung cấp bởi các bên thứ ba. Trong mọi trường hợp KH xác nhận và hiểu rõ rằng, NH chỉ cung ứng các Dịch vụ ngân hàng và NH chỉ chịu trách nhiệm trước KH trong phạm vi Dịch Vụ mà NH cung ứng.

Learn and understand the regulations concerning products, goods, services, and the binding terms and conditions, including potential risks that may arise in the event the Customer uses services or purchases goods provided by third parties. In all circumstances, the Customer acknowledges and clearly understands that the Bank only provides banking services and shall only be responsible to the Customer within the scope of services it provides.

- k) Cam kết thực hiện đầy đủ các quy định, quy trình về Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử do NH quy định khi thực hiện Giao dịch NHĐT; Tuân thủ các thủ tục đăng ký, chỉ dẫn liên quan đến Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP của GPBank;

Commit to fully comply with the regulations and procedures on Digital Banking Services prescribed by the Bank when performing Electronic Banking Transactions; Comply with the registration procedures and instructions related to GPBank's GPBank Soft OTP Authentication Method;

- l) Đảm bảo an toàn, bảo mật mã khóa kích hoạt, mã PIN truy cập Ứng Dụng và cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn khi mã khóa kích hoạt, mã PIN của Khách Hàng bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng...;

Ensure the safety and security of the activation code and Application access PIN and commit to take full responsibility when the Customer's activation code and PIN are disclosed, stolen, exploited...;

m) Thông báo ngay cho NH để được hướng dẫn xử lý nếu:

Immediately notify the Bank for instructions on how to handle the situation if:

- KH không thể truy cập vào Ứng Dụng GPBank Soft OTP hay phát hiện hoặc nghi ngờ mã khóa kích hoạt, mã PIN truy cập Ứng Dụng bị lộ hoặc Ứng Dụng GPBank Soft OTP của mình bị người khác sử dụng.

Customers cannot access the GPBank Soft OTP Application or discover or suspect that the activation code, Application access PIN is leaked or their GPBank Soft OTP Application is used by someone else.

- KH phát hiện bất kỳ một vấn đề nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của Ứng Dụng GPBank Soft OTP.

Customer discovers any problems or technical or operational incidents related to the safety of the GPBank Soft OTP Application.

n) Các nghĩa vụ khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và Thỏa Thuận DV NHDT.

Other obligations under these General Terms and Conditions and the E-Banking Service Agreement.

Điều 6. Quyền Lợi Và Nghĩa Vụ Của GPBank

Article 6. Rights and Obligations of GPBank

1. Tuân thủ quy định của pháp luật liên quan tới việc cung cấp Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử. NH cam kết bảo đảm hoạt động liên tục của hệ thống Online Banking và thông báo cho KH thời gian gián đoạn cung cấp dịch vụ trong một lần, tổng thời gian gián đoạn cung cấp dịch vụ trong một năm trừ các trường hợp bất khả kháng hoặc bảo trì, nâng cấp hệ thống đã được NH thông báo. NH cam kết sẽ sử dụng nỗ lực cao nhất để bảo đảm khả năng hoạt động liên tục, tính ổn định và an toàn của Hệ Thống.

Comply with the provisions of law relating to the provision of Electronic Banking Services. The Bank commits to ensure the continuous operation of the Online Banking system and notify the Customer of the time of service interruption at one time, the total time of service interruption in one year except in cases of force majeure or maintenance, system upgrades notified by the Bank. The Bank commits to use the best efforts to ensure the continuous operation, stability and safety of the System.

2. NH không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà KH phải chịu phát sinh từ hoặc do:

The Bank is not responsible for any direct or indirect damages suffered by the Customer arising from or due to:

- a) Việc sử dụng Dịch Vụ hoặc tiếp cận thông tin về Dịch Vụ được cung ứng của người được KH ủy quyền;

The use of the Service or access to information regarding the Service by individuals authorized by the Customer;

- b) KH vi phạm quy định bảo mật thông tin dẫn đến những người khác dùng những thông tin này để sử dụng Dịch Vụ hoặc tiếp cận thông tin về Dịch Vụ, Giao Dịch của KH;

Customer's violation of information confidentiality regulations resulting in other individuals using such information to access the Service or information regarding the Service or the Customer's Transactions;

- c) KH vi phạm tính toàn vẹn hoặc xác thực của tin nhắn được gửi cho KH;

Customer's violation of the integrity or authenticity of messages sent to the Customer;

- d) Việc tin nhắn, email được gửi/thực hiện bởi một bên thứ ba mà người này, bằng bất cứ cách nào thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà KH đã đăng ký;

Messages or emails being sent/performed by a third party who, by any means, connects their device to the phone number registered by the Customer;

- e) Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch Vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của NH, kể cả tình trạng gián đoạn do Dịch Vụ cần được nâng cấp, sửa chữa; lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ (Internet, Điện, Viễn thông ...);

Any interruption, delay, latency, unavailability, or malfunction during the provision of the Service caused by factors beyond the Bank's reasonable control, including interruptions due to necessary upgrades or repairs of the Service, or transmission errors from service providers (such as Internet, electricity, telecommunications, etc.);

- f) Các trường hợp bất khả kháng (các sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được như thiên tai, đình công, khủng bố, chiến tranh ... mặc dù đã áp dụng mọi thủ tục cần thiết và khả năng cho phép) theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu, chỉ thị của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc trở ngại khách quan (là những trở ngại do hoàn cảnh khách quan tác động làm cho KH không thể biết về việc quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm hoặc không thể thực hiện được quyền hoặc nghĩa vụ dân sự của mình).

Events of force majeure (those that occur objectively, are unforeseeable, and cannot be overcome such as natural disasters, strikes, terrorism, war, etc., despite all necessary procedures and allowable capabilities having been applied) as stipulated by law, or as per the request or directive of competent State authorities, or objective obstacles (which are circumstances caused by objective situations that prevent the Customer from knowing that their rights or legitimate interests have been infringed upon, or from being able to exercise their civil rights or obligations).

- 3. NH có quyền chủ động thay đổi, tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ khi NH có sự thay đổi, nâng cấp, sửa chữa về Hệ Thống (ví dụ: thay đổi, nâng cấp phiên bản phần mềm ứng dụng Dịch vụ NHĐT...). Trong các trường hợp này, NH có trách nhiệm thông báo cho KH theo một, một số phương thức quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này. Trường hợp KH không đồng ý với

việc thay đổi và tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ của NH, KH có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Dịch Vụ bằng văn bản.

The Bank reserves the right to unilaterally change or temporarily suspend the provision of the Service when the Bank conducts changes, upgrades, or maintenance of the System (for example: changes or upgrades to the version of the Electronic Banking Service application software, etc.). In such cases, the Bank shall be responsible for notifying the Customer via one or several methods specified in these General Terms and Conditions. In the event that the Customer does not agree with the changes or temporary suspension of the Service by the Bank, the Customer has the right to request termination of the Service in writing.

4. NH không chấp thuận việc đơn phương hủy bỏ các Chi Thị Điện Tử mà KH đã thực hiện thành công. Việc hủy bỏ phải được lập trước khi NH thực hiện Chi Thị Điện Tử của KH và phải được sự đồng ý của NH.

The Bank does not accept unilateral cancellation of Electronic Instructions that have been successfully executed by the Customer. Any cancellation must be made prior to the Bank's execution of the Customer's Electronic Instruction and must be approved by the Bank.

5. KH đồng ý rằng NH có quyền chấm dứt, từ chối, tạm ngừng việc cung cấp Dịch Vụ NHĐT cho Khách Hàng trong các trường hợp phát sinh do lỗi từ phía KH hoặc NH xét thấy cần thiết chấm dứt, từ chối, tạm ngừng việc cung cấp Dịch Vụ, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau đây: (i) KH vi phạm hoặc không đáp ứng các quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này; các điều khoản, điều kiện, quy định của NH và/hoặc của pháp luật về việc sử dụng Dịch Vụ; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận; (iv) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của NH; (v) Khi NH không thể tiếp tục cung cấp Dịch Vụ; (vi) KH đăng nhập lần đầu không thành công sau một thời hạn nhất định do NH quy định từng thời kỳ; (vii) KH không thanh toán phí dịch vụ cho NH theo quy định của NH; (viii) KH thực hiện lệnh chuyển khoản tiền đến Tài khoản bị cảnh báo theo quy định của NH hoặc của các tổ chức tín dụng khác.

The Customer agrees that the Bank has the right to terminate, refuse, or temporarily suspend the provision of Digital Banking Services to the Customer in cases arising due to the Customer's fault or when the Bank deems it necessary to terminate, refuse, or suspend the provision of the Service, including but not limited to the following cases: (i) The Customer violates or fails to comply with the provisions of these General Terms and Conditions; the Bank's terms, conditions, regulations and/or applicable laws regarding the use of the Service; (ii) As required by law or competent authorities; (iii) Cases involving forgery, risk, or fraud; (iv) In the event of force majeure incidents beyond the Bank's control; (v) When the Bank is unable to continue providing the Service; (vi) The Customer fails to log in successfully for the first time within a specific period as stipulated by the Bank from time to time; (vii) The Customer fails to pay service fees to the Bank as prescribed; (viii) The Customer initiates a fund transfer to an account that has been flagged in accordance with the Bank's or other credit institutions' regulations.

6. NH không chịu trách nhiệm với các sai sót, nhầm lẫn trong trường hợp khi thanh toán, KH nhập sai, không đầy đủ hoặc không chính xác thông tin dẫn đến Giao Dịch của KH bị nhầm lẫn hoặc số

tiền còn lại trong Tài Khoản của KH không đủ để thực hiện giao dịch thanh toán hoặc vượt hạn mức thanh toán.

The Bank shall not be held liable for any errors or mistakes in the event that the Customer provides incorrect, incomplete, or inaccurate information during a payment transaction, which leads to transaction errors or insufficient account balance or exceeding payment limits, thereby preventing the completion of the payment transaction.

7. Bảo mật theo quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này.

Confidentiality as provided in these General Terms and Conditions.

8. Hỗ trợ KH trong quá trình sử dụng Dịch Vụ.

Support customers during the use of the Service.

9. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH theo quy định.

Resolve customer inquiries and complaints according to regulations.

10. Yêu cầu KH cung cấp thông tin cá nhân/doanh nghiệp, giấy tờ tùy thân,... khi KH thực hiện các yêu cầu liên quan đến Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP;

Request the Customer to provide personal/business information, identification documents, etc., when performing any requests related to the GPBank Soft OTP Authentication Method;

11. Trong trường hợp Khách Hàng 05 lần liên tiếp thực hiện truy cập Ứng Dụng GPBank Soft OTP qua Mã PIN không thành công, Ngân hàng sẽ khóa quyền truy cập Ứng Dụng cho đến khi Khách Hàng thực hiện các thủ tục để kích hoạt lại Ứng Dụng theo quy định của GPBank từng thời kỳ;

In the event that the Customer fails to access the GPBank Soft OTP Application using the PIN Code five (05) consecutive times, the Bank will lock access to the Application until the Customer completes the procedures to reactivate the Application in accordance with GPBank's regulations from time to time;

12. Không chịu trách nhiệm với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do Khách Hàng để lộ mã khóa kích hoạt, mã PIN truy cập Ứng Dụng vì bất kỳ lý do gì;

Shall not be held responsible for any damages arising from the Customer's disclosure of the activation code or the Application's PIN Code for any reason;

13. Không chịu trách nhiệm nếu Khách Hàng sử dụng phần mềm, dữ liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP không do GPBank cung cấp;

Shall not be held responsible if the Customer uses software, data, or follows instructions related to the GPBank Soft OTP Authentication Method that are not provided by GPBank;

14. Cung cấp thông tin, giải thích rõ, đầy đủ các thông tin liên quan đến việc sử dụng Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP cho Khách Hàng;

Provide information and clearly explain all details related to the use of the GPBank Soft OTP Authentication Method to the Customer;

15. Cấp lại mã khóa kích hoạt, mã PIN theo yêu cầu của Khách Hàng trong trường hợp Khách Hàng đáp ứng các điều kiện theo quy định của GPBank từng thời kỳ;

2. NH cam kết bảo mật các thông tin liên quan đến KH và Tài Khoản, các Giao Dịch của KH theo thỏa thuận với KH tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định có liên quan của pháp luật.

The Bank undertakes to keep confidential all information related to the Customer, their Accounts, and Transactions in accordance with the agreements with the Customer in this General Terms and Conditions and in compliance with applicable laws and regulations.

Điều 8. Chỉ Thị Của Khách Hàng Liên Quan Tới Giao Dịch NHĐT

Article 8. Customer Instructions Regarding E-Banking Transactions

1. Để thực hiện các Giao Dịch NHĐT, KH phải đưa ra các Chỉ Thị Điện Tử hợp lệ theo quy định của NH tương ứng với Dịch Vụ KH sử dụng và Giao Dịch mà KH tham gia. Đối với các Chỉ Thị Điện Tử là lệnh thanh toán, ủy nhiệm chi của KH hoặc có làm phát sinh các nghĩa vụ tài chính của KH, KH đề nghị NH thực hiện ghi nợ từ bất kỳ Tài Khoản nào của KH tại NH để thực hiện hoặc phục vụ cho việc thực hiện các Chỉ Thị Điện Tử này.

To perform Electronic Banking Transactions, the Customer must issue valid Electronic Instructions in accordance with the Bank's regulations applicable to the Service being used and the specific Transaction the Customer is engaging in. For Electronic Instructions that involve payment orders, debit authorizations, or that incur financial obligations for the Customer, the Customer requests the Bank to debit any of the Customer's Accounts held at the Bank in order to execute or serve the execution of such Electronic Instructions.

2. Một Chỉ Thị Điện Tử của KH được xem là hợp lệ và được NH chấp nhận để xử lý khi Hệ Thống của NH đã kiểm tra và xác nhận Chứng Từ Điện Tử được tạo lập từ Chỉ Thị Điện Tử đó và Chữ Ký Điện Tử mà KH sử dụng để ký Chứng Từ Điện Tử đó đáp ứng các yêu cầu của Dịch Vụ và Giao Dịch tương ứng mà KH tham gia theo quy định của NH.

An Electronic Instruction issued by the Customer shall be deemed valid and accepted for processing by the Bank when the Bank's System has reviewed and verified that the Online document generated from such Electronic Instruction and the Digital Signature used by the Customer to sign that Online document meet the requirements of the relevant Service and Transaction as stipulated by the Bank.

3. Một Chỉ Thị Điện Tử hợp lệ liên quan tới việc sử dụng Tài Khoản chung (bao gồm nhưng không giới hạn tài khoản có kỳ hạn, tài khoản không kỳ hạn) được coi là một yêu cầu chung của tất cả các chủ Tài Khoản.

A valid Electronic Instruction relating to the use of a joint Account (including but not limited to a term account, a non-term account) is considered a common request of all Account holders.

4. Khi Khách Hàng đã đưa ra một Chỉ Thị Điện Tử với NH và Hệ Thống NHĐT của NH đã tiếp nhận Chỉ Thị Điện Tử này thì KH không thể thay đổi hay rút lại các Chỉ Thị Điện Tử đó nếu không được NH chấp thuận. Các Chỉ Thị Điện Tử này theo đó ràng buộc các trách nhiệm, nghĩa vụ liên quan của KH với NH tương ứng với Dịch Vụ và Giao Dịch NHĐT mà KH đã tham gia.

Once the Customer has given an Electronic Instruction to the Bank and the Bank's Internet Banking System has received this Electronic Instruction, the Customer cannot change or

thời kỳ, NH được quyền quy định số lần truy cập không chính xác như quy định tại Điều này.

To ensure the security of the Customer's assets and transactions, the Customer agrees that the Bank has the right to lock or temporarily suspend the Customer's access to the Internet Banking System when the Security Factors are verified and found to be incorrect after a certain number of login attempts. From time to time, the Bank shall be entitled to stipulate the number of incorrect login attempts as specified in this point.

- h) KH đồng ý rằng các vấn đề được quy định trong Điều Khoản Giao Dịch Chung này và các thông tin được cung cấp liên quan đến Giao Dịch được quy định trong Điều Khoản Giao Dịch Chung này hoặc những thông tin mà một Bên cung cấp cho Bên kia liên quan đến NH và KH và Giao Dịch NHĐT được quy định trong Điều Khoản Giao Dịch Chung này phải được giữ bí mật. Tuy nhiên, NH có thể sẽ tiết lộ thông tin về KH hoặc về Tài Khoản của KH cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp được yêu cầu hoặc bên thứ ba nếu NH cho rằng những thông tin này sẽ giúp ngăn chặn hoặc bù đắp thiệt hại cho KH.

The Customer agrees that all matters stipulated in this General Terms and Conditions and any information provided relating to the Transactions regulated herein or any information provided by one Party to the other relating to the Bank, the Customer, and the Electronic Banking Transactions under this General Terms and Conditions must be kept confidential. However, the Bank may disclose Customer information or information regarding the Customer's Account to competent authorities when required, or to third parties if the Bank believes that such disclosure may help prevent or compensate for any loss or damage to the Customer.

- i) KH đồng ý việc NH có thể sử dụng hình ảnh, thông tin của KH cho các ấn phẩm quảng cáo liên quan đến Dịch Vụ NHĐT hay gửi thông tin về các Dịch Vụ NHĐT cho KH đến email, số điện thoại di động, địa chỉ mà KH đăng ký với NH.

The Customer agrees that the Bank may use the Customer's image or information for advertising publications related to the Digital Banking Services or may send information regarding Digital Banking Services to the email address, mobile phone number, or physical address registered by the Customer with the Bank.

- j) KH đồng ý rằng, trường hợp KH sử dụng bất kỳ ứng dụng phần mềm nào của bất kỳ bên thứ ba nào để đăng nhập, tiếp cận hoặc tham gia Hệ Thống NHĐT của NH, thông tin về KH, Tài Khoản và Giao Dịch của KH có thể được biết, lưu giữ và sử dụng bởi Bên thứ ba đó. Trường hợp này KH hiểu rằng NH sẽ không phải chịu trách nhiệm về việc lưu giữ, sử dụng thông tin của Bên thứ ba nêu trên đồng thời KH cam kết chịu toàn bộ rủi ro phát sinh từ việc Bên thứ ba biết và sử dụng các thông tin của KH.

The Customer agrees that if they use any third-party software application to log in, access, or participate in the Bank's Internet Banking System, their personal information, account information, and transaction details may be accessed, stored, and used by that third party. In such cases, the Customer understands that the Bank shall not be responsible for the storage or use of information by the said third party, and the Customer agrees to bear all risks arising from the third party's access to and use of such information.

The Customer shall be responsible for any damage caused by the Customer's Security Elements being disclosed, stolen, or exploited for any reason.

- e) Khách Hàng đồng ý rằng Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm bảo quản các Thiết Bị Điện Tử được dùng để kết nối với Hệ Thống NHĐT của NH để sử dụng Dịch Vụ NHĐT. Khi Khách Hàng đã đăng nhập để sử dụng Dịch Vụ NHĐT, KH không nên rời thiết bị mà KH dùng để kết nối tới Hệ Thống NHĐT vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi KH đã đăng xuất khỏi Hệ Thống NHĐT. KH phải có trách nhiệm bảo đảm rằng KH đã đăng xuất khỏi Hệ Thống NHĐT sau khi thực hiện xong Giao Dịch NHĐT.

The Customer agrees that the Customer will be responsible for maintaining the Electronic Devices used to connect to the Bank's Internet Banking System to use the Digital Banking Services. Once the Customer has logged in to use the Digital Banking Services, the Customer should not leave the device that the Customer uses to connect to the Internet Banking System at any time or let anyone else use that device until the Customer has logged out of the Internet Banking System. The Customer must be responsible for ensuring that the Customer has logged out of the Internet Banking System after completing the Electronic Banking Transaction.

- f) Khi phát hiện Chữ Ký Điện Tử và/hoặc Yếu Tố Bảo Mật và/hoặc Thiết Bị Điện Tử có thể không còn thuộc sự kiểm soát của mình, KH phải kịp thời sử dụng các phương tiện thích hợp để thông báo cho NH. Theo đó, KH phải thông báo cho NH ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối trái phép nào vào Hệ Thống NHĐT hoặc về bất kỳ Giao Dịch hoặc yêu cầu trái phép nào mà KH biết hoặc nghi ngờ hoặc nếu KH nghi ngờ ai đó biết các Yếu Tố Bảo Mật của KH. KH có thể thông báo trực tiếp hoặc gọi tới các số điện thoại liệt kê trên trang mạng thuộc Hệ Thống NHĐT được NH thông báo tùy từng thời điểm. NH có thể yêu cầu KH xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được KH cung cấp. KH cũng có thể nhận được yêu cầu thay đổi ngay Mật Khẩu sang một Mật Khẩu khác mà KH chưa từng sử dụng trước đó. Cho đến khi NH xác nhận đã nhận được thông báo nói trên, KH vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng Dịch Vụ của người không được phép.

Upon discovering that the Digital Signature and/or Security Factors and/or Electronic Devices may no longer be under their control, the Customer must promptly use appropriate means to notify the Bank. Accordingly, the Customer must immediately notify the Bank of any unauthorized access to the Internet Banking System or any unauthorized transactions or requests that the Customer is aware of, suspects, or if the Customer suspects that someone else knows their Security Factors. The Customer may notify the Bank directly or call the phone numbers listed on the website belonging to the Internet Banking System as announced by the Bank from time to time. The Bank may require the Customer to confirm in writing any details provided. The Customer may also be required to immediately change their Password to one that has not been previously used. Until the Bank confirms that it has received such notification, the Customer shall remain liable for any use of the Services by unauthorized persons.

- g) Để đảm bảo an toàn cho tài sản và Giao Dịch của KH, KH đồng ý rằng, NH có quyền khóa hoặc tạm khóa quyền truy cập Hệ thống NHĐT của KH khi các Yếu Tố Bảo Mật của KH được Hệ Thống kiểm tra và phản hồi là không chính xác sau một số lần truy cập nhất định. Tùy từng

Re-issue the activation code and PIN Code upon the Customer's request, provided that the Customer meets the conditions stipulated by GPBank from time to time;

16. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH liên quan đến việc sử dụng Phương Thức Xác Thực GPBank Soft OTP theo quy định của GPBank từng thời kỳ;

Handle inquiries and complaints from the Customer related to the use of the GPBank Soft OTP Authentication Method in accordance with GPBank's regulations from time to time;

17. Các quyền lợi và nghĩa vụ khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và Thỏa Thuận DV NHĐT, các thỏa thuận liên quan giữa NH và KH và quy định của pháp luật.

Other rights and obligations as prescribed in these General Terms and Conditions, the Electronic Banking Service Agreement, other agreements between the Bank and the Customer, and applicable laws.

Điều 7. Nghĩa Vụ Bảo Mật

Article 7. Confidentiality Obligation

1. Cam kết của KH: / *Customer commitment:*

- a) KH đồng ý tuân thủ Điều Kiện Giao Dịch Chung này, các hướng dẫn và bất kỳ quy trình bảo mật nào mà NH cung cấp, thiết lập hoặc yêu cầu trên Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử.

The Customer agrees to comply with these General Terms and Conditions, the instructions and any security procedures that the Bank provides, establishes or requires on the Internet Banking System.

- b) Để sử dụng Dịch Vụ NHĐT, tùy từng Dịch Vụ mà KH sử dụng và Giao Dịch mà KH tham gia, KH sẽ phải sử dụng một hoặc một số các Yếu Tố Bảo Mật tương ứng với Phương Thức Xác Thực mà NH yêu cầu đối với loại hình Dịch Vụ, Giao Dịch đó. Các Yếu Tố Bảo Mật bao gồm nhưng không giới hạn Tên Đăng Nhập, Mật Khẩu, OTP, câu hỏi bảo mật, Mã Số Bảo Mật, số điện thoại, email mà KH đã đăng ký với NH, KH đồng ý thực hiện theo chỉ dẫn của NH khi tạo lập, sử dụng các Yếu Tố Bảo Mật này.

To use the E-Banking Services, depending on the Services that the Customer uses and the Transactions that the Customer participates in, the Customer will have to use one or more Security Factors corresponding to the Authentication Method that the Bank requires for that type of Service or Transaction. Security Factors include but are not limited to Username, Password, OTP, security questions, Security Code, phone number, email that the Customer has registered with the Bank, etc. The Customer agrees to follow the instructions of the Bank when creating and using these Security Factors.

- c) KH có trách nhiệm bảo mật các Yếu Tố Bảo Mật của mình đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các Yếu Tố Bảo Mật này.

It is the responsibility of the Customer to keep their Security Elements secure and to take reasonable steps to prevent unauthorized use of such Security Elements.

- d) Khách Hàng phải chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do các Yếu Tố Bảo Mật của Khách Hàng bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất kỳ lý do gì.

withdraw such Electronic Instruction without the Bank's approval. These Electronic Instructions accordingly bind the Customer's related responsibilities and obligations to the Bank corresponding to the Services and Electronic Banking Transactions that the Customer has participated in.

5. Khi tham gia sử dụng Dịch vụ NHĐT, KH xác nhận rằng, các Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT có thể có rủi ro nhất định về tính bảo mật, tính liên tục không bị gián đoạn, sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, các nhầm lẫn, hoặc gian lận và các rủi ro khác ... KH xác nhận đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh. KH chấp nhận thực hiện các Giao Dịch và đồng ý miễn trừ trách nhiệm pháp lý và bồi thường thiệt hại cho NH về mọi rủi ro phát sinh. KH thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định KH có thể sẽ không truy cập, sử dụng và thực hiện được một số hoặc tất cả các Dịch Vụ, Giao Dịch mà NH cung cấp do việc bảo trì hệ thống, lỗi đường truyền hoặc vì bất kỳ một lý do nào khác, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp: hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn,.... Hoặc các hạn chế khác của cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà không có bất kỳ sự khiếu nại nào.

When using Digital Banking Services, the Customer acknowledges that such Services and Transactions may involve certain risks, including but not limited to risks related to data security, service continuity, transmission failures, power outages, internet/network/device errors, viruses, technical faults, errors, fraud, and other risks. The Customer confirms that they have fully assessed and understood these potential risks. The Customer voluntarily proceeds with the Transactions and agrees to hold the Bank harmless and indemnify the Bank for any damages or liabilities arising therefrom. The Customer acknowledges that at certain times, they may not be able to access, use, or perform some or all of the Services or Transactions provided by the Bank due to system maintenance, transmission failures, or for any other reasons, including but not limited to: fire, flood, earthquake, tsunami, war, riots, or other restrictions imposed by competent government authorities, without making any claims or complaints against the Bank.

6. KH phải tự chịu trách nhiệm đối với nội dung thông tin và nội dung thanh toán của các Giao Dịch mà KH thực hiện trên Hệ thống NHĐT. Nội dung, mục đích thanh toán không được trái pháp luật và trái đạo đức, thuần phong mỹ tục. Trường hợp nếu phát hiện ra sai lệch về thông tin, thanh toán hoặc dấu hiệu vi phạm pháp luật đối với các Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT, KH có nghĩa vụ thông báo ngay lập tức với NH. NH không phải chịu trách nhiệm đối với những Giao Dịch đã thực hiện trước khi nhận được thông báo của KH về sự sai lệch thông tin, thanh toán hoặc hiện tượng vi phạm pháp luật đó.

The Customer shall be solely responsible for the content and payment details of any Transactions conducted via the Internet Banking System. The content and purpose of such payments must not violate any laws, ethics, or social norms. In the event of any discrepancies in information or payments, or signs of legal violations regarding Digital Banking Services or Transactions, the Customer must promptly notify the Bank. The Bank shall not be liable for any Transactions executed before receiving such notice from the Customer regarding the discrepancies or suspected violations.

7. NH có quyền từ chối yêu cầu của KH hoặc chậm trả lời các yêu cầu của KH trong khi NH đang thực hiện Phương Thức Xác Thực tương ứng để xác thực KH và các Chỉ Thị Điện Tử của KH.

NH có thể từ chối không thực hiện hoặc chậm trả lời một Chỉ Thị Điện Tử nếu Giao Dịch theo Chỉ Thị Điện Tử đó vượt quá một giá trị cụ thể hoặc giới hạn mà KH đã đăng ký và/hoặc vượt quá giới hạn NH cho phép, hoặc nếu NH biết hoặc nghi ngờ là Giao Dịch đó có vi phạm về bảo mật.

The Bank has the right to refuse Customer's request or delay responding to Customer's request while the Bank is implementing the corresponding Authentication Method to authenticate the Customer and the Customer's Electronic Instructions. The Bank may refuse to execute or delay responding to an Electronic Instruction if the Transaction under that Electronic Instruction exceeds a specific value or limit registered by the Customer and/or exceeds the limit permitted by the Bank, or if the Bank knows or suspects that the Transaction has a security breach.

8. Khi NH biết hoặc nghi ngờ là có một sự vi phạm về bảo mật hoặc các dấu hiệu đáng ngờ khác liên quan tới hoạt động của một hoặc nhiều Tài Khoản của KH hoặc các Dịch Vụ NHĐT nói chung, NH có thể toàn quyền quyết định và không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với việc từ chối thực hiện hoặc chậm trễ thực hiện các Chỉ Thị Điện Tử của KH và trong trường hợp đó, NH sẽ thông báo cho KH ngay khi có thể.

If the Bank becomes aware of or suspects any security breach or other suspicious signs related to one or more of the Customer's Accounts or Digital Banking Services in general, the Bank has full discretion and shall not bear any liability for refusing or delaying the execution of the Customer's Electronic Instructions. In such cases, the Bank will notify the Customer as soon as reasonably possible.

9. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do không thể hủy bỏ, sửa đổi các Chỉ Thị Điện Tử theo yêu cầu của KH khi các Chỉ Thị Điện Tử này đã được NH thực thi.

The Bank shall not be liable for any loss or damage arising from its inability to cancel or modify Electronic Instructions at the Customer's request once such Electronic Instructions have already been executed by the Bank.

10. NH không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp, bất đồng (nếu có) giữa KH và đơn vị thụ hưởng theo Chỉ Thị Điện Tử của KH. Khi nhận được Chỉ Thị Điện Tử hợp lệ, NH sẽ thực thi các Chỉ Thị Điện Tử này theo thời gian, quy trình, quy định cung cấp Dịch Vụ tương ứng của NH mà không phụ thuộc vào quan hệ hoặc tranh chấp giữa KH và Đơn vị thụ hưởng.

The Bank is not responsible for any disputes or disagreements (if any) between the Customer and the beneficiary according to the Customer's Electronic Instructions. Upon receiving a valid Electronic Instructions, the Bank will execute these Electronic Instructions according to the time, process, and regulations of the Bank's corresponding Service provision, regardless of the relationship or dispute between the Customer and the Beneficiary.

11. NH không chịu trách nhiệm nếu KH sử dụng phần cứng xác thực, thiết bị, phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến Dịch Vụ NHĐT không do NH cung cấp.

The Bank is not responsible if the Customer uses authentication hardware, equipment, software, documents or follows instructions related to the E-Banking Service not provided by the Bank.

12. Ngân Hàng có quyền thay đổi chính sách liên quan đến Dịch Vụ NHĐT, địa chỉ website, ứng dụng phần mềm, tổng đài điện thoại để KH truy cập Dịch Vụ NHĐT; thay đổi giao diện, thêm,

bớt thông tin trên màn hình trang website cung cấp Dịch Vụ NHĐT. NH sẽ thông báo cho KH về các thay đổi này bằng một trong các phương thức mà NH cho là phù hợp trên cơ sở tuân thủ quy định của Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

The Bank has the right to change policies related to the E-Banking Services, website address, software application, and telephone switchboard for customers to access the E-Banking Services; change the interface, add or remove information on the screen of the website providing the E-Banking Services. The Bank will notify the customer of these changes by one of the methods that the Bank deems appropriate on the basis of compliance with the provisions of these General Transaction Terms.

13. KH đồng ý rằng, để thực thi các Chỉ Thị Điện Tử của KH, NH có thể độc lập xử lý toàn bộ các Chỉ Thị Điện Tử này hoặc chỉ định bên thứ ba xử lý một hoặc một phần các Chỉ Thị Điện Tử của KH. Trường hợp có sự tham gia của Bên thứ ba, NH đảm bảo các Chỉ Thị Điện Tử sẽ xử lý theo đúng quy định của Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

The Customer agrees that, in order to execute the Customer's Electronic Instructions, the Bank may independently process all of these Electronic Instructions or designate a third party to process one or a part of the Customer's Electronic Instructions. In case of the participation of a third party, the Bank ensures that the Electronic Instructions will be processed in accordance with the provisions of these General Terms and Conditions.

14. KH đồng ý rằng, NH tùy từng thời kỳ có thể yêu cầu KH sử dụng Chữ Ký Điện Tử có chứng thực hoặc chữ ký số để tham gia một, một số hoặc toàn bộ các Dịch Vụ NHĐT. Trường hợp này NH có thể quyết định việc lựa chọn tổ chức cung ứng dịch vụ chứng thực Chữ Ký Điện Tử, dịch vụ chứng thực chữ ký số cho KH.

The Customer agrees that, from time to time, the Bank may require the Customer to use a certified Digital Signature or digital signature to participate in one, some or all of the Digital Banking Services. In this case, the Bank may decide to select an organization to provide Digital Signature certification services or digital signature certification services for the Customer.

15. NH có thể tạm ngừng cung cấp bất kỳ một Dịch Vụ nào cho KH mà không cần thông báo khi NH xét thấy điều đó là cần thiết hoặc nên làm để bảo vệ KH khi NH nghi ngờ là có một vi phạm hoặc dấu hiệu nghi ngờ vi phạm về bảo mật trong Giao Dịch NHĐT hoặc khi NH cần tạm ngừng Dịch Vụ để bảo trì bất thường hoặc vì các lý do khẩn cấp hoặc bất ngờ khác.

The Bank may temporarily suspend the provision of any Service to the Customer without notice when the Bank deems it necessary or advisable to do so to protect the Customer when the Bank suspects a breach or suspected breach of security in an E-Banking Transaction or when the Bank needs to temporarily suspend the Service for unusual maintenance or for other urgent or unexpected reasons.

16. KH hiểu rằng sự cố có thể xảy ra với các hệ thống máy tính và với Hệ Thống NHĐT. Theo đó, KH công nhận rằng các Chỉ Thị Điện Tử có thể không tới được NH thông qua mạng trực tuyến. Do đó, KH đồng ý rằng NH sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan tới những Chỉ Thị Điện Tử đã được gửi cho NH mà NH không nhận được vì bất kì lý do nào vượt quá sự kiểm soát của NH.

The Customer understands that problems may occur with computer systems and with the Internet Banking System. Accordingly, the Customer acknowledges that Electronic Instructions may not reach the Bank via the online network. Therefore, the Customer agrees that the Bank will not bear any responsibility in relation to Electronic Instructions sent to the Bank that are not received by the Bank for any reason beyond the control of the Bank.

17. NH có thể từ chối thực thi các Chỉ Thị Điện Tử nếu NH phát hiện Chỉ Thị đó vào thời điểm xử lý nghiệp vụ, có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ hay không có đủ cơ sở để thực hiện xử lý hay NH phát hiện, nghi ngờ Chỉ Thị Điện Tử bị lỗi hay phát hiện, nghi ngờ việc thực thi Chỉ Thị Điện Tử đó sẽ vi phạm pháp luật hay không hợp lệ hay số tiền trên Chỉ Thị Điện Tử (nếu có) và phí dịch vụ phát sinh lớn hơn số dư khả dụng trên Tài Khoản hạch toán hay tổng số tiền của các lệnh giao dịch trong ngày (gồm các lệnh giao dịch đã thực hiện trong ngày và lệnh đang thực hiện) lớn hơn hạn mức của KH hay Tài Khoản hạch toán bị phong tỏa, không thể chuyển tiền khỏi Tài Khoản này hay Tài Khoản thụ hưởng (nếu có) bị đóng/hạn chế chi tiêu ghi Có hay do yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền không cho thực thi Chỉ Thị Điện Tử đó hay các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của NH và ngăn cản NH thực thi Chỉ Thị Điện Tử này.

The Bank may refuse to execute the Electronic Instructions if the Bank discovers that the Instruction at the time of processing the transaction contains illegal or invalid content or there is not enough basis to execute the processing or the Bank discovers or suspects that the Electronic Instruction is faulty or discovers or suspects that the execution of the Electronic Instruction will violate the law or is invalid or the amount on the Electronic Instruction (if any) and the service fee incurred is greater than the available balance in the Accounting Account or the total amount of transaction orders during the day (including transaction orders executed during the day and orders being executed) is greater than the Customer's limit or the Accounting Account is blocked, money cannot be transferred from this Account or the Beneficiary Account (if any) is closed/restricted in the Credit direction or due to the request of a competent State agency not allowing the execution of the Electronic Instruction or other reasons beyond the Bank's control and preventing the Bank from executing this Electronic Instruction.

18. KH đồng ý rằng, trong trường hợp cần thiết, NH được quyền yêu cầu KH cung cấp các văn bản cần thiết để NH có đủ cơ sở thực thi Chỉ Thị Điện Tử và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi Chỉ Thị Điện Tử.

The Customer agrees that, if necessary, the Bank has the right to request the Customer to provide necessary documents so that the Bank has sufficient basis to execute the Electronic Instruction and is not responsible for any delay in executing the Electronic Instruction.

19. KH đồng ý rằng, tùy từng Dịch Vụ NHĐT mà KH sử dụng, KH có thể nhận được bản sao kê điện tử của các Tài Khoản liên quan theo quy định của NH. KH có thể tải về hoặc lưu các sao kê này vào máy tính. KH sẽ không nhận được bản sao kê in, trừ trường hợp có yêu cầu bằng văn bản tới NH và được NH chấp thuận.

The Customer agrees that, depending on the E-Banking Services used by the Customer, the Customer may receive electronic statements of the relevant Accounts as prescribed by the Bank. The Customer may download or save these statements to the computer. The Customer will not receive printed statements, unless there is a written request to the Bank and the Bank approves.

Điều 9. Các Trường Hợp Cấm Sử Dụng Dịch Vụ

Article 9. Prohibited Uses of the Service

1. KH không được sử dụng các Dịch Vụ NHĐT vào hoặc liên quan tới bất kỳ mục đích hoặc hoạt động phi pháp nào. KH phải nhanh chóng thông báo cho NH trong khả năng có thể trong trường hợp KH nhận biết được rằng các Dịch Vụ NHĐT của NH đang được sử dụng vào hoặc liên quan tới một mục đích hoặc hoạt động phi pháp.

The Customer shall not use the Digital Banking Services for or in connection with any illegal purpose or activity. The Customer must promptly notify the Bank, to the best of their ability, in the event that the Customer becomes aware that the Bank's Digital Banking Services are being used for or in connection with an unlawful purpose or activity.

2. KH không được và cam kết không nỗ lực thay đổi hoặc can thiệp dưới bất kỳ hình thức nào bất kỳ một phần nào của các Dịch Vụ NHĐT trên Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của NH (bao gồm trang mạng trực tuyến hay phần mềm liên quan tới NH hoặc các Dịch Vụ NHĐT khác).

The Customer shall not, and agrees not to attempt to, alter or interfere in any manner with any part of the Digital Banking Services on the Bank's Internet Banking System (including the website or software related to the Bank or other Digital Banking Services).

Điều 10. Bản Quyền, Nhãn Hiệu Và Tài Liệu Sao Chép

Article 10. Copyrights, Trademarks, and Copied Materials

1. KH hiểu và đồng ý rằng NH là chủ sở hữu duy nhất và hợp pháp đối với các nhãn hiệu, nhãn Dịch Vụ, tên Dịch Vụ, tên miền Internet, các dấu hiệu nhận biết, logo, biểu tượng, biểu trưng thương mại có liên quan tới các Dịch Vụ NHĐT mà KH tham gia với tư cách là một bên trong Giao Dịch.

The Customer understands and agrees that the Bank is the sole and lawful owner of all trademarks, service marks, service names, internet domain names, identifiers, logos, and trade symbols related to the Digital Banking Services in which the Customer participates as a party to the transaction.

2. KH hiểu rằng NH có quyền sở hữu tất cả các bản quyền trang mạng trực tuyến của NH mà qua đó KH kết nối và tiếp cận với Dịch Vụ NHĐT.

The Customer understands that the Bank holds all copyright ownership of the Bank's websites through which the Customer connects and accesses the Digital Banking Services.

3. KH đồng ý rằng KH không có quyền, yêu cầu hay lợi ích nào liên quan tới bất kỳ bản quyền, sáng chế, nhãn hiệu thương mại, tiêu chuẩn Dịch Vụ, tài sản độc quyền, bí mật kinh doanh hay công việc độc quyền nào liên quan tới thông tin đó. KH đồng ý không đưa ra bất kỳ tuyên bố hoặc có bất kỳ hành động nào nhằm xác lập hoặc thực hiện quyền hay yêu cầu đối với các thông tin này.

The Customer agrees that they have no rights, claims, or interests in any copyright, patent, trademark, service standard, proprietary asset, trade secret, or proprietary work related to such information. The Customer agrees not to make any statements or take any actions to establish or assert any right or claim to such information.

Điều 11. Loại Trừ Bảo Đảm Và Giới Hạn Trách Nhiệm Của Ngân Hàng

Article 11. Disclaimer of Warranties and Limitation of Liability of the Bank

1. Tùy thuộc vào các điều kiện, điều khoản của Điều Kiện Giao Dịch Chung này và trong phạm vi pháp luật cho phép:

Subject to the terms and conditions of this General Terms and Conditions and to the extent permitted by law:

- a) NH không đưa ra một bảo đảm hay điều kiện nào (dù là tuyên bố, ngụ ý, văn bản hay hình thức khác) liên quan tới các Dịch Vụ NHĐT bao gồm các bảo đảm và điều kiện về sự vận hành, sự thích hợp của Dịch Vụ NHĐT cho một mục đích nhất định nào đó của KH.

The Bank does not provide any warranties or conditions (whether expressed, implied, written, or otherwise) regarding the Digital Banking Services, including warranties or conditions on the operation or suitability of the Digital Banking Services for any specific purpose of the Customer.

- b) Trong bất kỳ trường hợp nào NH không chịu trách nhiệm với KH về bất kỳ tổn thất ngẫu nhiên, mang tính nhân quả hoặc gián tiếp nào (bao gồm cả việc mất lợi nhuận và gián đoạn kinh doanh) hoặc các tổn thất đặc biệt khác gây ra do việc KH sử dụng Dịch Vụ NHĐT ngoại trừ các trường hợp được quy định trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

In any case, the Bank shall not be liable to the Customer for any incidental, consequential or indirect losses (including loss of profits and business interruption) or other special losses caused by the Customer's use of the E-Banking Services except as provided in these General Terms and Conditions.

2. Do bản chất của các Dịch Vụ NHĐT, NH sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ mất mát hay tổn thất nào đối với dữ liệu, phần mềm, máy tính, thiết bị thông tin hay thiết bị khác gây ra cho KH do việc Khách Hàng sử dụng các Dịch Vụ NHĐT của NH.

Due to the nature of the E-Banking Services, the Bank shall not be responsible for any loss or damage to data, software, computers, information equipment or other devices caused to the Customer due to the Customer's use of the Bank's E-Banking Services.

Điều 12. Trách Nhiệm Của Khách Hàng Đối Với Các Giao Dịch Sai Thầm Quyền

Article 12. Customer Liability for Unauthorized Transactions

Trường hợp KH tiết lộ hoặc để bất kỳ người nào không phải là chính KH biết một hoặc một số các Yếu Tố Bảo Mật thì Khách Hàng sẽ phải chịu trách nhiệm đối với tất cả các khiếu nại, tổn thất và hậu quả phát sinh từ hoặc liên quan tới tất cả các Giao Dịch NHĐT được tiến hành thông qua việc sử dụng các Yếu Tố Bảo Mật đó ("**Giao Dịch Sai Thầm Quyền**").

*In the event that the Customer discloses or allows any person other than the Customer to know one or more of the Security Factors, the Customer shall be held liable for all claims, losses, and consequences arising from or related to any Electronic Banking Transactions conducted using those Security Factors ("**Unauthorized Transactions**").*

Điều 13. Phí Dịch Vụ

Article 13. Service Fees

1. NH có quyền thu phí liên quan tới việc sử dụng và/hoặc chấm dứt các Dịch Vụ NHĐT và thay đổi các phí này. Biểu phí dịch vụ sẽ được NH công bố công khai trên website và/hoặc thông báo cho KH khi KH thực hiện từng Giao Dịch NHĐT. Trường hợp NH thay đổi phí dịch vụ, các mức phí này có hiệu lực và sẽ ràng buộc KH nếu KH tiếp tục duy trì sử dụng Dịch Vụ vào ngày các mức phí này có hiệu lực. Các khoản phí này phải được KH thanh toán theo phương thức và vào thời điểm theo quy định của NH.

The Bank has the right to charge fees related to the use and/or termination of Digital Banking Services and to amend such fees. The service fee schedule will be publicly announced on the Bank's website and/or notified to the Customer when the Customer performs each Electronic Banking Transaction. In the event of any change in service fees, such amended fees shall become effective and binding on the Customer if the Customer continues to use the Services on or after the effective date of the amended fees. These fees must be paid by the Customer in the manner and at the time stipulated by the Bank.

2. KH cho phép NH ghi nợ từ bất kỳ Tài Khoản nào của KH các khoản thanh toán, các nghĩa vụ tài chính phát sinh từ hoặc liên quan tới việc sử dụng các Dịch Vụ NHĐT.

The Customer authorizes the Bank to debit any of the Customer's Accounts for payment of any amounts or financial obligations arising from or in connection with the use of Digital Banking Services.

3. KH chịu trách nhiệm thanh toán đối với các khoản phí điện thoại và các khoản phí mà các nhà cung cấp dịch vụ của KH thu khi KH thông qua dịch vụ của các nhà cung cấp này để sử dụng Dịch Vụ NHĐT của NH.

The Customer shall be responsible for paying any telephone charges or fees imposed by the Customer's service providers when using such providers' services to access the Bank's Digital Banking Services.

Điều 14. Các Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử Cụ Thể

Article 14. Specific Digital Banking Services

1. Dịch vụ ngân hàng trên internet/ Internet Banking Service:

- a) Dịch vụ ngân hàng trên internet là loại hình Dịch Vụ NHĐT được NH cung cấp cho KH thông qua các Thiết Bị Điện Tử có kết nối internet. KH sử dụng các Yếu Tố Bảo Mật được NH yêu cầu đăng nhập vào (các) website của NH thông qua các Thiết Bị Điện Tử như máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại di động hoặc đăng nhập vào các ứng dụng phần mềm (app) của NH trên điện thoại di động ... để đưa ra các Chi Thị Điện Tử yêu cầu NH thực hiện các Giao Dịch NHĐT phù hợp với nhu cầu KH.

Internet Banking Service is a type of Electronic Banking Service provided by the Bank to the Customer through Electronic Devices connected to the Internet. The Customer uses the Security Factors required by the Bank to log into the Bank's website(s) via Electronic Devices such as desktop computers, laptops, tablets, mobile phones, or by logging into the Bank's mobile application (app) to issue Electronic Instructions requesting the Bank to carry out Electronic Banking Transactions according to the Customer's needs.

- b) Tùy thuộc vào chính sách của NH từng thời kỳ và tùy từng dịch vụ, các Giao Dịch NHĐT được thực hiện thông qua Internet có thể bao gồm:

Depending on the Bank's policy from time to time and depending on each service, E-Banking Transactions conducted via the Internet may include :

- (i) Truy vấn thông tin các Tài Khoản của KH mở tại NH.

Inquiring about information related to the Customer's accounts opened at the Bank.

- (ii) Chuyển tiền từ tài khoản thanh toán của KH tới tài khoản khác mở tại GPBank hoặc ngân hàng khác tại Việt Nam.

Transferring funds from the Customer's current account to another account opened at GPBank or at another bank in Vietnam.

- (iii) Thực hiện thanh toán trực tuyến.

Making online payments.

- (iv) Mở và tắt toán tiền gửi trực tuyến.

Opening and closing online term deposits.

- (v) Vay vốn trực tuyến.

Applying for online loans.

- (vi) Truy vấn thông tin lịch sử giao dịch của KH.

Inquiring about transaction history information.

- (vii) Thanh toán hóa đơn điện tử.

Paying electronic bills.

- (viii) Nạp tiền vào tài khoản thuê bao điện thoại di động.

Recharging prepaid mobile phone accounts.

- (ix) Tra cứu thông tin liên quan đến hoạt động của NH bao gồm: Thông tin liên quan đến địa chỉ ATM, Chi nhánh, Phòng Giao Dịch; Thông tin về các chương trình khuyến mại; Thông tin tỷ giá, lãi suất hiện hành; các thông tin khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ.

Inquiring information related to the Bank's operations, including: locations of ATMs, branches, and transaction offices; promotional programs; current exchange rates and interest rates; and other information as prescribed by the Bank from time to time.

- (x) Tạo PIN và thay đổi PIN cho thẻ.

Creating and changing card PINs.

- (xi) Khởi tạo mã giao dịch rút tiền tại ATM mà không cần thẻ vật lý.

Generating transaction codes for cardless ATM withdrawals.

- (xii) Cập nhật thông tin KH.

Updating Customer information.

(xiii) Các giao dịch khác do NH cung cấp từng thời kỳ.

Other transactions provided by the Bank from time to time.

- c) NH có hệ thống công nghệ thông tin để ghi nhận các dữ liệu điện tử về các Giao Dịch NHĐT được KH thực hiện. KH đồng ý rằng các dữ liệu điện tử (VD: dữ liệu về lịch sử đăng nhập, thông điệp dữ liệu, chứng từ điện tử) được hệ thống của NH ghi nhận, lưu trữ được chấp nhận là bằng chứng cho mọi Giao Dịch NHĐT được KH thực hiện trên Internet. KH cũng đồng ý rằng, dữ liệu điện tử được lưu giữ có thời hạn hợp lý theo quy định của NH. Hết thời hạn lưu giữ của NH, các sao kê theo ghi nhận trên hệ thống của NH là bằng chứng xác định các Giao Dịch NHĐT đã được thực hiện. KH chấp nhận và trong mọi trường hợp không khước từ nghĩa vụ với NH phát sinh theo các dữ liệu này.

The Bank has an information technology system to record electronic data related to the Electronic Banking Transactions performed by the Customer. The Customer agrees that the electronic data (e.g., login history, data messages, online documents, etc.) recorded and stored by the Bank's system shall be accepted as evidence for all Electronic Banking Transactions performed by the Customer via the Internet. The Customer also agrees that such electronic data shall be retained for a reasonable period in accordance with the Bank's regulations. Upon the expiry of the Bank's data retention period, the statements recorded in the Bank's system shall serve as evidence to confirm the Electronic Banking Transactions that have been executed. The Customer accepts and, in all circumstances, shall not deny any obligations to the Bank arising from such data.

2. Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại/Phone Banking: / Phone Banking Service/ Phone Banking:

- a) Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại/Phone Banking: Là loại hình Dịch Vụ NHĐT được NH cung cấp thông qua cuộc gọi điện thoại với KH. KH sử dụng số điện thoại đã đăng ký với NH gọi điện tới tổng đài điện thoại được NH thông báo từng thời kỳ, sau khi được NH xác minh thông qua các Yếu Tố Bảo Mật, KH có thể đưa ra các Chỉ Thị Điện Tử để yêu cầu NH thực hiện các Giao Dịch NHĐT phù hợp với nhu cầu của mình. Giao dịch thuộc Dịch Vụ Phone Banking có thể được thực hiện mọi lúc, mọi nơi với sự trợ giúp trực tiếp của nhân viên NH qua điện thoại hoặc sự trợ giúp của hệ thống dịch vụ tự động qua điện thoại.

Phone Banking Service/Phone Banking is a type of Electronic Banking Service provided by the Bank through telephone calls with the Customer. The Customer uses the phone number registered with the Bank to call the Bank's hotline, which is announced from time to time. After being verified by the Bank through Security Factors, the Customer may issue Electronic Instructions to request the Bank to perform Electronic Banking Transactions in accordance with their needs. Transactions under the Phone Banking Service can be carried out anytime and anywhere with the direct assistance of the Bank's staff via phone call or with the support of the Bank's automated telephone service system.

- b) Tùy thuộc vào chính sách của NH từng thời kỳ, các Giao Dịch được thực hiện thông qua Phone Banking có thể bao gồm:

Depending on the Bank's policies from time to time, Transactions performed via Phone Banking may include:

- (i) Kích hoạt/thay đổi trạng thái thẻ ghi nợ hoặc thẻ tín dụng của KH;
Activating/changing the status of the Customer's debit or credit card;
- (ii) Chuyển khoản từ tài khoản thanh toán của KH tới tài khoản khác của chính KH tại GPBank. Chuyển tiền từ tài khoản của khách hàng để thanh toán dư nợ thẻ tín dụng, dư nợ vay,... của KH tại GPBank;
Transferring funds from the Customer's current account to another account owned by the same Customer at GPBank; transferring funds from the Customer's account to settle credit card outstanding balances, loan repayments, etc. at GPBank;
- (iii) Rút tiền qua Thẻ tín dụng GPBank nếu KH là chủ thẻ chính và nộp/chuyển tiền vào tài khoản thanh toán;
Withdrawing cash using a GPBank credit card if the Customer is the primary cardholder, and depositing/transferring funds into a current account;
- (iv) Đăng ký trả góp cho các giao dịch thẻ tín dụng;
Registering installment payments for credit card transactions;
- (v) Tăng, giảm hạn mức giao dịch ngày của thẻ tín dụng;
Increasing or decreasing the daily transaction limit of the credit card;
- (vi) Yêu cầu kích hoạt/hủy kích hoạt dịch vụ Ecom cho thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ;
Requesting activation/deactivation of Ecom services for credit or debit cards;
- (vii) Kích hoạt tài khoản thanh toán đã ngủ quên;
Reactivating deactive Current Accounts;
- (viii) Đề nghị phong tỏa/giải tỏa tài khoản tiết kiệm, hạn chế/hủy hạn chế ghi nợ tài khoản thanh toán, tạm khóa/chấm dứt tạm khóa thẻ theo yêu cầu của chủ tài khoản/thẻ;
Requesting to block/unblock savings accounts, restrict/remove restriction on debit of Current Accounts, temporarily lock/unlock cards as requested by the account/cardholder;
- (ix) Thông báo mất thẻ tiết kiệm, mất thẻ ghi nợ/thẻ tín dụng và các trường hợp khác mà KH cần thông báo cho NH và được NH đồng ý tiếp nhận qua Dịch vụ Phone Banking;
Reporting lost savings books, lost debit/credit cards, and other cases where the Customer needs to notify the Bank and the Bank agrees to receive such notice via the Phone Banking Service;
- (x) Cấp lại tên đăng nhập, mật khẩu, mã kích hoạt, mở khóa phiên đăng nhập dịch vụ GP.DigiPlus, thay đổi hình thức nhận OTP, cấp lại mã kích hoạt Soft OTP và chuyển trạng thái dịch vụ GP.DigiPlus cho các khách hàng sử dụng dịch vụ GP.DigiPlus;
Reissuing username, password, activation code, unlocking login session for GP.DigiPlus services; changing the OTP delivery method, reissuing Soft OTP activation code, and changing service status for customers using GP.DigiPlus;

- (xi) Đề nghị đổi điểm tích lũy trong quá trình sử dụng sản phẩm, dịch vụ GPBank sang quà (hàng hóa, phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ,...), phí dịch vụ,... theo quy định GPBank từng thời kỳ;

Requesting to redeem accumulated reward points earned from using GPBank's products and services into gifts (goods, shopping vouchers, service vouchers, etc.), service fees, etc., in accordance with GPBank's policies from time to time;

- (xii) Xác nhận thông tin liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ mà KH đang sử dụng gồm thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, tài khoản thanh toán, tiền gửi tiết kiệm, khoản vay,...

Requesting confirmation of information related to the products and services being used by the Customer, including debit cards, credit cards, Current Accounts, savings deposits, loans, etc.;

- (xiii) Thực hiện yêu cầu/đề nghị cấp lại, cấp đổi giấy biên nhận giữ bản chính giấy chứng nhận đăng ký phương tiện giao thông đang thế chấp;

Requesting the issuance or reissuance of a receipt for the retention of the original certificate of vehicle registration under mortgage;

- (xiv) Thông báo mất Séc đã phát hành;

Reporting the loss of an issued cheque;

- (xv) Đề nghị đăng ký/hủy đăng ký/thay đổi thông tin trích nợ tự động từ tài khoản thanh toán để thanh toán dư nợ thẻ tín dụng;

Requesting registration/cancellation/modification of auto-debit information from a current account to repay credit card outstanding balance;

- (xvi) Đăng ký, hủy đăng ký sử dụng các sản phẩm, dịch vụ mà GPBank có triển khai qua Phone Banking (đăng ký gửi sổ phụ qua email,...);

Registering or cancelling registration for services/products provided by GPBank via Phone Banking (e.g., registering to receive account statements via email, etc.);

- (xvii) GPBank cung ứng dịch vụ thanh toán (Ủy nhiệm chi, chi hộ,...) với Khách hàng để trả tiền chuyển phát hoặc các dịch vụ khác cho đơn vị thứ ba thực hiện các dịch vụ này.

GPBank provides payment services (such as payment orders, disbursements, etc.) with the Customer to pay for delivery services or other services provided by third parties;

- (xviii) Các sản phẩm dịch vụ cụ thể khác được triển khai qua Hệ thống Phone Banking theo quy định của GPBank từng thời kỳ.

Other specific products and services provided via the Phone Banking system as regulated by GPBank from time to time.

- c) NH có thể có hệ thống ghi âm/ghi nhận dữ liệu về quá trình thực hiện Giao Dịch NHĐT giữa NH và KH. KH đồng ý rằng, dữ liệu được ghi âm/ghi nhận bởi hệ thống của NH được chấp nhận là bằng chứng cho mọi Giao Dịch NHĐT được KH thực hiện qua Phone Banking. KH cũng đồng ý rằng, dữ liệu ghi âm/ghi nhận được lưu giữ có thời hạn hợp lý theo quy định của

NH. Hết thời hạn lưu giữ của NH, các dữ liệu, sao kê theo ghi nhận trên hệ thống của NH là bằng chứng xác định các Giao Dịch NHĐT đã được thực hiện. KH chấp nhận và trong mọi trường hợp không khước từ nghĩa vụ với NH phát sinh theo các dữ liệu này.

The Bank may have a system for recording/recording data on the process of performing e-Banking Transactions between the Bank and the Customer. The Customer agrees that the data recorded/recorded by the Bank's system is accepted as evidence for all e-Banking Transactions performed by the Customer via Phone Banking. The Customer also agrees that the recorded/recorded data is kept for a reasonable period of time according to the Bank's regulations. After the Bank's retention period expires, the data and statements recorded on the Bank's system are evidence to determine that e-Banking Transactions have been performed. The Customer accepts and in any case does not deny the obligations to the Bank arising from these data.

3. NH có thể cung ứng các loại hình Dịch Vụ NHĐT khác theo chính sách và khả năng cung ứng của NH trong từng thời kỳ.

The Bank may provide other types of Digital Banking Services according to the Bank's policies and supply capabilities from time to time.

4. Tùy từng Dịch Vụ NHĐT, Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia, ngoài các nội dung tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này, KH có nghĩa vụ tuân thủ các yêu cầu, chỉ dẫn cũng như các điều khoản, điều kiện tương ứng của Dịch Vụ, Giao Dịch mà KH tham gia được NH công bố/áp dụng.

Depending on each E-Banking Service and E-Banking Transaction that the Customer participates in, in addition to the contents of these General Transaction Terms, the Customer is obliged to comply with the requirements, instructions as well as the corresponding terms and conditions of the Services and Transactions that the Customer participates in as announced/applied by the Bank.

5. Tùy từng thời điểm, NH có thể quyết định việc bổ sung, chỉnh sửa, chấm dứt việc cung cấp một hoặc một số loại Dịch Vụ và/hoặc Giao Dịch NHĐT. Cùng với việc bổ sung, chỉnh sửa việc cung cấp Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT, NH có thể sẽ sửa đổi nội dung Điều Khoản Giao Dịch Chung này và/hoặc bổ sung các điều khoản, điều kiện tương ứng. KH sử dụng Dịch Vụ NHĐT và/hoặc thực hiện Giao Dịch NHĐT sau khi NH có bất kỳ sửa đổi, bổ sung nào được coi là KH chấp nhận với các sửa đổi, bổ sung đó cũng như đồng ý với bất kỳ điều khoản, điều kiện nào được NH sửa đổi, bổ sung đối với Điều Khoản Giao Dịch Chung này. Nếu KH không chấp nhận với các sửa đổi, bổ sung nêu trên, KH được quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ NHĐT bằng cách thông báo bằng văn bản tới NH.

Depending on the time, the Bank may decide to supplement, edit, or terminate the provision of one or several types of Services and/or E-Banking Transactions. Along with the supplementation and editing of the provision of Services and E-Banking Transactions, the Bank may amend the content of these General Transaction Terms and Conditions and/or supplement the corresponding terms and conditions. The Customer using the E-Banking Services and/or performing E-Banking Transactions after the Bank has made any amendments or supplements is considered as the Customer accepting such amendments or supplements as well as agreeing to any terms and

conditions amended or supplemented by the Bank to these General Transaction Terms and Conditions. If the Customer does not accept the above amendments or supplements, the Customer has the right to terminate the use of the E-Banking Services by notifying the Bank in writing.

**PHẦN D: BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ
TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN BẰNG PHƯƠNG TIỆN ĐIỆN TỬ**

**PART D: GENERAL TERMS OF TRANSACTION ON PROVIDING AND USING TERM
DEPOSIT SERVICES BY ELECTRONIC MEANS**

*(Thuộc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với
Khách hàng cá nhân tại GPBank)*

*(Belonging to General Transaction Conditions on provision and use of Non-Credit Services
applicable to individual Customers at GPBank)*

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Article 1. Interpretation of terms

1. **“Thỏa thuận tiền gửi”**: Trong Phần D này Thỏa thuận tiền gửi được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến việc cung cấp và sử dụng dịch vụ tiền gửi có kỳ hạn bằng phương tiện điện tử tại GPBank. Trong Dịch vụ này, Thỏa thuận tiền gửi là Thỏa thuận tiền gửi có kỳ hạn được xác lập giữa GPBank và Khách hàng bằng Phương tiện điện tử, trong đó ghi nhận các thỏa thuận giữa GPBank và Khách hàng liên quan tới việc gửi và nhận Khoản tiền gửi tại GPBank theo Sản phẩm.

“Deposit Agreement”: In this Part D, the Deposit Agreement is understood as the Document, the document providing and using specific non-credit Services related to the provision and use of term deposit services by electronic means at GPBank. In this Service, the Deposit Agreement is the Term Deposit Agreement established between GPBank and the Customer by electronic means, which records the agreements between GPBank and the Customer related to the deposit and receipt of Deposits at GPBank according to the Product.

2. **“Hợp đồng”**: Là thỏa thuận giữa NH với KH về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ tiền gửi có kỳ hạn bằng phương tiện điện tử tại GPBank. Thỏa thuận này được tạo lập bởi (i) Thỏa thuận tiền gửi; (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần D – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Tiền Gửi Có Kỳ Hạn Bằng Phương Tiện Điện Tử và (iii) Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ FATCA dành cho KHCN (được đăng tải trên website của GPBank). Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày ký như ghi nhận tại Thỏa thuận tiền gửi cho đến khi GPBank và Khách hàng đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Thỏa thuận tiền gửi.

“Contract”: An agreement between the Bank and the Customer on the provision and use of electronic term deposit services at GPBank. This Agreement is created by (i) the Deposit Agreement; (ii) Part A - General Terms and Conditions and Part D - General Transaction Terms on the Provision and Use of Electronic Term Deposit Services and (iii) Terms and Conditions on FATCA compliance for individual Customers (posted on GPBank's website). This Contract is effective from the date of signing as recorded in the Deposit Agreement until GPBank and the Customer have fulfilled all rights and obligations under the Deposit Agreement.

3. **“Sản phẩm”**: Là sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn bằng Phương tiện điện tử mà Khách hàng tham gia và được nêu cụ thể tại Thỏa thuận tiền gửi.

“Product”: Is the term deposit product by electronic means that the Customer participates in and is specifically stated in the Deposit Agreement.

4. **“Khoản tiền gửi”**: Là khoản tiền gửi có kỳ hạn của KH tại GPBank như được ghi nhận tại Thỏa thuận tiền gửi.

“Deposit”: Is the Customer's term deposit at GPBank as recorded in the Deposit Agreement.

5. **“Phương tiện điện tử”**: Là phương tiện hoạt động dựa trên công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện tử hoặc công nghệ tương tự. Tại GPBank, Phương tiện điện tử bao gồm: GP.DigiPlus, GP.IB (Internet Banking), GPBank Dream, ATM, CDM và các kênh điện tử khác được GPBank triển khai từng thời kỳ.

“Electronic means”: Means means operating based on electrical, electronic, digital, magnetic, wireless transmission, optical, electromagnetic or similar technology. At GPBank, Electronic means include: GP.DigiPlus, GP.IB (Internet Banking), GPBank Dream, ATM, CDM and other electronic channels deployed by GPBank from time to time.

6. **“GP.DIGIPLUS”**: Là kênh triển khai dịch vụ ngân hàng của GPBank, cho phép KH thực hiện một số giao dịch ngân hàng thông qua các thiết bị điện tử có kết nối Internet (như: máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại di động,...). GP.DigiPlus có thể được cung ứng cho KH thông qua các phiên bản: Website của GPBank, giao diện website/ứng dụng của GPBank được cài đặt trên thiết bị điện tử hoặc các phiên bản khác theo chính sách của GPBank từng thời kỳ.

“GP.DIGIPLUS”: Is a channel to deploy GPBank's banking services, allowing customers to perform a number of banking transactions through electronic devices with Internet connection (such as: desktop computers, laptops, tablets, mobile phones, etc.). GP.DigiPlus can be provided to customers through versions: GPBank's website, GPBank's website/application interface installed on electronic devices or other versions according to GPBank's policies from time to time.

7. **“ATM/CDM” (Automated Teller Machine/Cash Deposit Machine)**: Là máy giao dịch tự động phục vụ Khách hàng sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch như gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.

“ATM/CDM” (Automated Teller Machine/Cash Deposit Machine): An automatic transaction machine that serves customers using cards to perform transactions such as depositing, withdrawing cash, transferring money, paying bills for goods and services, inquiring about account information, changing PIN, looking up card information or other transactions.

8. **“Thời hạn gửi tiền”**: Là khoảng thời gian kể từ ngày Khách hàng bắt đầu gửi tiền vào GPBank cho đến ngày GPBank cam kết trả hết gốc và lãi tiền gửi có kỳ hạn cho KH.

“Deposit term”: Is the period from the date the Customer starts depositing money into GPBank until the date GPBank commits to pay all principal and interest of the term deposit to the Customer.

9. **“Tài khoản tiền gửi”**: Là tài khoản do GPBank mở để quản lý Khoản tiền gửi của Khách hàng

“Deposit Account”: An account opened by GPBank to manage Customer Deposits..

10. **“Ngày đến hạn”**: Là ngày kết thúc Thời hạn gửi tiền như quy định tại Thỏa thuận tiền gửi.

“Maturity Date”: The date on which the Deposit Term ends as specified in the Deposit Agreement.

11. **“Giấy tờ xác minh thông tin KH”**: Là giấy tờ có thể xác định được đặc điểm và nhận dạng nhân thân của KH. Giấy tờ xác minh thông tin KH theo quy định của GPBank từng thời kỳ.

“Customer information verification documents”: Are documents that can identify the

characteristics and identity of the Customer. Customer information verification documents are according to GPBank's regulations from time to time.

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần D này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này; Phần F - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

Other capitalized terms not explained in this Part D shall be understood and interpreted according to the contents in Part A - General Terms and Conditions of these General Terms and Conditions; Part F - General Terms and Conditions on Customer Personal Data Protection; Documents and certificates for providing and using non-credit services.

Điều 2. Thỏa Thuận Về Gửi Và Nhận Khoản Tiền Gửi

Article 2. Agreement on Deposit and Receipt

1. KH đồng ý gửi và GPBank đồng ý nhận Khoản tiền gửi của Khách hàng với thông tin về Số tiền gửi, Đồng tiền gửi, Thời hạn gửi tiền, Ngày gửi tiền, Ngày đến hạn, Lãi suất, Phương thức trả lãi, Phương thức xử lý tại Ngày đến hạn được Các Bên thỏa thuận tại Thỏa thuận tiền gửi.

The Customer agrees to deposit and GPBank agrees to receive the Customer's Deposit with information on Deposit Amount, Deposit Currency, Deposit Term, Deposit Date, Due Date, Interest Rate, Interest Payment Method, Processing Method at Due Date as agreed by the Parties in the Deposit Agreement.

2. Khách hàng đồng ý rằng, trường hợp bất kỳ nội dung nào trong Điều kiện giao dịch chung này khác với nội dung trong Thỏa thuận tiền gửi thì nội dung trong Thỏa thuận tiền gửi được ưu tiên áp dụng.

The Client agrees that, in the event that any content in these General Terms and Conditions differs from the content in the Deposit Agreement, the content in the Deposit Agreement shall prevail.

Điều 3. Lãi Suất, Phương Pháp Tính Lãi, Nguyên Tắc Làm Tròn Lãi Và Phí Liên Quan Đến Khoản Tiền Gửi

Article 3. Interest Rate, Interest Calculation Method, Interest Rounding Principle and Fees Related to Deposits

1. Lãi Suất:

Interest rate:

- a) Lãi suất áp dụng đối với Khoản tiền gửi được ghi nhận tại Thỏa thuận tiền gửi.

The interest rate applicable to the Deposit is stated in the Deposit Agreement.

- b) Trường hợp Thỏa thuận tiền gửi có thỏa thuận về việc điều chỉnh lãi suất, Các Bên thống nhất rằng đến kỳ điều chỉnh lãi suất, GPBank sẽ tự động thực hiện điều chỉnh lãi suất theo phương thức đã thỏa thuận và sẽ thông báo cho KH theo quy định của pháp luật. KH chấp thuận mức lãi suất mới kể từ thời điểm GPBank thực hiện việc điều chỉnh.

In case the Deposit Agreement has an agreement on interest rate adjustment, the Parties agree that when the interest rate adjustment period comes, GPBank will automatically adjust the interest rate according to the agreed method and will notify the Customer in accordance with the provisions of law. The Customer accepts the new interest rate from the time GPBank makes the adjustment.

- c) Mức lãi suất và lãi suất điều chỉnh (nếu có) quy định tại Khoản này được áp dụng để tính lãi theo phương pháp tính lãi quy định tại Khoản 2 Điều này. Các mức lãi suất này BẢNG chính mức lãi suất năm tương ứng (lãi suất quy đổi) theo phương pháp tính lãi sử dụng:

The interest rate and adjusted interest rate (if any) specified in this Clause shall be applied to calculate interest according to the interest calculation method specified in Clause 2 of this Article. These interest rates are EQUAL to the corresponding annual interest rate (converted interest rate) according to the interest calculation method used:

- ✓ Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày tiếp theo ngày GPBank nhận tiền gửi đến hết ngày GPBank thanh toán hết toàn bộ Khoản tiền gửi cho Khách hàng; và

The interest calculation period is determined from the day following the date GPBank receives the deposit until the day GPBank fully pays the entire Deposit to the Customer; and

- ✓ Số dư thực tế để tính lãi là số dư đầu ngày tính lãi.

The actual balance for calculating interest is the balance at the beginning of the interest calculation day.

Để làm rõ, mức lãi suất quy đổi này không được áp dụng để tính lãi theo phương pháp tính lãi quy định tại Khoản 2 Điều này.

For clarification, this conversion interest rate shall not be applied to calculate interest according to the interest calculation method prescribed in Clause 2 of this Article.

2. Phương pháp tính lãi:

Interest calculation method:

- a) Thời hạn tính lãi và thời điểm xác định số dư để tính lãi: Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày GPBank nhận tiền gửi đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán hết khoản tiền gửi (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.

Interest calculation period and time to determine the balance for interest calculation: The interest calculation period is determined from the date GPBank receives the deposit until the end of the day immediately preceding the date of full payment of the deposit (counting the first day, excluding the last day of the interest calculation period) and the time to determine the balance for interest calculation is the end of each day within the interest calculation period.

- b) Tiền lãi được tính trên cơ sở một năm là 365 ngày. Số tiền lãi GPBank phải trả mỗi kỳ được tính theo công thức bằng $(=) \sum (\text{Số dư thực tế nhân (x) Số ngày duy trì số dư thực tế nhân (x) Lãi suất tính lãi}) \text{ chia } (/) 365$, trong đó:

Interest is calculated on the basis of a year of 365 days. The amount of interest that GPBank must pay each period is calculated by the formula $(=) \frac{\sum (\text{Actual balance multiplied by } (x) \text{ Number of days maintaining the actual balance multiplied by } (x) \text{ Interest rate})}{365}$ divided by (/) 365, in which:

- (i) Số dư thực tế: Là số dư cuối ngày tính

Actual balance: Is the end of day balance calculated

- (ii) lãi của số dư tiền gửi mà GPBank còn phải trả cho Khách hàng được sử dụng để tính lãi theo thỏa thuận tại Điều kiện giao dịch chung này và quy định của pháp luật.

Interest on the deposit balance that GPBank still has to pay to the Customer is used to calculate interest according to the agreement in these General Transaction Terms and regulations of law.

- (iii) Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.

Actual balance maintenance days: Is the number of days that the actual balance at the end of each day remains unchanged.

- (iv) Lãi suất tính lãi: Là mức lãi suất ghi nhận tại Thỏa thuận tiền gửi (bao gồm cả lãi suất điều chỉnh) hoặc mức lãi suất trong trường hợp kéo dài Thời hạn gửi tiền hoặc mức lãi suất rút trước hạn theo Điều kiện giao dịch chung này. Lãi suất tính lãi được tính theo tỷ lệ %/năm với một năm là 365 ngày.

Interest rate: Is the interest rate recorded in the Deposit Agreement (including adjusted interest rate) or the interest rate in case of extending the Deposit Term or the interest rate for early withdrawal according to these General Transaction Terms.

Interest rate is calculated at %/year with a year of 365 days.

- c) Đối với Khoản tiền gửi mà thời hạn tính từ khi GPBank nhận tiền gửi đến khi Khách hàng rút tiền là dưới một ngày: Thời hạn tính lãi và số ngày duy trì số dư thực tế để tính lãi được xác định là 01 (một) ngày, số dư thực tế dùng để tính lãi là số dư cuối ngày trong thời hạn tính lãi. Trường hợp Khách hàng gửi tiền và rút tiền trong cùng ngày làm việc thì Khách hàng không được hưởng lãi.

For Deposits where the period from when GPBank receives the deposit to when the Customer withdraws money is less than one day: The interest calculation period and the number of days to maintain the actual balance for interest calculation are determined as 01 (one) day, the actual balance used to calculate interest is the end-of-day balance within the interest calculation period. In case the Customer deposits and withdraws money on the same working day, the Customer will not receive interest.

3. Nguyên tắc làm tròn lãi:

Principle of rounding interest:

- a) Đối với đồng tiền gửi của KH là VND và JPY: Không lấy phần thập phân và làm tròn theo nguyên tắc nếu số đầu tiên của phần thập phân lớn hơn hoặc bằng 5 thì làm tròn lên, nếu số

đầu tiên của phần thập phân nhỏ hơn 5 thì làm tròn xuống.

For Customer's deposit currencies of VND and JPY: Do not take the decimal part and round according to the principle that if the first number of the decimal part is greater than or equal to 5, round up, if the first number of the decimal part is less than 5, round down.

- b) Đối với đồng tiền gửi của KH là USD và các ngoại tệ khác (trừ JPY): Lấy phần thập phân 02 (hai) số lẻ và thực hiện theo nguyên tắc sau: nếu số thứ 3 của phần thập phân lớn hơn hoặc bằng 5 thì làm tròn lên, nếu số thứ 3 của phần thập phân nhỏ hơn 5 thì làm tròn xuống.

For customer deposits in USD and other foreign currencies (except JPY): Take the decimal part of 02 (two) odd numbers and follow the following principle: if the 3rd number of the decimal part is greater than or equal to 5, round up, if the 3rd number of the decimal part is less than 5, round down.

- 4. Phí liên quan đến Khoản tiền gửi:** Theo quy định của GPBank từng thời kỳ tương ứng với Sản phẩm Khách hàng tham gia.

Fees related to Deposit: According to GPBank's regulations from time to time corresponding to the Product the Customer participates in.

Điều 4. Chi Trả Khoản Tiền Gửi Trước Hạn Và Xử Lý Khoản Tiền Gửi Tại Ngày Đến Hạn

Article 4. Payment of Deposits Before Maturity and Processing of Deposits on Maturity Date

1. Chi trả Khoản tiền gửi trước hạn:

Early Deposit Payment:

- a) Việc chi trả Khoản tiền gửi trước hạn toàn bộ/một phần được xác định theo loại sản phẩm Tiền gửi có kỳ hạn mà Khách hàng tham gia và theo các nguyên tắc sau:

Payment of the Deposit in full/partially in advance is determined according to the type of Term Deposit product that the Customer participates in and according to the following principles:

- (i) Khách hàng được yêu cầu GPBank chi trả **toàn bộ** Khoản tiền gửi trước hạn, trừ khi Các Bên có thỏa thuận rõ ràng về việc không chi trả tại Thỏa thuận tiền gửi/phụ lục của Thỏa thuận tiền gửi;

The Customer is required to request GPBank to pay the entire Deposit before maturity, unless the Parties have clearly agreed on non-payment in the Deposit Agreement/Appendix to the Deposit Agreement;

- (ii) Khách hàng chỉ được yêu cầu GPBank chi trả một phần Khoản tiền gửi trước hạn nếu Các Bên thỏa thuận rõ ràng về việc chi trả tại Thỏa thuận tiền gửi/phụ lục của Thỏa thuận tiền gửi.

The Customer may only request GPBank to pay a portion of the Deposit before maturity if the Parties clearly agree on the payment in the Deposit Agreement/Appendix to the Deposit Agreement.

- b) Trường hợp chi trả Khoản tiền gửi trước hạn (toàn bộ/một phần), trừ khi Thỏa thuận tiền gửi hoặc phụ lục của Thỏa thuận tiền gửi có quy định khác, các quy định sau sẽ được áp dụng:

In case of early payment of the Deposit (in whole/in part), unless otherwise provided in the Deposit Agreement or the appendix to the Deposit Agreement, the following provisions shall apply:

- (i) Lãi suất áp dụng đối với phần tiền gửi được chi trả trước hạn là lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của GPBank theo đồng tiền KH gửi tại thời điểm chi trả trước hạn. Phần tiền gửi còn lại (nếu có) sẽ được giữ nguyên mức lãi suất đang áp dụng đối với Khoản tiền gửi;

The interest rate applied to the deposit portion paid in advance is GPBank's lowest non-term deposit interest rate in the currency the Customer deposits at the time of early payment. The remaining deposit portion (if any) will be kept at the same interest rate applied to the Deposit;

- (ii) GPBank sẽ thu hồi lại phần chênh lệch giữa tiền lãi Khách hàng nhận được khi chi trả trước hạn và tiền lãi mà Khách hàng đã thực nhận trước đó (nếu có) bằng cách trừ vào gốc của phần tiền gửi yêu cầu chi trả trước hạn trước khi GPBank thực hiện chi trả;

GPBank will recover the difference between the interest the Customer receives when making early payment and the interest the Customer has actually received before (if any) by deducting it from the principal of the deposit required to be paid early before GPBank makes the payment;

- (iii) Khách hàng phải chịu phí chi trả trước hạn một phần/toàn bộ Khoản tiền gửi theo quy định của GPBank từng thời kỳ;

Customers must pay a fee for early repayment of part/all of the Deposit according to GPBank's regulations from time to time;

- (iv) Khách hàng phải tuân thủ thời hạn thông báo trước yêu cầu chi trả trước hạn một phần/toàn bộ Khoản tiền gửi theo quy định của GPBank từng thời kỳ.

Customers must comply with the notice period for requesting early payment of part/all of the Deposit as prescribed by GPBank from time to time.

- (v) Toàn bộ gốc và lãi của phần tiền gửi được chi trả trước hạn sẽ được GPBank chuyển vào Tài khoản thanh toán của KH.

The entire principal and interest of the deposit paid in advance will be transferred by GPBank to the Customer's Current account.

2. Xử lý Khoản tiền gửi tại Ngày đến hạn:

Processing of Deposits at Due Date:

- a) Phương thức xử lý Khoản tiền gửi tại Ngày đến hạn được ghi nhận cụ thể tại Thỏa thuận tiền gửi.

The method of handling the Deposit on the Due Date is specifically stated in the Deposit Agreement.

- b) Quy định cụ thể đối với từng phương thức xử lý Khoản tiền gửi tại Ngày đến hạn:

Specific regulations for each method of processing Deposits at the Due Date:

- (i) Trường hợp Thỏa thuận tiền gửi ghi nhận phương thức xử lý là *Tự động tái toán*: Tại Ngày đến hạn, GPBank sẽ chuyển toàn bộ tiền gốc và lãi của Khoản tiền gửi vào Tài khoản thanh toán của KH.

In case the Deposit Agreement records the processing method as Automatic Settlement: On the Due Date, GPBank will transfer the entire principal and interest of the Deposit to the Customer's Current account.

- (ii) Trường hợp Thỏa thuận tiền gửi ghi nhận phương thức xử lý là *Tự động tái tục gốc* hoặc *Tự động tái tục gốc và lãi* (tự động kéo dài Thời hạn gửi tiền):

In case the Deposit Agreement states the processing method as Automatic principal renewal or Automatic principal and interest renewal (automatic extension of the Deposit Term):

- ✓ Trường hợp *Tự động tái tục gốc*: tại Ngày đến hạn, GPBank chuyển toàn bộ tiền lãi (nếu có) vào Tài khoản thanh toán nhận chi trả Khoản tiền gửi đã thỏa thuận và tự động tái tục toàn bộ tiền gốc của Khoản tiền gửi.

In case of Automatic Principal Renewal: on the Due Date, GPBank transfers all interest (if any) to the Current account receiving the agreed Deposit payment and automatically renews all principal of the Deposit.

- ✓ Trường hợp *Tự động tái tục gốc và lãi*: tại Ngày đến hạn, GPBank tự động nhập toàn bộ tiền lãi vào tiền gốc và tự động tái tục cho Khách hàng.

In case of Automatic renewal of principal and interest: on the Due Date, GPBank automatically enters all interest into the principal and automatically renews for the Customer.

- ✓ Loại sản phẩm của Khoản tiền gửi được tái tục: theo thỏa thuận tại Thỏa thuận tiền gửi. Trường hợp tại thời điểm tái tục, Khoản tiền gửi không đáp ứng các điều kiện theo loại sản phẩm được tái tục (bao gồm nhưng không giới hạn bởi: đối tượng gửi tiền, loại tiền gửi, số tiền gửi tối thiểu), Khoản tiền gửi sẽ không được tái tục và toàn bộ tiền gốc và lãi (nếu có) của Khoản tiền gửi được chuyển vào Tài khoản thanh toán của KH.

Product type of the Deposit to be renewed: as agreed in the Deposit Agreement.

In case at the time of renewal, the Deposit does not meet the conditions according to the product type to be renewed (including but not limited to: depositor, deposit type, minimum deposit amount), the Deposit will not be renewed and all principal and interest (if any) of the Deposit will be transferred to the Customer's Current account.

- ✓ Thời hạn gửi tiền của Khoản tiền gửi được tái tục: theo thỏa thuận tại Thỏa thuận tiền gửi. Trường hợp không có thỏa thuận, Thời hạn gửi tiền bằng với Thời hạn gửi tiền của Khoản tiền gửi ban đầu hoặc thời hạn thấp hơn gần nhất (nếu GPBank không còn huy động Thời hạn gửi tiền ban đầu).

Deposit term of the renewed Deposit: as agreed in the Deposit Agreement. In case there is no agreement, the Deposit term is equal to the Deposit term of the

initial Deposit or the nearest lower term (if GPBank no longer mobilizes the Initial Deposit term).

- ✓ Trường hợp tại thời điểm tái tục, GPBank không còn huy động loại sản phẩm/Thời hạn gửi tiền như nêu trên, Khoản tiền gửi sẽ được tái tục theo sản phẩm Tiền gửi có kỳ hạn Thường bằng phương tiện điện tử của GPBank với thời hạn gửi tiền là 01 tháng.

In case at the time of renewal, GPBank no longer mobilizes the product type/Deposit term as stated above, the Deposit will be renewed according to GPBank's Regular Term Deposit product by electronic means with a deposit term of 01 month.

- ✓ Các nội dung khác thực hiện theo quy định của GPBank tương ứng với loại sản phẩm của Khoản tiền gửi được tái tục.

Other contents are implemented according to GPBank's regulations corresponding to the product type of the Deposit being renewed.

- (iii) Trường hợp Ngày đến hạn trùng với ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của GPBank, GPBank tự động thực hiện xử lý theo phương thức đã thỏa thuận tại Ngày đến hạn.

In case the Due Date coincides with a day off or holiday as prescribed by GPBank, GPBank will automatically process according to the agreed method on the Due Date.

Điều 5. Xử Lý Trong Trường Hợp Tài Khoản Thanh Toán Bị Phong Tỏa, Đóng Và Các Trường Hợp Thay Đổi Tình Trạng Tài Khoản Thanh Toán Của Khách Hàng

Article 5. Handling in Cases of Current account Blockage, Closure and Changes in the Status of the Customer's Current account

1. Tại thời điểm GPBank thực hiện chi trả gốc, lãi của Khoản tiền gửi, trường hợp Tài khoản thanh toán của Khách hàng vì lý do nào đó mà bị đóng, bị phong tỏa hoặc thay đổi tình trạng, Các Bên đồng ý xử lý như sau:

At the time GPBank makes payment of principal and interest of the Deposit, in case the Customer's Current account is closed, frozen or changes status for any reason, the Parties agree to handle as follows:

- a) Trường hợp Tài khoản thanh toán bị đóng hoặc bị phong tỏa hoặc bị thay đổi trạng thái mà theo quy định của GPBank và/hoặc quy định của pháp luật không được ghi có tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi vào Tài khoản thanh toán: Toàn bộ số tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi sẽ được GPBank quản lý cho đến khi Khách hàng và GPBank đã có văn bản thỏa thuận về việc thay đổi thông tin tài khoản thanh toán để nhận chi trả gốc, lãi của Khoản tiền gửi.

In case the Current account is closed or blocked or its status is changed and according to GPBank's regulations and/or the law, the principal and interest of the Deposit cannot be credited to the Current account: The entire principal and interest of the Deposit will be managed by GPBank until the Customer and GPBank have a written agreement on changing the current account information to receive payment of the principal and interest of the Deposit.

- b) Trường hợp Tài khoản thanh toán bị phong tỏa hoặc bị thay đổi trạng thái mà theo quy định của GPBank và/hoặc quy định của pháp luật vẫn cho phép thực hiện việc ghi có tiền gốc,

lãi của Khoản tiền gửi vào Tài khoản thanh toán: Toàn bộ số tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi vẫn sẽ được GPBank chi trả vào Tài khoản thanh toán của Khách hàng.

In case the Current account is blocked or its status is changed but according to GPBank's regulations and/or the law, the principal and interest of the Deposit are still allowed to be credited to the Current account: The entire principal and interest of the Deposit will still be paid by GPBank to the Customer's Current account.

2. Trong thời gian GPBank quản lý tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi như quy định tại Khoản 1 Điều này, toàn bộ số tiền được quản lý không được tính và trả lãi.

During the period GPBank manages the principal and interest of the Deposit as prescribed in Clause 1 of this Article, the entire amount managed shall not be calculated and interest shall not be paid.

Điều 6. Tra Cứu Và Thông Báo Khi Có Thay Đổi Đối Với Các Khoản Tiền Gửi

Article 6. Inquiry and Notification of Changes to Deposits

1. KH có thể tra cứu Khoản tiền gửi tại GPBank thông qua một trong các biện pháp sau:

Customers can look up their Deposits at GPBank through one of the following methods:

- a) Tra cứu thông qua Phương tiện điện tử;

Look up by going directly to GPBank transaction locations nationwide;

- b) Tra cứu bằng cách đến trực tiếp địa điểm giao dịch của GPBank trên toàn quốc;

Look up by going directly to GPBank transaction locations nationwide;

- c) Tra cứu thông qua Tổng đài CSKH 24/7 của GPBank theo số điện thoại 1800 5858 66 /số điện thoại khác theo thông báo của GPBank từng thời kỳ;

Look up via GPBank's 24/7 Customer Service Center at phone number 1800 5858 66 / other phone numbers as notified by GPBank from time to time;

- d) Các phương thức khác được GPBank triển khai từng thời kỳ.

Other methods are implemented by GPBank from time to time.

2. Khi yêu cầu tra cứu Khoản tiền gửi theo các phương thức nêu trên, Khách hàng có thể được GPBank yêu cầu cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến Khách hàng và/hoặc Khoản tiền gửi, ký các giấy tờ, tài liệu liên quan nhằm mục đích xác minh Khách hàng, thông tin tiền gửi trước khi thực hiện việc tra cứu và cung cấp thông tin tới Khách hàng. Khách hàng đồng ý cung cấp các thông tin, tài liệu, ký các giấy tờ và thực hiện các thủ tục liên quan theo yêu cầu, quy định của GPBank tại thời điểm yêu cầu tra cứu.

When requesting to look up the Deposit using the above methods, the Customer may be required by GPBank to provide information and documents related to the Customer and/or the Deposit, sign relevant documents and papers for the purpose of verifying the Customer and the deposit information before performing the lookup and providing information to the Customer. The Customer agrees to provide information and documents, sign documents and perform related procedures as required and regulated by GPBank at the time of the lookup request.

3. Trường hợp Khách hàng có đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử đối với Tài khoản thanh toán, các giao dịch ghi nợ, ghi có phát sinh từ giao dịch gửi, chi trả Khoản tiền gửi sẽ được GPBank

thông báo cho Khách hàng theo quy định của dịch vụ ngân hàng điện tử mà Khách hàng đã đăng ký. Việc thông báo các thay đổi đối với Khoản tiền gửi trong các trường hợp khác thực hiện theo quy định của GPBank từng thời kỳ.

In case the Customer has registered for e-banking services for the Current account, debit and credit transactions arising from the deposit and payment transactions will be notified by GPBank to the Customer according to the regulations of the e-banking service that the Customer has registered for. Notification of changes to the Deposit in other cases is carried out according to GPBank's regulations from time to time.

Điều 7. Xử Lý Đối Với Các Trường Hợp Nhàu Nát, Rách, Mất Thỏa Thuận Tiền Gửi

Article 7. Handling of Cases of Crumpled, Torn, or Lost Deposit Agreements

Các Bên đồng ý rằng, Thỏa thuận tiền gửi được Các Bên xác lập dưới dạng chứng từ điện tử nên không đặt ra vấn đề về nhàu nát, rách, mất Thỏa thuận tiền gửi.

The Parties agree that the Deposit Agreement is established by the Parties in the form of an online document, so there is no problem of the Deposit Agreement being crumpled, torn, or lost.

Điều 8. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng

Article 8. Rights and Obligations of Customers

1. Quyền của Khách hàng

Customer Rights

- a) Được bảo hiểm tiền gửi theo quy định của pháp luật;

Deposit insurance according to the law;

- b) Được thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản lãi, gốc theo quy định tại Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này;

Be paid in full and on time all interest and principal as stipulated in the Deposit Agreement and these General Terms and Conditions;

- c) Chỉ được chuyển giao quyền sở hữu đối với Khoản tiền gửi nếu được GPBank chấp thuận. Việc chuyển giao quyền sở hữu đối với Khoản tiền gửi thực hiện theo quy định của GPBank tại thời điểm chuyển giao;

Ownership of the Deposit may only be transferred if approved by GPBank. The transfer of ownership of the Deposit shall be carried out in accordance with GPBank's regulations at the time of transfer;

- d) Được cầm cố/thế chấp Khoản tiền gửi để vay vốn tại GPBank hoặc tại các tổ chức tín dụng khác (nếu được GPBank, tổ chức tín dụng đó chấp thuận); được sử dụng Khoản tiền gửi làm tài sản đảm bảo cho nghĩa vụ của mình và/hoặc nghĩa vụ của Bên thứ ba tại GPBank theo quy định của GPBank trong từng thời kỳ;

To pledge/mortgage the Deposit to borrow capital at GPBank or at other credit institutions (if approved by GPBank or such credit institution); to use the Deposit as collateral for one's obligations and/or obligations of a Third Party at GPBank according to GPBank's regulations from time to time;

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

Customer Obligations

- a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp và các vấn đề liên quan khác đến nguồn gốc Khoản tiền gửi tại GPBank;

Responsible for the legality and other issues related to the origin of the Deposit at GPBank;

- b) Thực hiện đúng các thỏa thuận đã cam kết với GPBank và quy định của GPBank từng thời kỳ;

Comply with the agreements committed to GPBank and GPBank's regulations from time to time;

- c) Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời cho GPBank tất cả các thông tin, tài liệu theo yêu cầu hợp lý của GPBank trong từng thời kỳ;

Provide GPBank with complete, accurate and timely information and documents as reasonably requested by GPBank from time to time;

- d) Thông báo trước về yêu cầu rút tiền trước hạn theo quy định tại Thỏa thuận tiền gửi và Điều kiện giao dịch chung này và quy định của GPBank;

Prior notice of early withdrawal requests as prescribed in this Deposit Agreement and General Transaction Conditions and GPBank's regulations;

- e) Thanh toán các khoản phí (bao gồm cả phí chuyển tiền), chi phí phát sinh (nếu có) phát sinh từ việc thực hiện Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này theo quy định của GPBank và thỏa thuận của Các Bên tại Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này;

Pay fees (including money transfer fees), costs incurred (if any) arising from the implementation of this Deposit Agreement, General Transaction Terms according to GPBank's regulations and the Parties' agreements in this Deposit Agreement, General Transaction Terms;

- f) Đảm bảo các Tài khoản thanh toán sử dụng để gửi, nhận chỉ trả tiền gửi là của chính Khách hàng và có thông tin chính xác như kê khai tại Thỏa thuận tiền gửi;

Ensure that the Current Accounts used to send and receive deposit payments belong to the Customer and have accurate information as declared in the Deposit Agreement;

- g) Không được thực hiện việc thay đổi thông tin về Khoản tiền gửi, Ngày đến hạn sớm hơn Ngày đến hạn quy định tại Thỏa thuận tiền gửi, trừ trường hợp GPBank thông báo và yêu cầu Khách hàng phải thực hiện tất toán trước hạn hoặc không tiếp tục kéo dài Thời hạn gửi tiền theo quy định tại Thỏa thuận tiền gửi; Điều kiện giao dịch chung này;

It is not allowed to change the information about the Deposit Amount, the Due Date earlier than the Due Date specified in the Deposit Agreement, except in cases where GPBank notifies and requests the Customer to make early settlement or not to continue extending the Deposit Term as specified in the Deposit Agreement; these General Transaction Terms;

- h) Chịu trách nhiệm giải quyết tất cả các vấn đề tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại liên quan đến Khoản tiền gửi tại GPBank;

Responsible for resolving all disputes, complaints and claims related to Deposits at GPBank;

- i) Khi có bất kỳ thay đổi nào về thông tin KH, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin liên quan đến KH như: Số Giấy tờ xác minh thông tin KH, địa chỉ thường trú, số điện thoại,... KH có trách nhiệm đến GPBank để đăng ký cập nhật sửa đổi/bổ sung thông tin ngay khi có sự thay đổi;

When there is any change in customer information, including but not limited to information related to the customer such as: Customer information verification document number, permanent address, phone number, etc., the customer is responsible for going to GPBank to register to update, modify/supplement information immediately when there is a change;

3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này, Thỏa thuận DV NHDT, quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của GPBank.

Other rights and obligations as prescribed in the Deposit Agreement, these General Transaction Conditions, the Internet Banking Service Agreement, legal provisions and other relevant regulations of GPBank.

Điều 9. Quyền Và Nghĩa Vụ Của GPBank

Article 9. Rights and Obligations of GPBank

1. Quyền của GPBank:

GPBank's rights:

- a) Được quyền từ chối việc nhận và chi trả Khoản tiền gửi theo Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này, nếu Khách hàng không thực hiện đúng và/hoặc không đáp ứng các quy định, điều kiện tại Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này, quy định của GPBank từng thời kỳ và/hoặc các thỏa thuận với GPBank;

The right to refuse to receive and pay the Deposit under the Deposit Agreement and these General Transaction Terms, if the Customer does not comply with and/or does not satisfy the regulations and conditions in the Deposit Agreement and these General Transaction Terms, GPBank's regulations from time to time and/or agreements with GPBank;

- b) Được quyền từ chối chi trả Khoản tiền gửi theo Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này đối với trường hợp Thỏa thuận tiền gửi đã bị lợi dụng nhưng không phải do lỗi của GPBank;

The right to refuse to pay the Deposit under the Deposit Agreement, these General Terms and Conditions in case the Deposit Agreement has been exploited but not due to GPBank's fault;

- c) Đề nghị Khách hàng cung cấp các thông tin có liên quan trong từng thời kỳ phục vụ cho công tác quản lý Khách hàng;

Request Customers to provide relevant information in each period to serve Customer management;

- d) Có quyền thông báo và yêu cầu Khách hàng phải thực hiện tất toán trước hạn hoặc không tiếp tục kéo dài Thời hạn gửi tiền theo Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này và/hoặc

theo quy định của pháp luật;

Has the right to notify and request the Customer to make early settlement or not to continue extending the Deposit Term according to the Deposit Agreement, these General Transaction Terms and/or as prescribed by law;

- e) Cung cấp thông tin liên quan đến Khoản tiền gửi của Khách hàng và thông tin của Khách hàng cho các cơ quan, tổ chức theo quy định của pháp luật, quy định của GPBank và/hoặc các thỏa thuận liên Chính phủ có liên quan;

Provide information related to Customer Deposits and Customer information to agencies and organizations in accordance with the provisions of law, regulations of GPBank and/or relevant intergovernmental agreements;

- f) Có quyền sử dụng các thông tin về Khách hàng và các Khoản tiền gửi của Khách hàng bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do Khách hàng cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký kết giữa Khách hàng và GPBank để cung cấp cho các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và/hoặc đánh giá tín nhiệm hoạt động hợp pháp tại Việt Nam, hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật hoặc cung cấp cho các đối tác liên quan có hợp tác với GPBank để phát triển, cung cấp hoặc liên quan đến việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của GPBank;

Has the right to use information about Customers and Customer Deposits including information from documents and papers provided by Customers; contracts and papers signed between Customers and GPBank to provide to units with the function of providing credit information services and/or credit rating legally operating in Vietnam, or to provide to competent authorities requesting information in accordance with the provisions of law or to provide to relevant partners cooperating with GPBank to develop, provide or relate to the provision of products and services of GPBank;

- g) Được yêu cầu Khách hàng chuyển tiền hoặc duy trì đủ số dư tiền gửi trên Tài khoản thanh toán để GPBank trích Khoản tiền gửi theo đúng thỏa thuận trong Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này;

Request the Customer to transfer money or maintain sufficient deposit balance in the Current account for GPBank to deduct the Deposit in accordance with the agreement in the Deposit Agreement and these General Transaction Terms;

- h) Yêu cầu Khách hàng giải quyết tất cả các vấn đề tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại liên quan đến Khoản tiền gửi của Khách hàng;

Require the Customer to resolve all disputes, complaints and claims related to the Customer's Deposit;

- i) Được quyền tạm giữ, phong tỏa (tạm dừng mọi giao dịch chủ động từ Khách hàng đối với một phần hoặc toàn bộ Khoản tiền gửi của Khách hàng theo Thỏa thuận tiền gửi; Điều kiện giao dịch chung này), khấu trừ, trích tiền hoặc chấm dứt tạm giữ, phong tỏa Khoản tiền gửi của Khách hàng khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật hoặc theo đề nghị/ thỏa thuận khác với Khách hàng;

To be entitled to temporarily hold, freeze (temporarily suspend all active transactions from the Customer regarding part or all of the Customer's Deposit according to the Deposit Agreement; these General Transaction Terms), deduct, deduct money or terminate the temporary holding, freezing of the Customer's Deposit upon written request of a competent state agency according to the provisions of law or upon other request/agreement with the Customer;

- j) Được quyền tự động trích tiền từ Tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại GPBank, Khoản tiền gửi theo Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này để thanh toán các khoản phí, chi phí mà Khách hàng phải thanh toán cho GPBank theo Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này;

To be entitled to automatically deduct money from the Customer's Current account opened at GPBank, the Deposit Amount according to the Deposit Agreement, these General Transaction Terms to pay the fees and costs that the Customer must pay to GPBank according to the Deposit Agreement, these General Transaction Terms;

- k) Được quyền tạm giữ, phong tỏa các Khoản tiền gửi của Khách hàng khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

The right to temporarily hold and freeze Customer Deposits upon written request from a competent state agency;

2. Nghĩa vụ của GPBank:

Obligations of GPBank:

- a) Thanh toán tiền gốc, lãi tiền gửi đúng hạn và đầy đủ theo thỏa thuận với Khách hàng tại Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này;

Pay principal and interest on deposits on time and in full as agreed with the Customer in the Deposit Agreement and these General Terms and Conditions;

- b) Giữ bí mật số dư tiền gửi của Khách hàng theo quy định của pháp luật và quy định của GPBank;

Keep the Customer's deposit balance confidential according to the law and GPBank's regulations;

- c) Đảm bảo an toàn tiền gửi cho Khách hàng;

Ensure the safety of deposits for Customers;

3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Thỏa thuận tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này, Thỏa thuận DV NHĐT, quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của GPBank.

Other rights and obligations as prescribed in the Deposit Agreement, these General Transaction Conditions, the Electronic Banking Service Agreement, legal provisions and other relevant regulations of GPBank.

Điều 10. Các Quy Định Khác

Article 10. Other Provisions

1. Địa Điểm Gửi Và Chi Trả Khoản Tiền Gửi

Deposit and Payment Locations

- a) KH gửi tiền và nhận chi trả tiền gửi có kỳ hạn bằng Phương tiện điện tử hoặc tại các điểm giao dịch của GPBank.

Customers deposit money and receive term deposit payments by electronic means or at GPBank transaction points.

- b) Việc chi trả tiền gửi có kỳ hạn tại các điểm giao dịch của GPBank thực hiện theo quy định có liên quan của GPBank từng thời kỳ.

Payment of term deposits at GPBank transaction points is made in accordance with relevant regulations of GPBank from time to time.

2. Giao Dịch Không Hủy Ngang

Irrevocable Transaction

Khách hàng công nhận, không hủy ngang và chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch tiền gửi có kỳ hạn được thực hiện có sử dụng tên đăng nhập và mật khẩu hoặc số thẻ, mã PIN của Khách hàng qua Phương tiện điện tử của GPBank. Khách hàng không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác giao dịch với bất kỳ lý do nào.

The Customer acknowledges, irrevocably acknowledges and is responsible for all term deposit transactions made using the Customer's login name and password or card number, PIN code via GPBank's electronic means. The Customer may not cancel, deny, refuse, change, or decline the transaction for any reason.

PHẦN E – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN SINH TRẮC HỌC

(Thuộc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với Khách hàng cá nhân tại GPBank)

PART E – GENERAL TERMS OF TRANSACTION ON REGISTRATION AND USE OF BIOMETRIC INFORMATION

(Belonging to General Transaction Conditions on providing and using Non-Credit Services applicable to individual Customers at GPBank)

Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

Article 1. Definitions

1. **Khách hàng/KH:** Là Khách hàng cá nhân hiện hữu của GPBank, là cá nhân Việt Nam, có nhu cầu đăng ký thông tin Sinh trắc học của chính mình tại GPBank.

Customer: *An existing individual customer of GPBank, a Vietnamese individual, who needs to register his/her own Biometric information at GPBank.*

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. Hiện tại thông tin Sinh trắc học được chấp nhận tại GPBank là dữ liệu khuôn mặt của Khách hàng, các dấu hiệu Sinh trắc học khác như tĩnh mạch ngón tay hoặc bàn tay, vân tay, móng mắt, giọng nói, ADN,... sẽ được áp dụng căn cứ theo quy định của Ngân hàng nhà nước và GPBank trong từng thời kỳ. Dữ liệu Sinh trắc học phải đảm bảo có đầy đủ các yếu tố/tiêu chuẩn cần thiết giúp hệ thống nhận diện được chính xác KH trong các giao dịch với NH (VD: Đủ độ gần/xa, nhìn rõ các chi tiết khuôn mặt, không đeo khẩu trang,...). Các yếu tố/tiêu chuẩn này có thể thay đổi theo quy định của GPBank tại từng thời kỳ.

***Biometrics:** Refers to the unique and stable physical and biological characteristics of an individual that are used for identification and differentiation from others. Currently, the Biometric Information accepted by GPBank is the Customer's facial data. Other biometric identifiers such as finger or palm vein patterns, fingerprints, iris scans, voice, DNA, etc., may be applied based on regulations of the State Bank of Vietnam and GPBank from time to time. Biometric data must meet the required elements/standards to enable the system to accurately identify the Customer in transactions with the Bank (e.g., appropriate distance, clear facial details, no face mask, etc.). These elements/standards may be adjusted according to GPBank's policies from time to time.*

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần E này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung; Phần F - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng.

Other capitalized terms not defined in this Section E shall be interpreted according to the definitions in Section A – General Terms and Conditions, and Section F – General Terms and Conditions on Personal Data Protection of Customers.

Điều 2. Tính Năng Đăng Ký Sinh Trắc Học, Mục Đích Và Phạm Vi Sử Dụng Thông Tin Sinh Trắc Học

Article 2. Biometric Registration Feature, Purpose and Scope of Use of Biometric Information

1. Tính năng đăng ký Sinh trắc học / *Biometric Registration Feature*

- a) Tính năng đăng ký Sinh trắc học cho phép KH đăng ký, xác thực, lưu trữ thông tin Sinh trắc học của chính KH trên hệ thống của GPBank để phục vụ và sử dụng cho các giao dịch sau này của KH tại GPBank.

The biometric registration feature allows the Customer to register, authenticate, and store their own Biometric Information on GPBank's system for the purpose of conducting future transactions at GPBank.

- b) Thông tin Sinh trắc học được GPBank thu thập và kiểm tra đảm bảo khớp đúng với dữ liệu Sinh trắc học được lưu trong chip của Thẻ Căn cước công dân/ Thẻ Căn cước của Khách hàng đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp.

The Biometric Information is collected and verified by GPBank to ensure it matches the biometric data stored in the chip of the Customer's Citizen Identification Card/National ID Card, which has been accurately authenticated and issued by the Police Authority.

2. Mục đích và phạm vi sử dụng thông tin Sinh trắc học / *Purpose and Scope of Use of*

Biometric Information

- a) Việc ứng dụng giải pháp đăng ký, thu thập, quản lý và sử dụng thông tin Sinh trắc học theo Điều kiện giao dịch chung này nhằm tăng cường khả năng xác minh chính xác KH, giúp KH thực hiện các giao dịch một cách nhanh chóng, thuận tiện trong khi vẫn đảm bảo được độ chính xác, tính toàn vẹn, an toàn và bảo mật của giao dịch.

The implementation of biometric registration, collection, management, and usage under these General Terms and Conditions aims to enhance accurate customer verification, enabling customers to perform transactions quickly and conveniently while ensuring the accuracy, integrity, safety, and confidentiality of such transactions.

- b) Tùy theo quy định của từng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cụ thể, thông tin Sinh trắc học có thể được sử dụng để xác minh KH và/hoặc giao dịch của KH trong quá trình KH đăng ký mới sản phẩm/dịch vụ hoặc sử dụng các sản phẩm/dịch vụ đã đăng ký tại GPBank như: Xác thực giao dịch có giá trị cao theo quy định của Ngân hàng nhà nước; Đăng nhập và thực hiện giao dịch lần đầu trên Ứng dụng NHĐT của GPBank hoặc trước khi thực hiện giao dịch trên thiết bị khác với thiết bị thực hiện giao dịch lần gần nhất; Sử dụng để xác thực, xác minh KH trong giao dịch đăng ký mở Thẻ (Thẻ ghi nợ, Thẻ tín dụng...) bằng phương tiện điện tử; sử dụng là một biện pháp xác thực giao dịch trong giao dịch Thẻ/Tài khoản thanh toán trực tuyến (tương tự OTP, Soft OTP...)... trên cơ sở phù hợp với quy định pháp luật và các quy định có liên quan của NH từng thời kỳ.

Depending on the specific regulations of each banking product or service, biometric information may be used to verify the Customer and/or their transactions during the process of registering for new products/services or using already-registered products/services at GPBank. For example: authenticating high-value transactions in accordance with State Bank regulations; logging in and conducting the first transaction on GPBank's Digital Banking Application or when performing transactions on a device different from the most recently used one; verifying the Customer's identity when registering for cards (debit card, credit card, etc.) via electronic means; or using biometric data as a transaction authentication method for online card/current account transactions (similar to OTP, Soft OTP, etc.), subject to applicable laws and GPBank's internal regulations from time to time.

- c) Mục đích, phạm vi và cách thức sử dụng thông tin Sinh trắc học trong từng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cụ thể sẽ được NH thông tin chi tiết đến KH trong giao dịch liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ này.

The specific purpose, scope, and method of using biometric information for each banking product or service shall be provided in detail by GPBank to the Customer at the time of the relevant transaction.

Điều 3. Lưu Trữ, Bảo Quản Và Sử Dụng Thông Tin Sinh Trắc Học

Article 3. Storage, Safekeeping, and Use of Biometric Information

1. Thông tin Sinh trắc học được KH đăng ký sẽ được NH lưu trữ, bảo quản tuyệt đối an toàn, bảo mật tại hệ thống của GPBank.

The biometric information registered by the Customer shall be securely and confidentially stored and safeguarded within GPBank's system.

2. NH sẽ không cung cấp, chia sẻ, phát tán, mua bán, trao đổi, chuyển nhượng/chuyển giao, cho thuê (có thời hạn hoặc vô thời hạn) thông tin Sinh trắc học của KH cho bất kỳ bên thứ ba nào mà không có sự chấp thuận trước của KH, trừ trường hợp: (i) GPBank cần phải cung cấp thông tin cho các đối tác/nhà thầu của NH để thực hiện giao dịch của KH trên cơ sở việc truyền dẫn, xử lý dữ liệu đảm bảo các nguyên tắc về an toàn, bảo mật theo các quy định pháp luật hoặc (ii) NH được yêu cầu phải cung cấp thông tin cho các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

The Bank shall not provide, share, disclose, sell, exchange, transfer, or lease (either temporarily or permanently) the Customer's biometric information to any third party without the Customer's prior consent, except in the following cases: (i) GPBank needs to provide such information to its partners/contractors in order to perform the Customer's transactions, based on data transmission and processing that complies with legal safety and confidentiality standards; or (ii) the Bank is required to provide such information to competent state authorities in accordance with the law.

3. Thông tin Sinh trắc học của KH sẽ được NH thu thập, lưu trữ và sử dụng để đối chiếu khớp đúng với hình ảnh khuôn mặt của KH tại thời điểm KH đăng ký mới và/hoặc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của NH nếu như sản phẩm/dịch vụ đó có yêu cầu kiểm tra trùng khớp khuôn mặt người dùng. Tỷ lệ trùng khớp khuôn mặt được chấp nhận thực hiện theo quy định của NH tại thời điểm kiểm tra.

The Customer's biometric information shall be collected, stored, and used by the Bank for the purpose of matching it with the Customer's facial image at the time of registering or using any product or service of the Bank, in cases where facial verification is required. The accepted facial matching rate shall be subject to the Bank's regulations at the time of verification.

Điều 4. Thời Gian Lưu Trữ

Article 4. Storage Time

Thông tin Sinh trắc học sẽ được lưu trữ vĩnh viễn tại hệ thống của NH, trừ khi KH có yêu cầu huỷ lưu trữ và việc huỷ lưu trữ chỉ được thực hiện theo các yêu cầu, quy định, hướng dẫn của NH tại thời điểm KH đề nghị.

Biometric information will be stored permanently in the Bank's system, unless the Customer requests to cancel storage and the cancellation will only be done according to the Bank's requirements, regulations and instructions at the time of the Customer's request.

Điều 5. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của KH

Article 5. Rights, Obligations, and Commitments of the Customer

1. KH được quyền chủ động đăng ký Thông tin Sinh trắc học tại GPBank theo Điều kiện giao dịch chung này; đồng thời được huỷ và/hoặc cập nhật lại Thông tin Sinh trắc học tại GPBank khi GPBank cho phép và đảm bảo thực hiện đúng theo các yêu cầu, quy định, hướng dẫn của GPBank tại thời điểm đề nghị.

The Customer has the right to proactively register their Biometric Information with GPBank in

accordance with this General Transaction Terms and Conditions; and also has the right to cancel and/or update their Biometric Information with GPBank when permitted, provided that the Customer complies with GPBank's requirements, regulations, and instructions at the time of the request.

2. KH cam kết Thông tin Sinh trắc học đăng ký chính là Thông tin Sinh trắc học của KH, giấy tờ tùy thân KH sử dụng khi đăng ký thông tin Sinh trắc học (Thẻ căn cước công dân/Thẻ Căn cước) là của chính KH; đồng thời, KH không thực hiện hoặc cố gắng/cố tình thực hiện bất kỳ hành vi gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, trục lợi bất chính hoặc hành vi vi phạm pháp luật khác từ hoạt động đăng ký và sử dụng thông tin Sinh trắc học tại NH.

The Customer commits that the registered Biometric Information is their own, and that the identification document (Citizen ID Card/ID Card) used during the biometric registration process belongs to the Customer. The Customer also commits not to engage in or attempt/intentionally carry out any fraudulent acts, deception, money laundering, terrorist financing, unjust enrichment, or any other illegal activities during the registration and use of biometric information with the Bank.

3. KH cam kết tuân thủ Điều kiện giao dịch chung này, các yêu cầu/quy định/hướng dẫn có liên quan của NH để đăng ký và sử dụng thông tin Sinh trắc học tại GPBank.

The Customer commits to comply with this General Transaction Terms and Conditions and all related requirements/regulations/instructions of the Bank for the registration and use of biometric information with GPBank.

4. KH cam kết chịu trách nhiệm trước NH và trước pháp luật, đồng thời bồi thường cho NH toàn bộ thiệt hại thực tế phát sinh trong trường hợp vi phạm các cam kết, nghĩa vụ tại Điều kiện giao dịch chung này, các yêu cầu/quy định/hướng dẫn có liên quan của NH khi đăng ký và sử dụng thông tin Sinh trắc học.

The Customer agrees to take full responsibility before the Bank and the law and to compensate the Bank for all actual damages arising in the event of a violation of the commitments and obligations under this General Transaction Terms and Conditions and any relevant Bank requirements/regulations/instructions during the registration and use of biometric information.

5. NH có trách nhiệm thanh toán các khoản phí liên quan cho NH khi đăng ký và sử dụng thông tin Sinh trắc học theo biểu phí được NH niêm yết công khai từng thời kỳ (nếu có).

The Customer is responsible for paying any applicable fees related to the registration and use of biometric information as publicly listed by the Bank from time to time (if any).

Điều 6. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của GPBank

Article 6. Rights, Obligations, and Commitments of GPBank

1. Ban hành và công khai biểu phí liên quan đến đăng ký và sử dụng thông tin Sinh trắc học (nếu có).

Issue and publicize the fee schedule related to the registration and use of Biometric information (if any).

2. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp bất khả kháng như hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc bất cứ lý do nào mà ngoài khả năng kiểm soát của NH dẫn đến không thực hiện được giao dịch sử dụng thông tin Sinh trắc học của KH.

Exempted from liability in case of force majeure such as processing system failure, communication system failure or any other reason beyond the control of the Bank leading to failure to perform transactions using the Customer's Biometric information.

PHẦN F – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA KHÁCH HÀNG

(Thuộc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với Khách hàng cá nhân tại GPBank)

PART F – GENERAL TERMS OF BUSINESS ON PROTECTION OF CUSTOMER PERSONAL DATA

(Belonging to General Terms and Conditions on providing and using Non-Credit Services applicable to Individual Customers at GPBank)

Điều 1. Cam Kết Của GPBank Về Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân

Article 1. GPBank's Commitment to Personal Data Protection

1. Các Điều khoản và Điều kiện tại Phần F này áp dụng đối với khách hàng cá nhân của GPBank và bất kỳ cá nhân nào có Dữ liệu cá nhân được GPBank xử lý (sau đây gọi chung là “KH”).

The terms and conditions in this Section F apply to individual customers of GPBank and any individual whose Personal Data is processed by GPBank (hereinafter collectively referred to as “Customer”).

2. Các Điều khoản và Điều kiện tại Phần F này giải thích các chính sách sau đây của GPBank liên quan tới bảo vệ Dữ liệu cá nhân của KH:

The terms and conditions in this Section F outline GPBank's policies regarding the protection of Customer Personal Data, including:

- a. Loại Dữ liệu cá nhân mà GPBank thu thập và cách thức mà GPBank thu thập Dữ liệu cá nhân;
The types of Personal Data that GPBank collects and the manner in which GPBank collects Personal Data;

- b. Cách thức GPBank xử lý Dữ liệu cá nhân bao gồm nhưng không giới hạn các hoạt động như ghi, thiết lập, cấu trúc, lưu trữ, điều chỉnh hoặc sửa đổi, khôi phục, tra cứu, sử dụng, tiết lộ, đồng chỉnh hoặc kết hợp, hạn chế, xóa hoặc hủy thông tin cá nhân;

The way GPBank processes Personal Data includes but is not limited to activities such as recording, setting up, structuring, storing, adjusting or modifying, retrieving, looking up, using, disclosing, aligning or combining, restricting, deleting or destroying personal information;

- c. Các bên nhận Dữ liệu cá nhân mà GPBank tiết lộ;

Recipients of Personal Data disclosed by GPBank;

- d. Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân này cũng hướng dẫn Chủ thể dữ liệu cách thức thực hiện các quyền liên quan đến dữ liệu cá nhân của mình.

This Personal Information Protection Policy also guides Data Subjects on how to exercise their rights in relation to their personal data.

3. GPBank cam kết tuân thủ các nguyên tắc sau trong quá trình xử lý thông tin cá nhân: / *GPBank is committed to complying with the following principles in the process of processing personal information:*

- a. Dữ liệu cá nhân của KH và bất kỳ cá nhân nào có Dữ liệu cá nhân được GPBank xử lý được xử lý một cách hợp pháp, công bằng, minh bạch và phù hợp với quy định pháp luật áp dụng;

Personal data of Customers and any individuals whose Personal Data is processed by GPBank is processed lawfully, fairly, transparently and in accordance with applicable laws;

- b. Dữ liệu cá nhân của KH được thu thập với mục đích cụ thể, rõ ràng, hợp pháp và sẽ không được xử lý ngoài các mục đích đã nêu tại Chính sách này và phù hợp với quy định pháp luật áp dụng;

Customer's personal data is collected for specific, clear, and legitimate purposes and will not be processed for purposes other than those stated in this Policy and in accordance with applicable laws;

- c. Dữ liệu cá nhân của KH được lưu trữ một cách thích hợp và trong phạm vi cần thiết nhằm mục đích xử lý phù hợp với quy định pháp luật áp dụng;

Customer's personal data is stored appropriately and to the extent necessary for processing purposes in accordance with applicable laws;

- d. Dữ liệu cá nhân của KH là chính xác, được cập nhật và các dữ liệu không chính xác liên quan đến mục đích xử lý sẽ được xóa hoặc sửa kịp thời phù hợp với quy định pháp luật áp dụng;

Customer's personal data is accurate, up-to-date and inaccurate data related to the processing purpose will be promptly deleted or corrected in accordance with applicable laws;

- e. GPBank áp dụng các biện pháp kỹ thuật và tổ chức phù hợp với quy định pháp luật áp dụng nhằm đảm bảo tính an toàn của dữ liệu cá nhân ở mức thích hợp, bao gồm các biện pháp bảo vệ khỏi sự truy cập trái phép hoặc bất hợp pháp dữ liệu cá nhân và sự phá hủy, mất, thiệt hại ngoài ý muốn.

GPBank applies technical and organizational measures in accordance with applicable laws to ensure the security of personal data at an appropriate level, including measures to protect against unauthorized or illegal access to personal data and against unintentional destruction, loss, or damage.

- f. Chịu trách nhiệm giải quyết tất cả các vấn đề tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại liên quan đến Khoản tiền gửi tại GPBank;

GPBank is responsible for resolving all disputes, complaints, and claims related to deposit accounts at GPBank;

- g. Đối với các trường hợp pháp luật cho phép xử lý Dữ liệu cá nhân mà không cần sự đồng ý của chủ thể dữ liệu, GPBank được quyền chủ động thực hiện việc xử lý dữ liệu theo quy định pháp luật.

In cases where the law permits the processing of personal data without the consent of the data subject, GPBank has the right to proactively process such data in accordance with legal

regulations;

- h. Ngoài các nguyên tắc nêu trên, GPBank cam kết tuân thủ các nguyên tắc khác được pháp luật quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, đặc biệt là các quy định liên quan đến quyền của Chủ thể dữ liệu và các nghĩa vụ về chuyển giao dữ liệu xuyên biên giới.

In addition to the above principles, GPBank commits to comply with other principles prescribed by law on personal data protection, especially regulations related to the rights of Data Subjects and obligations on cross-border data transfer.

- i. GPBank đảm bảo việc bảo vệ Dữ liệu cá nhân được thực hiện một cách đầy đủ theo Điều kiện giao dịch chung nêu tại Phần F này và các văn kiện, thỏa thuận xác lập với KH.

GPBank ensures that the protection of Personal Data is fully implemented in accordance with the General Transaction Conditions stated in this Section F and in all agreements and documents established with the Customer.

Điều 2. Loại Dữ Liệu Cá Nhân Được GPBank Thu Thập Và Cách Thức GPBank Thu Thập

Article 2. Types of Personal Data Collected by GPBank and Methods of Collection

1. Loại Dữ liệu cá nhân được GPBank thu thập/ *Types of Personal Data Collected by GPBank:*

Để GPBank có thể xử lý các yêu cầu của KH, có thể cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho KH cũng như tuân thủ quy định pháp luật liên quan, GPBank có thể thu thập và xử lý các Dữ liệu cá nhân cơ bản và Dữ liệu cá nhân nhạy cảm sau đây của KH:

To enable GPBank to process customer requests, provide products and services, and comply with relevant legal regulations, GPBank may collect and process the following types of personal data, including both basic personal data and sensitive personal data of the Customer:

- a. Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);

Surname, middle name and birth name, other names (if any);

- b. Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;

Date of birth; date of death or disappearance;

- c. Giới tính;

Sex;

- d. Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ;

Place of birth, place of birth registration, permanent residence, temporary residence, current residence, hometown, contact address;

- e. Quốc tịch;

Nationality;

- f. Hình ảnh của cá nhân;

Personal image;

- g. Số điện thoại, số chứng minh nhân dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe, số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế;
Phone number, ID card number, personal identification number, passport number, driver's license number, license plate number, personal tax code number, social insurance number, health insurance card number;
- h. Tình trạng hôn nhân;
Marital status;
- i. Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái);
Information about family relationships (parents, children);
- j. Thông tin về tài khoản số của cá nhân; dữ liệu cá nhân phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng;
Information about personal digital accounts; personal data reflecting activities and history of activities in cyberspace;
- k. Các thông tin khác gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể.
Other information that is associated with a specific person or helps identify a specific person.
- l. Thông tin được thu thập tự động khi KH sử dụng website, ứng dụng di động và các phương tiện liên lạc khác của GPBank như thông tin địa chỉ IP, cookies, mã thiết bị
Information is automatically collected when customers use GPBank's website, mobile applications and other means of communication such as IP address information, cookies, device codes, etc.
- m. Quan điểm chính trị, quan điểm tôn giáo;
Political views, religious views;
- n. Tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án, không bao gồm thông tin về nhóm máu;
Health status and personal information are recorded in the medical record, excluding blood type information;
- o. Thông tin liên quan đến nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;
Information relating to racial origin, ethnic origin;
- p. Thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của cá nhân;
Information about an individual's inherited or acquired genetic characteristics;
- q. Thông tin về thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng của cá nhân;
Information about the individual's physical attributes and biological characteristics;
- r. Thông tin về đời sống tình dục, xu hướng tình dục của cá nhân;
Information about an individual's sexual life and sexual orientation;

- s. Dữ liệu về tội phạm, hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật;

Data on crimes and criminal acts collected and stored by law enforcement agencies;

- t. Thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác, gồm: thông tin định danh khách hàng theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;

Customer information of credit institutions, foreign bank branches, payment intermediary service providers, and other licensed organizations, including: customer identification information as prescribed by law, account information, deposit information, deposited assets information, transaction information, information about organizations and individuals that are guarantors at credit institutions, bank branches, and payment intermediary service providers;

- u. Dữ liệu về vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị;

Data on an individual's location determined through location services;

- v. Dữ liệu cá nhân khác liên quan đến việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ của chúng tôi và phù hợp với quy định pháp luật liên quan.

Other personal data relevant to the provision of our products and services and in accordance with relevant laws.

2. Cách thức thu thập và xử lý Dữ liệu cá nhân: / *Methods of Collecting and Processing Personal Data:*

- a) GPBank với tư cách là Bên kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân và các Bên xử lý dữ liệu cá nhân mà GPBank sử dụng thông qua việc thành viên thuộc GPBank, những người đại diện của GPBank, các đơn vị, cá nhân có quan hệ hợp pháp với GPBank có thể thu thập những dữ liệu này từ KH khi KH yêu cầu, đăng ký, tìm hiểu sản phẩm, dịch vụ của GPBank hoặc trong quá trình GPBank cung cấp cho KH, những người có liên quan bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào của KH và từ nhiều nguồn đa dạng, bao gồm nhưng không giới hạn:

GPBank as the Controller and Processor of Personal Data and the Personal Data Processors that GPBank uses through members of GPBank, representatives of GPBank, units and individuals having legal relationships with GPBank can collect this data from Customers when Customers request, register, learn about GPBank's products and services or during the process of GPBank providing Customers and related persons with any products and services of Customers and from many diverse sources, including but not limited to:

- (i) Thông qua quan hệ giữa KH và chúng tôi, ví dụ thông tin mà KH cung cấp trong các văn bản đăng ký hoặc các tài liệu hỗ trợ giao dịch, khi KH sử dụng các sản phẩm hoặc dịch vụ của chúng tôi, khi tham gia các khảo sát, sự cạnh tranh và chương trình khuyến mại dành cho khách hàng, và trong quá trình đánh giá tài chính;

Through the relationship between the Customer and us, for example, information the Customer provides in registration documents or transaction support documents, when the

- Customer uses our products or services, when participating in surveys, competitions and customer promotions, and during financial assessments;*
- (ii) Thông qua liên hệ trao đổi bằng lời nói và văn bản của KH với chúng tôi và/hoặc các đại lý được ủy quyền của chúng tôi;
Through the Customer's verbal and written communications with us and/or our authorized agents;
 - (iii) Từ các nhà cung cấp, bên cung cấp dịch vụ, đối tác, thương nhân và các bên thứ ba, bao gồm nhưng không giới hạn các bên tư vấn về khảo sát, truyền thông mạng xã hội, tiếp thị, tham chiếu tín dụng, ngăn ngừa gian lận, tập hợp dữ liệu; bên hỗ trợ cơ sở hạ tầng và phương tiện, và các bên thứ ba khác liên quan đến hoạt động kinh doanh của chúng tôi;
From suppliers, service providers, partners, merchants and other third parties, including but not limited to survey consultants, social media, marketing, credit reference, fraud prevention, data aggregators; infrastructure and facilities support providers, and other third parties involved in our business operations;
 - (iv) Từ các bên thứ ba có quan hệ với KH, như người sử dụng lao động, đồng sở hữu tài khoản, bên bảo lãnh, bên cung cấp biện pháp bảo đảm, đồng đối tác, đồng quản lý và đồng cổ đông;
From third parties with relationships with the Customer, such as employers, co-owners of accounts, guarantors, security providers, co-partners, co-managers and co-shareholders;
 - (v) Từ bất kỳ bên cung cấp báo cáo tín dụng, bên cung cấp tham chiếu tín dụng và các cơ quan thuộc chính phủ, hoặc thông tin thu thập từ bất kỳ nguồn công cộng sẵn có, các hướng dẫn, hoặc cơ quan đăng ký nào;
From any credit reporting provider, credit reference provider and government agency, or information collected from any publicly available sources, guides, or registries;
 - (vi) Từ Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác tại Việt Nam hoặc ở nước ngoài;
From the State Bank of Vietnam or other competent authorities in Vietnam or abroad;
 - (vii) Từ hoạt động phân tích KH sử dụng và quản lý (các) tài khoản/tiện ích của KH tại Ngân hàng, từ các giao dịch mà KH thực hiện và từ khoản thanh toán được thực hiện từ/đến (các) tài khoản/tiện ích của KH;
From the analysis of the Customer's use and management of the Customer's account(s)/utilities at the Bank, from the transactions that the Customer performs and from the payments made from/to the Customer's account(s)/utilities;
 - (viii) Thông qua các tập tin được tạo ra bởi trang mạng mà KH truy cập (cookie) hoặc các thiết bị/công cụ giám sát tương tự; và/hoặc
Through files created by the website that the Customer visits (cookies) or similar monitoring devices/tools; and/or
 - (ix) Từ những nguồn của bên thứ ba, mà KH đồng ý việc thu thập, hoặc những nguồn mà việc thu thập được pháp luật yêu cầu hoặc cho phép
From third party sources, where the Customer consents to the collection, or where the collection is required or permitted by law
- b) Dữ liệu cá nhân của KH có thể được thu thập tại mạng lưới đơn vị kinh doanh thuộc GPBank, bởi đơn vị cá nhân thuộc GPBank và các hệ thống thông tin liên lạc bao gồm nhưng không giới

hạn webiste, điện thoại, các hội thoại qua điện thoại cố định và điện thoại di động, thư điện tử, tin nhắn, phòng trò chuyện và các phương tiện trao đổi thông tin khác giữa KH.

Customer's personal data may be collected at GPBank's business unit network, by GPBank's individual units and communication systems including but not limited to websites, telephones, landline and mobile phone conversations, emails, messages, chat rooms and other means of information exchange between customers.

- c) Để làm rõ, thông tin KH có thể được thu thập thông qua các dữ liệu KH cung cấp, thông qua các yêu cầu của GPBank với KH (hoặc người đại diện của KH) hoặc do GPBank tự thu thập hoặc GPBank có thể được thu thập bởi các nguồn cung cấp thông tin (bao gồm cả thông tin được phổ biến rộng rãi), được khởi tạo hoặc tổng hợp cùng với các thông tin khác mà GPBank có được.

For clarification, Customer information may be collected through data provided by the Customer, through GPBank's requests to the Customer (or the Customer's representative) or collected by GPBank itself or GPBank may be collected by information sources (including widely disseminated information), initiated or aggregated with other information obtained by GPBank.

- d) GPBank chỉ thực hiện những hoạt động thu thập Dữ liệu cá nhân trong phạm vi mà pháp luật cho phép nhằm phục vụ những mục đích hợp pháp hoặc những mục đích mà pháp luật yêu cầu. GPBank thu thập Dữ liệu cá nhân này vì một số lý do bao gồm nhưng không giới hạn: (a) cho mục đích ghi chép lại; (b) tuân thủ với pháp luật và quy định áp dụng; (c) tuân thủ các quy định và chính sách nội bộ; (d) tạo điều kiện cho việc quản lý, hỗ trợ và phát triển sản phẩm, dịch vụ hợp pháp; (e) hỗ trợ mục đích bảo mật, phòng ngừa tội phạm và chống gian lận; và (f) điều tra hoặc phát hiện việc sử dụng trái phép, sử dụng phi pháp hoặc lạm dụng các dịch vụ, hệ thống hoặc tài liệu khác của GPBank.

GPBank only collects Personal Data to the extent permitted by law for legitimate purposes or for purposes required by law. GPBank collects Personal Data for a number of reasons including but not limited to: (a) for record keeping purposes; (b) to comply with applicable laws and regulations; (c) to comply with internal regulations and policies; (d) to facilitate the management, support and development of legitimate products and services; (e) to support security, crime prevention and anti-fraud purposes; and (f) to investigate or detect unauthorized use, illegal use or abuse of GPBank's services, systems or other documents.

- e) Tùy thuộc vào mục đích xử lý Dữ liệu cá nhân, GPBank và các Bên xử lý dữ liệu mà GPBank sử dụng có thể áp dụng các cách thức xử lý phù hợp bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức xử lý dữ liệu cá nhân tự động, không tự động, các phương thức khác bảo đảm được yêu cầu về bảo vệ dữ liệu.

Depending on the purpose of processing Personal Data, GPBank and the Data Processors used by GPBank may apply appropriate processing methods including but not limited to automated, non-automated personal data processing methods, and other methods that ensure data protection requirements.

Điều 3. Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân

Article 3. Processing of Personal Data

1. **Mục đích xử lý Dữ liệu cá nhân:** GPBank và các Bên xử lý dữ liệu mà GPBank sử dụng có thể

xử lý Dữ liệu cá nhân về một hoặc nhiều mục đích dưới đây. Xử lý dữ liệu cá nhân được hiểu 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:

Purposes of Personal Data Processing: GPBank and any Data Processors engaged by GPBank may process Personal Data for one or more of the following purposes. "Processing of personal data" is understood as one or more activities involving personal data, such as: collection, recording, analysis, verification, storage, modification, disclosure, combination, access, retrieval, retrieval, encryption, decryption, copying, sharing, transmission, provision, transfer, deletion, destruction of personal data, or other related actions:

- a) Để nhận biết, xác minh và duy trì thông tin chính xác về nhận biết KH (KYC); tìm kiếm, xác minh và tiến hành các hoạt động kiểm tra về phòng chống rửa tiền, tín dụng và các kiểm tra khác với KH theo yêu cầu;

To identify, verify, and maintain accurate Know-Your-Customer (KYC) information; to search, verify, and conduct anti-money laundering, credit checks, and other due diligence activities on the Customer as required;

- b) Để đánh giá, xác định, thẩm định và phê duyệt việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo các đơn đăng ký, yêu cầu của KH và/hoặc người liên quan của KH;

To assess, determine, evaluate, and approve the provision of products and services based on the applications or requests of the Customer and/or the Customer's related parties;

- c) Để thẩm tra, xây dựng và đánh giá độ tin cậy trong sử dụng sản phẩm, dịch vụ của KH.

To verify, establish, and evaluate the reliability of the Customer in the use of products and services;

- d) Để thực hiện các nghĩa vụ theo hợp đồng và cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho KH;

To fulfill contractual obligations and provide products and services to the Customer;

- e) Để GPBank cân nhắc việc cung cấp hoặc tiếp tục cung cấp bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào của GPBank với KH;

To enable GPBank to consider the provision or continued provision of any GPBank products or services to the Customer;

- f) Để phục vụ cho các dịch vụ về chăm sóc, giải quyết khiếu nại, khiếu kiện của KH;

To support customer service and address Customer complaints, disputes, and claims;

- g) Để phục vụ cho mục đích liên hệ với KH; tiếp thị trực tiếp, gián tiếp sản phẩm, dịch vụ với KH; thực hiện các chương trình khuyến mại; đổi quà, trao thưởng, giao quà tặng;

To serve purposes of contacting the Customer; to directly or indirectly market products and services to the Customer; to carry out promotional programs, rewards, gift exchanges, and prize distribution;

h) Để hiểu rõ hơn về các nhu cầu đầu tư, tình trạng tài chính hiện tại và tương lai của KH;

To better understand the Customer's investment needs and current or future financial situation;

i) Để nhập liệu, để kiểm tra tính đầy đủ và chính xác của các dữ liệu mà KH nhập cung cấp cho GPBank và/hoặc nhập vào hệ thống.

For data entry and to verify the completeness and accuracy of the data provided by the Customer to GPBank and/or entered into the system.

j) Để cải thiện, tăng cường, cá nhân hóa, cá biệt hóa các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi bao gồm cả dịch vụ trực tuyến của GPBank và phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới.

To improve, enhance, personalize, and tailor our products and services, including GPBank's online services, and to develop new products and services;

k) Để thực hiện các nghĩa vụ về báo cáo, tài chính, kế toán và thuế.

To fulfill obligations related to reporting, finance, accounting, and taxation;

l) Để thực hiện các hoạt động có mục đích kiểm toán, quản lý rủi ro và tuân thủ.

To carry out activities for auditing, risk management, and compliance purposes;

m) Để cung cấp cho các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá tín nhiệm, thông tin tín dụng, kiểm toán hoạt động hợp pháp tại Việt Nam hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

To provide information to agencies and organizations that offer credit rating, credit information, and legal audit services in Vietnam or to competent authorities as required by law;

n) Để phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của NH hoặc các đơn vị thành viên của NH (bao gồm việc phục vụ cho các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro, quy hoạch và phát triển hệ thống, hoặc sản phẩm, bảo hiểm, kiểm toán và điều hành);

To serve internal operational needs of the Bank or its member units (including for credit and risk management purposes, system planning and development, product development, insurance, auditing, and governance);

o) Để bảo vệ hoặc thực thi các quyền hợp pháp của GPBank, bao gồm quyền thu các khoản phí, thu hồi các khoản nợ mà KH đang nợ GPBank.

To protect or enforce GPBank's legitimate rights, including the right to collect fees and recover debts owed by the Customer to GPBank.

p) Để thực hiện tuân thủ với các thỏa thuận, hợp đồng giữa GPBank và các bên khác;

To comply with agreements or contracts between GPBank and other parties;

q) Để cung cấp cho các nhà cung cấp/các bên cung cấp dịch vụ, các bên bán của GPBank;

To provide data to suppliers/service providers, merchants of GPBank;

r) Để tạo dữ liệu, báo cáo và thống kê, phản hồi cho chúng tôi hoặc các bên thứ ba khác có liên

quan của GPBank hoặc trên cơ sở yêu cầu của NHNN hoặc cơ quan có thẩm quyền;

To create data, reports, and statistics, and provide feedback to GPBank or related third parties, or upon request by the State Bank of Vietnam or competent authorities;

- s) Để tiến hành nghiên cứu thị trường, khảo sát và phân tích dữ liệu liên quan đến bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào của GPBank cung cấp tới KH;

To conduct market research, surveys, and data analysis related to any products or services provided by GPBank to customers;

- t) Để đánh giá rủi ro, phân tích xu hướng, thống kê, lên kế hoạch, bao gồm phân tích xử lý dữ liệu về thống kê, tín dụng, rủi ro và phòng chống rửa tiền, để tạo lập và duy trì hệ thống chấm điểm tín dụng và để đánh giá và duy trì dữ liệu về lịch sử tín dụng của KH.

To assess risks, analyze trends, conduct planning, including statistical, credit, and anti-money laundering data analysis, to establish and maintain credit scoring systems, and to evaluate and maintain the customer's credit history.

- u) Để thực hiện các giao dịch như chuyển giao, định đoạt, sáp nhập hoặc mua bán nào đối với hoạt động của GPBank;

To carry out transactions such as transfers, assignments, mergers, or sales related to GPBank's operations;

- v) Để phát hiện, ngăn chặn và điều tra tội phạm, tấn công hoặc các vi phạm bao gồm gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, hối lộ, tham nhũng hoặc trốn thuế.

To detect, prevent, and investigate crimes, attacks, or violations including fraud, money laundering, terrorist financing, bribery, corruption, or tax evasion.

- w) Để thực hiện trách nhiệm với cộng đồng;

To fulfill community responsibilities;

- x) Để thực hiện các nghĩa vụ theo quy định của pháp luật, các điều ước, cam kết quốc tế mà NH phải tuân thủ và yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;

To comply with legal obligations, treaties, and international commitments that GPBank must follow and to fulfill requirements from competent authorities;

- y) Để bảo đảm mục đích kinh doanh hợp pháp của NH hoặc để thực thi hoặc bảo vệ các quyền hợp pháp của NH và các thành viên của NH và trong những trường hợp mà NH cho là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn việc trao đổi thông tin với bất kỳ thành viên nào thuộc NH, các nhà cung cấp dịch vụ cho NH...;

To ensure the Bank's legitimate business interests or to enforce or protect the legal rights of GPBank and its members, and in cases deemed necessary by the Bank, including but not limited to the sharing of information with any member of the Bank or service providers;

- z) Để thực hiện các hoạt động khác có liên quan đến việc cung cấp, vận hành và quản lý của GPBank đối với Dịch Vụ và/hoặc để phát triển, nâng cao và tăng cường việc cung cấp các Dịch Vụ của Ngân Hàng tới các Khách Hàng nói chung; và các mục đích khác mà chúng tôi

cho là phù hợp tại từng thời điểm.

To perform other activities related to the provision, operation, and management of GPBank's Services and/or to develop, improve, and enhance the delivery of Services to customers in general, and for other purposes as deemed appropriate by us from time to time;

- aa) Để nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thanh toán cho KH, xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật.

To support the provision of payment services to the customer, and to handle suspected fraud, impersonation, or legal violations.

2. GPBank sẽ yêu cầu sự đồng ý của KH trước khi sử dụng Dữ liệu cá nhân của KH cho các mục đích khác ngoài các mục đích đã thỏa thuận với KH tại bất kỳ văn kiện nào có đề cập tới bảo vệ Dữ liệu cá nhân và KH đã xác nhận và Điều Kiện Giao Dịch Chung nêu tại F này.

GPBank shall obtain the Customer's consent prior to using their Personal Data for purposes other than those agreed upon in any document that mentions the protection of Personal Data and has been acknowledged by the Customer, including the General Terms and Conditions set forth in Section P herein.

3. Tổ chức và cá nhân được xử lý Dữ liệu cá nhân và Tổ chức, cá nhân khác có liên quan: Để cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho KH, để quản lý và vận hành các sản phẩm, dịch vụ đó cũng như phục vụ các mục đích như đã tuyên bố ở trên, GPBank có thể cung cấp Dữ liệu cá nhân của KH hoặc dữ liệu cá nhân của các bên liên quan đến KH cho các Bên xử lý dữ liệu sau đây:

Entities and individuals authorized to process Personal Data and other related parties: To provide products and services to the Customer, manage and operate those products and services, and serve the purposes stated above, GPBank may disclose the Customer's Personal Data or the Personal Data of individuals related to the Customer to the following Data Processors:

- a) Các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật;

Competent authorities that request information in accordance with the provisions of law;

- b) Các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng, đánh giá tín nhiệm, kiểm toán; các tổ chức xếp hạng, công ty bảo hiểm hoặc môi giới bảo hiểm hoặc nhà cung cấp các dịch vụ về tín dụng;

Entities providing credit information services, credit rating agencies, auditors; rating organizations, insurance companies or insurance brokers, or providers of credit-related services;

- c) Bất kỳ thành viên nào thuộc GPBank; các công ty con, công ty liên kết, công ty thuộc cùng tập đoàn, hệ sinh thái thuộc GPBank được GPBank xác định;

Any member of GPBank; subsidiaries, affiliates, companies within the same corporate group or ecosystem as determined by GPBank;

- d) Bất kỳ tòa án, trọng tài hoặc cơ quan có thẩm quyền nào, dù là chính phủ hay không thuộc chính phủ nhưng có thẩm quyền/được yêu cầu việc thực thi trách nhiệm từ GPBank.

Any court, arbitration body, or competent authority-whether governmental or non-governmental-that has authority or is legally entitled to enforce obligations upon GPBank.

- c) Bất kỳ nhà thầu, đại lý, bên cung cấp dịch vụ, các nhà tư vấn hoặc các bên liên kết của GPBank (bao gồm cả các nhân viên, giám đốc và viên chức của họ); các tổ chức là bên bán, bên cung cấp, các đối tác, đại lý bao gồm nhưng không giới hạn các công ty cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cho hoạt động kinh doanh của GPBank như các tổ chức cung cấp dịch vụ về hành chính, bưu chính, tiếp thị qua điện thoại, bán hàng trực tiếp, cung cấp nhân sự, xử lý dữ liệu, công nghệ thông tin, máy tính, dịch vụ pháp lý, thu hồi nợ, tìm kiếm và xác minh khách hàng, lưu ký, nghiên cứu thị trường, mô hình hóa dữ liệu, lưu trữ hồ sơ, nhập liệu, gửi tin nhắn, gửi thư điện tử, định giá, các dịch vụ tư vấn, cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho các quy trình kinh doanh...;

Any contractors, agents, service providers, consultants, or affiliates of GPBank (including their employees, directors, and officers); sellers, suppliers, and partners, including but not limited to companies providing support services for GPBank's business operations such as administrative services, postal services, telemarketing, direct sales, personnel supply, data processing, information technology, computing services, legal services, debt collection, customer search and verification, custody, market research, data modeling, record storage, data entry, messaging, email delivery, valuation, consulting services, and business process support services;

- f) Cung cấp cho bất kỳ người nào hành động nhân danh KH (bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan tới Tài Khoản, các ngân hàng trung gian, ngân hàng xác nhận và ngân hàng đại lý...);

Provide to any person acting on behalf of the Customer (payee, beneficiary, nominee in relation to the Account, intermediary banks, confirming banks and correspondent banks...);

- g) Các đối tác kinh doanh, đối tác liên quan có hợp tác với GPBank để phát triển, cung cấp hoặc liên quan tới việc phát triển, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của GPBank; hoặc liên quan đến việc cung cấp, phát triển các sản phẩm, dịch vụ của các đối tác đó cho Khách hàng.

Business partners, related partners who cooperate with GPBank to develop, provide or are related to the development, provision of GPBank's products and services; or are related to the provision, development of products and services of those partners to Customers.

- h) Bất kỳ cá nhân, cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan quản lý hoặc bên thứ ba mà GPBank được phép hoặc bắt buộc phải tiết lộ theo quy định của bất kỳ quốc gia nào hoặc theo bất kỳ hợp đồng hoặc cam kết nào khác giữa bên thứ ba và GPBank.

Any individual, competent authority or regulatory body or third party to whom GPBank is permitted or required to disclose under the regulations of any country or under any contract or other undertaking between the third party and GPBank.

- i) Các bên liên quan khác mà GPBank thấy là cần thiết để đáp ứng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của KH;

Other related parties that GPBank deems necessary to respond to and protect the legitimate

rights and interests of customers;

- j) Các cố vấn của KH bao gồm cả các kế toán viên, các kiểm toán viên, các luật sư, các cố vấn tài chính của KH.

Customer advisors include accountants, auditors, lawyers, and financial advisors of the customer.

- k) Bất kỳ người nào được thông báo, ủy quyền, cho phép bởi KH là được phép đề đưa ra các thông tin phục vụ giao dịch thay cho KH;

Any person notified, authorized, or permitted by the Customer is permitted to provide transaction information on behalf of the Customer;

- l) Công an hoặc bất kỳ nhân viên công vụ nào tiến hành điều tra liên quan đến bất kỳ vi phạm nào bao gồm các vi phạm bị nghi vấn.

The police or any public officer conducting an investigation in relation to any offence including suspected offences.

- m) Việc cung cấp Dữ liệu được thực hiện có chấp thuận của KH; hoặc

The provision of Data is made with the consent of the Customer; or

- n) Việc tiết lộ thông tin được KH chấp thuận khi KH sử dụng các sản phẩm, dịch vụ khác của NH.

The disclosure of information is approved by the Customer when the Customer uses other products and services of the Bank.

4. Ngoài GPBank, các công ty, tổ chức thành viên của GPBank, công ty con của GPBank, đối tác chiến lược của GPBank có thể liên hệ với KH về các sản phẩm, dịch vụ mà GPBank cho rằng KH có thể quan tâm hoặc mang lại ưu đãi, lợi ích tài chính cho KH.

In addition to GPBank, GPBank's member companies, subsidiaries, and strategic partners may contact the Customer regarding products and services that GPBank believes may be of interest to the Customer or may provide financial benefits or incentives to the Customer.

5. Chuyển Dữ liệu cá nhân ra nước ngoài: Nhằm thực hiện các mục đích xử lý Dữ liệu các nhân như thỏa thuận với KH tại Điều kiện giao dịch chung nêu tại Phần F này và các văn kiện, thỏa thuận đã xác lập với KH, GPBank có thể chia sẻ, chuyển Dữ liệu cá nhân của KH tới các bên thứ ba liên quan của GPBank và các bên thứ ba này có thể tại Việt Nam hoặc bất kỳ nơi nào khác. Khi thực hiện chuyển Dữ liệu cá nhân ra nước ngoài, GPBank sẽ yêu cầu bên nhận đảm bảo an toàn với Dữ liệu được chuyển giao. GPBank cam kết tuân thủ đầy đủ quy định, yêu cầu tuân thủ của pháp luật Việt Nam để bảo vệ an toàn cho Dữ liệu của KH.

Transfer of Personal Data Abroad: *To carry out the purposes of processing personal data as agreed with the Customer under the General Terms and Conditions set forth in Section F and in other agreements established with the Customer, GPBank may share or transfer the Customer's personal data to GPBank's related third parties, which may be located either in Vietnam or in other countries. When transferring personal data abroad, GPBank shall require the receiving party to ensure the security and safety of the transferred data. GPBank commits to fully comply*

with the laws and regulatory requirements of Vietnam to ensure the protection and security of the Customer's data.

6. **Thời gian xử lý Dữ liệu cá nhân:** Tùy thuộc từng hoạt động cụ thể, Dữ liệu có thể được GPBank xử lý sau khi được cung cấp, thu thập và kết thúc khi hoàn thành việc xử lý phù hợp với mục đích thực hiện hoặc cho đến khi KH có yêu cầu xóa Dữ liệu cá nhân đã cung cấp.

Duration of Personal Data Processing: Depending on each specific activity, personal data may be processed by GPBank after it has been provided or collected and will conclude upon the completion of processing in accordance with the intended purpose, or until the Customer requests the deletion of the personal data that has been provided.

7. **Hậu quả, thiệt hại không mong muốn có thể xảy ra:** Việc xử lý Dữ liệu cá nhân có thể gây rủi ro rò rỉ dữ liệu hoặc xử lý dữ liệu không phù hợp. GPBank luôn coi Dữ liệu cá nhân của KH là tài sản quý giá cần bảo mật do đó GPBank luôn coi trọng việc đảm bảo an toàn đối với Dữ liệu cá nhân của KH. GPBank cam kết áp dụng các biện pháp bảo vệ phù hợp và thường xuyên xem xét, cập nhật các biện pháp quản lý và kỹ thuật xử lý Dữ liệu cá nhân của KH.

Possible Unintended Consequences or Damages: Processing Personal Data may cause risks of data leakage or improper data processing. GPBank always considers Customer Personal Data as a valuable asset that needs to be secured, therefore GPBank always attaches importance to ensuring the safety of Customer Personal Data. GPBank commits to applying appropriate protection measures and regularly reviewing and updating management measures and techniques for processing Customer Personal Data.

Điều 4. Thông Báo Xử Lý Dữ Liệu

Article 4. Notification of Data Processing

KH xác nhận rằng, bằng việc chấp nhận Điều kiện giao dịch chung nêu tại Phần F này, KH đã được GPBank thông báo, đã biết và đồng ý với toàn bộ các nội dung cần được thông báo trước khi GPBank xử lý dữ liệu, chi tiết như nêu tại Điều 3 của Điều kiện giao dịch chung nêu tại Phần F này. Theo đó, GPBank không cần thực hiện lại các thông báo này trước khi xử lý Dữ liệu cá nhân của KH.

The Customer acknowledges that by accepting the General Terms and Conditions set out in Section F, the Customer has been duly informed by GPBank, is aware of, and agrees to all the contents that are required to be notified prior to GPBank's processing of personal data, as detailed in Article 3 of the General Terms and Conditions in Section P. Accordingly, GPBank shall not be required to provide such notifications again prior to processing the Customer's personal data.

Điều 5. Quyền Và Nghĩa Vụ Của KH Trong Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân

Article 5. Rights and Obligations of the Customer Regarding Personal Data Protection

1. **Quyền được biết và Quyền đồng ý:** GPBank tôn trọng quyền được biết và quyền đồng ý của KH đối với hoạt động xử lý dữ liệu. Các văn bản, thông điệp về bảo vệ dữ liệu cùng Điều kiện giao dịch chung nêu tại Phần F này được GPBank cung cấp và thông tin thông đầy đủ và thông tin tới KH để KH thể hiện sự đồng ý một cách rõ ràng, khẳng định việc cho phép GPBank xử lý dữ liệu.

Right to be informed and Right to consent: GPBank respects the Customer's right to be

informed and right to provide consent regarding data processing activities. All documents and communications related to data protection, along with the General Terms and Conditions outlined in Section P, are fully provided and disclosed by GPBank to the Customer so that the Customer may give clear and explicit consent, thereby authorizing GPBank to process their personal data.

2. Quyền truy cập, cung cấp và chỉnh sửa Dữ liệu: / Right to Access, Provide, and Modify Data

- a) Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, KH có quyền yêu cầu GPBank cung cấp xác nhận về Dữ liệu cá nhân của KH và/hoặc yêu cầu chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân của KH do GPBank đang nắm giữ;

Unless otherwise stipulated by law, the Customer has the right to request GPBank to confirm their personal data and/or request corrections to the personal data held by GPBank;

- b) Để bảo đảm an toàn, việc cung cấp, truy cập, chỉnh sửa Dữ liệu của KH có thể được yêu cầu thực hiện theo hình thức, quy trình và thủ tục phù hợp, KH vui lòng thực hiện đầy đủ yêu cầu về thủ tục, trình tự theo thông báo của GPBank để được hỗ trợ.

To ensure security, requests for data provision, access, or modification may be subject to specific formats, processes, and procedures. The Customer is kindly requested to fully comply with the procedures and requirements as notified by GPBank in order to receive support;

- c) GPBank bằng sự nỗ lực hợp lý, sẽ tuân thủ yêu cầu cung cấp hoặc chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân của KH trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu hoàn chỉnh, hợp lệ và phí xử lý liên quan (nếu có) từ KH.

GPBank, using reasonable efforts, will comply with the Customer's request for provision or correction of personal data within 72 hours from the receipt of a valid and complete request and related processing fees (if any);

- d) GPBank có quyền từ chối quyền truy cập trong một số trường hợp nhất định, ví dụ khi GPBank không thể xác thực được danh tính KH hoặc khi Dữ liệu được yêu cầu có tính chất thương mại, bí mật hoặc trong trường hợp GPBank nhận định có sự vi phạm, dấu hiệu vi phạm về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

GPBank reserves the right to deny access in certain cases, such as when GPBank cannot verify the Customer's identity, or when the requested data is of a confidential or commercial nature, or when GPBank identifies a violation or potential violation of personal data protection;

- e) GPBank có quyền cho phép KH chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân theo yêu cầu hoặc yêu cầu KH cung cấp thêm hồ sơ, tài liệu chứng minh tính xác thực của dữ liệu mới.

GPBank has the right to either allow the Customer to modify personal data upon request or require the Customer to provide additional documentation to verify the authenticity of the new data.

3. Quyền rút lại sự đồng ý, xóa dữ liệu, hạn chế xử lý dữ liệu và phản đối xử lý dữ liệu: /

Right to withdraw consent, erase data, restrict data processing and object to data processing:

- a) KH có thể rút lại sự đồng ý của mình đối với bất kỳ hoặc tất cả hoạt động xử lý dữ liệu đã

thỏa thuận với GPBank; có thể yêu cầu xóa dữ liệu, hạn chế xử lý dữ liệu cũng như phản đối việc xử lý dữ liệu;

The Customer may withdraw his/her consent to any or all data processing activities agreed with GPBank; may request data deletion, restriction of data processing as well as objection to data processing;

- b) Các yêu cầu của KH sẽ phải thực hiện theo mẫu văn bản đề nghị và tuân theo quy trình, thủ tục do GPBank quy định, các yêu cầu của KH được tiếp nhận tại các địa điểm kinh doanh của GPBank hoặc các phương thức khác do GPBank quy định từng thời kỳ.

Customer requests must be made according to the request form and comply with the procedures prescribed by GPBank. Customer requests are received at GPBank's business locations or other methods prescribed by GPBank from time to time.

- c) Khi KH rút lại sự đồng ý của mình đối với bất kỳ hoặc tất cả các mục đích, yêu cầu xóa Dữ liệu, yêu cầu hạn chế xử lý dữ liệu hoặc phản đối xử lý dữ liệu, tùy thuộc vào yêu cầu của KH, việc thực hiện theo các yêu cầu này có thể làm cho việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ của GPBank bị giới hạn, hạn chế, tạm ngừng, hủy bỏ, ngăn cản hoặc bị cấm đoán, tùy từng trường hợp. Để làm rõ, GPBank có thể sẽ không cung cấp cho KH các sản phẩm, dịch vụ đầy đủ và chất lượng như thông thường hoặc tùy theo quyết định của mình có thể quyết định việc ngừng, không tiếp tục cung cấp các sản phẩm hoặc dịch vụ. GPBank sẽ không chịu trách nhiệm với KH cho bất kỳ tổn thất nào phát sinh và các quyền hợp pháp của GPBank sẽ được bảo lưu một cách rõ ràng đối với việc giới hạn, hạn chế, tạm ngừng, hủy bỏ hoặc ngăn cản, hoặc cấm đoán đó.

When the Customer withdraws their consent to any or all purposes, requests data deletion, requests data processing restriction, or objects to data processing, depending on the Customer's request, the implementation of such requests may result in limitations, restrictions, suspension, cancellation, obstruction, or prohibition in GPBank's provision of products or services, as the case may be. For clarity, GPBank may not be able to provide the Customer with products or services in a complete and standard quality manner, or at its discretion, may decide to discontinue or cease to provide any products or services. GPBank shall not be liable to the Customer for any loss incurred, and GPBank's legal rights shall be expressly reserved regarding such limitation, restriction, suspension, cancellation, obstruction, or prohibition.

- d) Trong những trường hợp mà Dữ liệu cá nhân do KH đã cung cấp là điều kiện tiên quyết cho việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ, các yêu cầu về thu hồi sự đồng ý, xóa dữ liệu, hạn chế xử lý dữ liệu hay xóa dữ liệu mà KH đưa ra có thể được GPBank xem là quyết định chấm dứt từ phía KH cho bất kỳ mối quan hệ hợp đồng nào mà KH có với GPBank.

In cases where the personal data provided by the Customer is a prerequisite for the provision of products or services, the Customer's requests to withdraw consent, delete data, restrict data processing, or delete data may be deemed by GPBank as a termination by the Customer of any contractual relationship with GPBank.

- e) Các yêu cầu của KH tại Khoản 3 này không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của các hoạt động xử lý Dữ liệu trước đó của GPBank.

The Customer's requests under this Clause 3 shall not affect the legality of any prior data processing activities conducted by GPBank.

4. **Quyền khiếu nại, phản hồi khi có sự cố hoặc yêu cầu phát sinh: / *Right to complain and give feedback when problems or requests arise:***

a) KH có thể phản hồi, phản ánh, khiếu nại tới GPBank bất kỳ vi phạm hoặc sự kiện nghi ngờ vi phạm về bảo vệ dữ liệu mà KH nhận biết được. Thông tin phản hồi, phản ánh, khiếu nại của KH vui lòng chuyển đến GPBank theo các phương thức liên lạc, trao đổi thông tin đã thỏa thuận với KH tại Điều 4 và Điều 5 Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung
The Customer may provide feedback, report, or file complaints to GPBank regarding any violations or suspected violations of data protection that the Customer becomes aware of. The Customer is kindly requested to send such feedback, reports, or complaints to GPBank through the communication methods agreed upon in Article 4 and Article 5 of Section A – General Terms and Conditions.

b) KH có quyền khiếu nại với cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp GPBank vi phạm pháp luật áp dụng hiện hành liên quan đến bảo vệ dữ liệu.
The Customer has the right to file a complaint with the competent authority in the event that GPBank violates the applicable laws related to data protection.

5. GPBank tôn trọng đầy đủ các quyền khác của KH liên quan tới bảo vệ Dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật.

GPBank fully respects other rights of Customers related to Personal Data protection as prescribed by law.

6. **Nghĩa vụ của KH:** KH cần thực hiện đầy đủ nghĩa vụ về bảo mật dữ liệu theo quy định của pháp luật. Trong đó, KH lưu ý, GPBank dựa vào Dữ liệu cá nhân của KH để cung cấp các sản phẩm, dịch vụ đến KH và các bên liên quan của KH. Theo đó, KH cần bảo đảm rằng tại mọi thời điểm, thông tin, dữ liệu do KH cung cấp cho GPBank là đúng, chính xác và đầy đủ. KH cần cập nhật kịp thời tất cả các thay đổi đối với các Dữ liệu đã cung cấp cho GPBank.

***Customer's obligations:** Customer must fully perform the obligation to protect data as prescribed by law. In particular, Customer should note that GPBank relies on Customer's Personal Data to provide products and services to Customer and related parties of Customer. Accordingly, Customer must ensure that at all times, the information and data provided by Customer to GPBank is correct, accurate and complete. Customer must promptly update all changes to the Data provided to GPBank.*

7. **Cam kết của KH / *Customer's Commitment***

Trường hợp KH cung cấp thông tin của bất kỳ cá nhân nào cho GPBank thì KH cần bảo đảm rằng:

In case the Customer provides information of any individual to GPBank, the Customer must ensure that:

a. KH đã được Chủ thể dữ liệu cho phép KH đại diện Chủ thể dữ liệu (*thông qua việc ủy quyền theo quy định của pháp luật trong từng thời kỳ*) trong việc:

The Customer has been authorized by the Data Subject to represent the Data Subject (through authorization as prescribed by law from time to time) in:

- Cung cấp thông tin của Chủ thể dữ liệu cho GPBank; và

Provide Data Subject information to GPBank; and

- Cho phép GPBank được xử lý dữ liệu theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung tại Phần F này.

Permit GPBank to process the data in accordance with the General Terms and Conditions set out in Section F.

- b. Chủ thể dữ liệu đã biết rõ và đồng ý rằng:

The Data Subject is fully informed and agrees that:

- Dữ liệu cá nhân được GPBank xử lý theo Điều kiện giao dịch chung tại Phần F này và quy định của pháp luật.

Their personal data will be processed by GPBank in accordance with the General Terms and Conditions in Section P and applicable legal regulations;

- Chủ thể dữ liệu đã được biết về hoạt động liên quan tới xử lý dữ liệu cá nhân của mình tại GPBank.

The Data Subject has been informed of activities related to the processing of their personal data by GPBank;

- Dữ liệu cá nhân chỉ được xử lý đúng với mục đích đã được nêu tại Điều kiện giao dịch chung thuộc Phần F này.

The personal data will only be processed for the purposes stated in the General Terms and Conditions in Section P.

- Dữ liệu cá nhân được cập nhật, bổ sung phù hợp với mục đích xử lý.

Personal data shall be updated and supplemented in accordance with the processing purposes.

- Dữ liệu cá nhân được áp dụng các biện pháp bảo vệ, bảo mật trong quá trình xử lý, bao gồm cả việc bảo vệ trước các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân và phòng, chống sự mất mát, phá hủy hoặc thiệt hại do sự cố, sử dụng các biện pháp kỹ thuật.

Personal data shall be protected and kept secure during processing, including protection against violations of personal data protection regulations and prevention of loss, destruction, or damage due to incidents, through the use of technical safeguards.

- Dữ liệu cá nhân được lưu trữ tại GPBank theo đúng quy định tại Điều kiện giao dịch chung thuộc Phần F này.

Personal data shall be stored at GPBank in compliance with the provisions of the General Terms and Conditions set out in Section P.

KH có trách nhiệm lưu trữ bằng chứng chứng minh sự đồng ý của Chủ thể dữ liệu đối với các nội dung nêu tại Điều này và cung cấp bằng chứng theo yêu cầu của GPBank. KH phải thanh

toán cho GPBank các khoản thiệt hại về mặt vật chất mà GPBank phải gánh chịu khi KH thực hiện theo nội dung quy định tại Mục 7 này.

The Customer is responsible for storing evidence proving the Data Subject's consent to the contents stated in this Article and providing evidence upon request of GPBank. The Customer must pay GPBank for material damages that GPBank must bear when the Customer performs according to the contents specified in Section 7 of this Article.

8. Hạn chế khi thực hiện các quyền của Chủ thể dữ liệu / *Limitations on Exercising Data Subject Rights*

a. KH đồng ý rằng việc thực hiện yêu cầu của Chủ thể dữ liệu phụ thuộc vào khả năng và hệ thống của GPBank.

The Customer agrees that the ability to fulfill the requests of the Data Subject is subject to GPBank's capabilities and system infrastructure.

b. Trong quá trình sử dụng sản phẩm, dịch vụ, KH chỉ được thay đổi quyết định (bao gồm việc hạn chế xử lý dữ liệu, thay đổi quyết định, rút lại sự đồng ý, phản đối việc xử lý dữ liệu, yêu cầu xóa dữ liệu...) khi:

During the use of products and services, the Customer may only change their decision (including restricting data processing, changing decisions, withdrawing consent, objecting to data processing, requesting data deletion, etc.) when all of the following conditions are met:

- Đã chấm dứt việc sử dụng sản phẩm, dịch vụ bằng văn bản đề nghị chấm dứt sản phẩm, dịch vụ do KH gửi cho GPBank; và

Has terminated the use of the product or service by a written request to terminate the product or service sent by the Customer to GPBank; and

- Toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh từ các Hợp đồng/văn bản do KH ký với GPBank đã được tất toán; và

All obligations arising from Contracts/documents signed by the Customer with GPBank have been settled; and

- Nội dung thay đổi quyết định/rút lại quyết định/phản đối việc xử lý dữ liệu/yêu cầu xóa dữ liệu ... không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc xử lý dữ liệu đã được đồng ý trước khi rút lại sự đồng ý và không thuộc trường hợp pháp luật không cho phép.

The content of changing the decision/withdrawing the decision/objecting to data processing/requesting data deletion... does not affect the lawfulness of the data processing agreed upon before the withdrawal of consent and is not prohibited by law.

Điều 6. Lưu Trữ Vào Bảo Mật Dữ Liệu Cá Nhân

Article 6. Storage and Security of Personal Data

1. Dữ liệu cá nhân của KH do GPBank lưu trữ sẽ được bảo mật. GPBank sẽ áp dụng các biện pháp hợp lý để bảo vệ Dữ liệu cá nhân của KH. Trong phạm vi pháp luật cho phép, GPBank có thể lưu trữ Dữ liệu cá nhân của KH tại Việt Nam hoặc tại nước ngoài, kể cả giải pháp lưu trữ điện toán đám mây. Chúng tôi áp dụng các tiêu chuẩn toàn cầu về bảo mật Dữ liệu của GPBank, phù hợp

với quy định của pháp luật hiện hành.

The Customer's personal data stored by GPBank will be kept confidential. GPBank shall apply reasonable measures to protect the Customer's personal data. Within the limits permitted by law, GPBank may store personal data either in Vietnam or abroad, including via cloud storage solutions. GPBank applies global data security standards in line with applicable legal regulations.

2. GPBank lưu trữ Dữ liệu cá nhân của KH trong khoảng thời gian cần thiết để hoàn thành các mục đích như thỏa thuận với KH tại Điều kiện giao dịch chung nêu tại Phần F này và các văn kiện xác lập với KH trừ khi thời gian lưu trữ lâu hơn được yêu cầu hoặc cho phép bởi các quy định pháp luật hiện hành.

GPBank shall store the Customer's personal data for the duration necessary to fulfill the purposes agreed upon with the Customer under the General Transaction Terms in Section P and the relevant agreements established with the Customer, unless a longer retention period is required or permitted by applicable law.

Điều 7. Thông Tin Cá Nhân Của Trẻ Em

Article 7. Personal Information of Children

GPBank xử lý dữ liệu cá nhân của trẻ em luôn được thực hiện theo nguyên tắc bảo vệ các quyền lợi ích tốt nhất của trẻ em và đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật trong từng thời kỳ.

GPBank's processing of children's personal data is always carried out in accordance with the principle of protecting the best interests of children and ensuring compliance with legal regulations in each period.

PHẦN G – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG

THẺ GHI NỢ

PART G – GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR DEBIT CARD ISSUANCE AND USAGE

(Thuộc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với Khách hàng cá nhân tại GPBank)

(Under the General Terms and Conditions for the provision and use of Non-Credit Services applicable to Individual Customers of GPBank)

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Article 1. Definitions

1. **“Dịch vụ”**: Là dịch vụ Thẻ ghi nợ của GPBank cung cấp cho Khách hàng.
“Service”: Refers to the Debit Card services provided by GPBank to Customers.
2. **“Chủ thẻ”**: Là Khách hàng cá nhân, với thông tin được nêu cụ thể tại Đề nghị của Khách hàng.
“Cardholder”: Refers to an individual Customer, with details specified in the Customer's Application.
3. **“ĐVCNT”**: Là đơn vị chấp nhận thanh toán chấp nhận thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng Thẻ.
“Merchant”: Refers to an entity that accepts payment for goods and services by Card.
4. **“ATM/CDM”**: Là máy giao dịch tự động 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, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của pháp luật.
“ATM/CDM”: Refers to an Automated Teller Machine or Cash Deposit Machine that the Cardholder may use to perform one or more transactions such as deposit, withdrawal, cash transfer, bill payment, account inquiry, PIN change, card information inquiry, or other transactions in accordance with applicable laws.
5. **“POS”**: Là loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ. Trong đó, mPOS (Mobile Point of Sale) có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của Tổ chức thanh toán thẻ để cung ứng tiền mặt cho chủ thẻ theo thỏa thuận giữa Tổ chức thanh toán thẻ và Tổ chức phát hành thẻ phù hợp với phạm vi sử dụng thẻ theo quy định của pháp luật.
“POS”: Refers to a Point-of-Sale terminal installed at Merchants, where Cardholder can use the Card to pay for goods and services. mPOS (Mobile Point of Sale) may also be installed at branches or transaction offices of the Acquiring Bank to provide cash withdrawal services to Cardholders, subject to agreements between the Acquiring Bank and the Issuing Bank, in compliance with applicable laws.
6. **“CVV/CVC”**: Là mã số bảo mật được in trên Thẻ theo quy định của NH.
“CVV/CVC”: Refers to the security code printed on the Card in accordance with banking regulations.
7. **“MOTO”**: Là phương thức thanh toán thẻ do Tổ chức thẻ quốc tế quy định theo đó Chủ thẻ sẽ

thực hiện thanh toán thẻ thông qua việc gọi điện thoại hoặc gửi email tới ĐVCNT.

“MOTO”: Refers to a card payment method regulated by international card schemes, under which the Cardholder makes payments via telephone or email with the Merchant.

8. **“Đề nghị của Khách hàng”:** Trong Phần G này được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến dịch vụ phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ. Tùy trường hợp, Đề nghị của Khách hàng có thể là Đơn đăng ký kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ mà Khách hàng đã đề nghị, xác lập các thỏa thuận với GPBank thông qua các phương tiện điện tử hoặc bất kỳ phương thức nào khác liên quan tới việc Khách hàng đăng ký/đề nghị GPBank phát hành và cung ứng các dịch vụ về Thẻ ghi nợ và đã được GPBank phê duyệt, bao gồm cả các văn bản, tài liệu bổ sung, thay đổi mà Khách hàng đã ký và/hoặc xác nhận đề nghị GPBank mở và cung ứng các dịch vụ liên quan đến Thẻ.

“Customer’s Application”: For the purposes of this Section G, refers to documents and/or forms relating to the provision and use of specific non-credit services related to debit card issuance and usage. Depending on the case, the Customer’s Application may be a Registration Form cum Debit Card Issuance and Usage Agreement submitted by the Customer, or agreements established with GPBank via electronic means or any other method relating to the Customer’s request for debit card issuance and related services, as approved by GPBank. It also includes any supplementary or amended documents signed and/or confirmed by the Customer requesting GPBank to provide debit card services.

9. **“Hợp Đồng”:** Là thỏa thuận về phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ được xác lập giữa Khách hàng và GPBank. Hợp Đồng được tạo lập bởi (i) Đề nghị của Khách hàng đã được chấp thuận bởi GPBank; (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần G – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ và (iii) Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ FATCA dành cho KHCN (được đăng tải trên website của GPBank). Hợp Đồng có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng ký/xác nhận Đề nghị của Khách hàng cho đến khi GPBank và Khách hàng đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Hợp Đồng.

“Agreement/Contract”: Refers to the agreement on debit card issuance and usage established between the Customer and GPBank. The Agreement consists of: (i) the Customer’s Application approved by GPBank; (ii) Part A – General Terms and Conditions and Part C – General Terms and Conditions for Debit Card Issuance and Usage; and (iii) FATCA Compliance Terms and Conditions for Individual Customers (published on GPBank’s website). The Agreement takes effect from the date the Customer signs/confirms the Application until both GPBank and the Customer have fully performed their rights and obligations under the Agreement.

10. **“Thẻ/Thẻ ghi nợ”:** Là Thẻ ghi nợ được GPBank phát hành cho Khách hàng trên cơ sở Hợp Đồng. Thẻ được hiểu bao gồm Thẻ ghi nợ vật lý và Thẻ ghi nợ phi vật lý.

“Card/Debit Card”: Refers to the debit card issued by GPBank to the Customer under the Agreement, including both physical and virtual debit cards.

11. **“Thẻ ghi nợ vật lý/Thẻ vật lý”:** Là Thẻ ghi nợ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn chip điện tử để lưu giữ dữ liệu Thẻ, có thông tin in trên Thẻ theo quy định của pháp luật và GPBank.

“Physical Debit Card/Physical Card”: Refers to a debit card that exists in physical form,

usually made of plastic, embedded with an electronic chip storing card data, and displaying information in accordance with laws and GPBank's regulations.

12. **“Thẻ ghi nợ phi vật lý/Thẻ phi vật lý”**: Là Thẻ ghi nợ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và hiển thị các thông tin trên Thẻ theo quy định của pháp luật, được GPBank phát hành cho Chủ thẻ.

“Virtual Debit Card/Virtual Card”: Refers to a debit card that does not exist in physical form but exists electronically, displaying required information in accordance with laws, and issued by GPBank to the Cardholder.

13. **Thẻ giả**: Là Thẻ không do NH phát hành nhưng có chứa các thông tin của Thẻ thật, chủ thẻ thật.

“Counterfeit Card”: Refers to a card not issued by the Bank but containing the information of a genuine card and cardholder.

14. **“NAPAS”**: Là Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam.

“NAPAS”: Refers to the National Payment Corporation of Vietnam.

15. **“PIN”**: Là mã số mật được NH cấp cho chủ thẻ hoặc do chủ thẻ tạo lập theo quy trình được NH quy định để sử dụng trong các giao dịch thẻ.

“PIN”: Refers to a personal identification number assigned by the Bank to the Cardholder or created by the Cardholder in accordance with the Bank's procedures, used to authenticate card transactions.

16. **“BIN”**: Là một dãy chữ số, bao gồm các loại BIN sau: BIN xác định Tổ chức phát hành thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam; BIN do TCTQT cấp; và BIN của quốc gia khác.

“BIN”: Refers to a sequence of digits, including: BINs identifying card-issuing institutions as prescribed by the State Bank of Vietnam; BINs issued by international card schemes; and BINs from other countries.

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần G này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung; Phần P - Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng; Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

Other capitalized terms not defined in this Section G shall be interpreted in accordance with Part A – General Terms and Conditions; Part F – General Terms and Conditions for Customer Personal Data Protection; and documents relating to the provision and use of non-credit services.

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ

Article 2. Rights and Obligations of the Cardholder

1. Quyền của Chủ thẻ

Rights of the Cardholder

- a. Sử dụng Thẻ để rút tiền mặt và mua sắm hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi số dư tài khoản thanh toán/ hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán tại GPBank (tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ) và trong phạm vi sử dụng Thẻ như quy định tại Điều 4 Phần G – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ.

To use the Card for cash withdrawals and payments for goods and services within the balance of the payment account/overdraft limit (if any) linked to the Cardholder's account at GPBank, and within the scope of card usage as stipulated in Article 4, Section G – General Terms and Conditions for Debit Card Issuance and Usage.

- b. Sử dụng Thẻ trong hạn mức bao gồm hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt, hạn mức thanh toán trực tuyến ngày, các hạn mức khác trong việc sử dụng Thẻ theo quy định của GPBank được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của GPBank từng thời kỳ.

To use the Card within applicable limits, including limits on payments, transfers, cash withdrawals, daily online transactions, and other limits as regulated and publicly announced by GPBank from time to time via its official website and/or transaction points.

- c. Đề nghị GPBank cấp lại mã PIN, phát hành lại Thẻ, tạm khóa/chấm dứt sử dụng Thẻ, gia hạn Thẻ, thay đổi hạn mức chi tiêu ngày, hủy bỏ tính năng thanh toán trực tuyến theo quy định của GPBank.

To request GPBank to reissue a PIN, reissue a Card, temporarily lock/terminate Card usage, renew the Card, adjust daily spending limits, or deactivate the online payment function, in accordance with GPBank's regulations.

- d. Đề nghị GPBank phát hành Thẻ phụ với số lượng theo quy định của GPBank. Chủ thẻ chính có quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ phụ và chịu trách nhiệm về các giao dịch thực hiện bằng Thẻ của Thẻ chính và (các) Thẻ phụ.

To request GPBank to issue supplementary Cards, in accordance with GPBank's rules. The Primary Cardholder has the right to make decisions regarding the usage of supplementary Cards and is responsible for all transactions made with both the Primary and Supplementary Cards.

- e. Được tham gia các chương trình ưu đãi dành cho Chủ thẻ của GPBank và/hoặc các đối tác của GPBank nếu đáp ứng các điều kiện theo quy định của GPBank và/hoặc đối tác của GPBank từng thời kỳ.

To participate in promotional and preferential programs for GPBank Cardholders and/or GPBank's partners, subject to conditions set by GPBank and/or its partners from time to time.

- f. Được khiếu nại, yêu cầu GPBank tra soát các giao dịch thẻ của Chủ thẻ. Các trường hợp tra soát, phương thức, thời gian gửi yêu cầu tra soát, thời hạn trả lời tra soát thực hiện theo quy định của GPBank, quy định của các Tổ chức thẻ trong nước/quốc tế và quy định pháp luật.

To raise complaints and request GPBank to investigate Card transactions. The investigation process, methods, submission timeframe, and response timeline shall follow GPBank's regulations, the rules of domestic/international card organizations, and applicable laws.

- g. Được GPBank cung cấp thông tin về lịch sử giao dịch Thẻ và số dư tài khoản thanh toán gắn với Thẻ, hạn mức liên quan đến việc sử dụng Thẻ và các thông tin cần thiết khác theo quy định của GPBank.

To receive information from GPBank on Card transaction history, balances of payment

accounts linked to the Card, usage limits, and other necessary information in accordance with GPBank's rules.

- h. Được nhận lại số dư tiền gửi trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ theo quy định của pháp luật.

To reclaim the remaining balance in the payment account linked to the Card in accordance with the law.

- i. Yêu cầu đóng/ mở khóa/ tạm ngừng sử dụng Thẻ phù hợp với quy định của GPBank.

To request closure/unlocking/temporary suspension of the Card in accordance with GPBank's rules.

- j. Các quyền khác theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này, quy định của GPBank và quy định của pháp luật.

To exercise other rights as provided in these General Terms and Conditions, GPBank's regulations, and applicable laws.

- k. Trường hợp Chủ thẻ được GPBank phát hành Thẻ phi vật lý để sử dụng, việc thực hiện các quyền của Chủ thẻ phải phù hợp với quy định tại Điều 5 Phần G – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ.

In the case where GPBank issues a Virtual Card to the Cardholder, the exercise of the Cardholder's rights shall comply with the provisions of Article 5, Section G – General Terms and Conditions for Debit Card Issuance and Usage.

2. Nghĩa vụ và cam kết của Chủ thẻ

Obligations and Commitments of the Cardholder

- a. Đồng ý tuân thủ và chấp nhận việc sử dụng Thẻ theo các quy định về chính sách sản phẩm và của GPBank bao gồm nhưng không giới hạn việc quy định về tần suất/số lượng giao dịch, hạn mức giao dịch, danh sách ĐVCNT mà Chủ thẻ được phép thanh toán..., và các quy định khác của pháp luật và quy định của NH trong từng thời kỳ.

To comply with and accept the use of the Card in accordance with GPBank's product policies and rules, including but not limited to transaction frequency/volume, transaction limits, lists of approved Merchants, and other provisions of law and banking regulations applicable from time to time.

- b. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng và chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng thẻ cũng như các thông tin khác theo yêu cầu của GPBank trong từng thời kỳ. Cập nhật, thông báo kịp thời và gửi cho GPBank các giấy tờ liên quan khi có những thay đổi về thông tin đã đăng ký khi yêu cầu sử dụng dịch vụ hoặc trong quá trình sử dụng dịch vụ. Riêng đối với giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ thẻ phải cập nhật và đăng ký thay đổi với GPBank muộn nhất vào ngày làm việc liền kề trước ngày hết hạn hiệu lực/hết hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam này hoặc một thời hạn khác theo thông báo của GPBank. Trường hợp không thông báo hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ theo yêu cầu của GPBank và/hoặc quy định tại Điểm này, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất hoặc bị gián đoạn (tạm dừng hoặc từ chối) thực hiện các giao dịch thanh toán, rút tiền hoặc các giao dịch khác liên quan đến Thẻ của Chủ thẻ thì Chủ thẻ phải

hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin; và cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do không cung cấp và cập nhật, bổ sung thông tin kịp thời hoặc do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất.

To provide complete, clear, and accurate information related to card issuance and usage, as well as other information as required by GPBank from time to time. To promptly update and notify GPBank of any changes to registered information during the service application or usage process, and to submit supporting documents as required. For identification documents and proof of residence in Vietnam, the Cardholder must update and register such changes with GPBank no later than the working day immediately prior to the expiry date of these documents, or within another period as notified by GPBank. Failure to notify or provide full and accurate information as required may result in risks, losses, or interruptions (suspension or denial) of card transactions such as payments or withdrawals. In such cases, the Cardholder shall bear full responsibility for any errors, misuse, or fraudulent activities arising from their failure to provide accurate, complete, and timely information, and undertakes to assume all risks, including financial damages and related costs, resulting from delays or inaccuracies in providing updated information.

- c. Trực tiếp đến GPBank nhận Thẻ/PIN hoặc đề nghị GPBank gửi Thẻ/PIN bằng đường bưu điện/chuyển phát nhanh hoặc các phương thức khác được GPBank triển khai từng thời kỳ. Trường hợp đăng ký nhận Thẻ/PIN qua đường bưu điện/chuyển phát nhanh, Chủ thẻ đồng ý và xác nhận rằng GPBank được coi là đã hoàn thành việc giao nhận Thẻ. PIN khi Thẻ, PIN đã được giao tới địa chỉ mà Chủ thẻ đã đăng ký với GPBank. Chủ thẻ cam kết (i) chịu mọi rủi ro phát sinh do việc Thẻ/PIN bị thất lạc, bị lợi dụng và/hoặc các rủi ro do việc Chủ thẻ không trực tiếp ký nhận hoặc người khác giả mạo Chủ thẻ ký nhận Thẻ/PIN theo phương thức này; (ii) thanh toán mọi chi phí liên quan khi đề nghị GPBank gửi Thẻ/PIN bằng đường bưu điện/chuyển phát nhanh.

To directly collect the Card/PIN at GPBank or request GPBank to deliver the Card/PIN by post/courier service or other methods deployed by GPBank from time to time. Where the Cardholder registers to receive the Card/PIN by post/courier, the Cardholder agrees and acknowledges that GPBank shall be deemed to have completed delivery once the Card/PIN has been sent to the address registered by the Cardholder with GPBank. The Cardholder undertakes: (i) to bear all risks arising from loss, misuse, or fraudulent receipt of the Card/PIN by someone impersonating the Cardholder; and (ii) to pay all related fees when requesting GPBank to deliver the Card/PIN by post/courier.

- d. Chịu trách nhiệm quản lý Thẻ và bảo mật các thông tin liên quan đến Thẻ của mình, đặc biệt là PIN và mã bảo mật OTP trong suốt quá trình sử dụng Thẻ phù hợp với quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật. Không được chuyển nhượng Thẻ cho người khác.

To take full responsibility for managing the Card and protecting all related information, especially the PIN and OTP security code, during the Card's usage, in accordance with these General Terms and Conditions and the law. The Card must not be transferred to others.

- e. Chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các giao dịch phát sinh liên quan đến Thẻ của Chủ

thẻ (bao gồm cả giao dịch có hoặc không có chữ ký, mã PIN hoặc có chữ ký khác với chữ ký của Chủ thẻ tại mặt sau Thẻ) nếu GPBank cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ thẻ đã được sử dụng để thực hiện giao dịch phù hợp với quy định về Phạm vi sử dụng Thẻ tại Điều 4 Phần G – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ.

To be fully liable for all transactions arising from the use of the Card (including transactions with or without a signature, PIN, or transactions where the signature differs from the specimen signature on the back of the Card), provided that GPBank can present evidence that the Cardholder's Card was used to perform the transaction, in compliance with the scope of card usage under Article 4, Section G – General Terms and Conditions for Debit Card Issuance and Usage.

- f. Không được phép sử dụng Thẻ cho bất kỳ giao dịch hay mục đích bất hợp pháp nào. Chịu trách nhiệm với GPBank và pháp luật về các hành vi gian lận, giả mạo Thẻ của Chủ thẻ và các giao dịch Thẻ/ Tài khoản liên quan đến gian lận, giả mạo.

Not to use the Card for any unlawful purpose or transaction. The Cardholder shall be liable to GPBank and under the law for any fraudulent acts, card forgery, or fraudulent Card/Account-related transactions.

- g. Chủ thẻ chính có nghĩa vụ mở tài khoản thanh toán tại GPBank.

Primary Cardholder is required to open a payment account at GPBank.

- h. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho GPBank đối với (i) các khoản mà Chủ thẻ rút thừa, rút/thanh toán quá số dư trên tài khoản thanh toán, giao dịch ghi có nhằm vào tài khoản thanh toán/Thẻ của Chủ thẻ và các giao dịch nhằm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp; (ii) các khoản tiền đã được GPBank ghi có vào Thẻ/Tài khoản thanh toán của Chủ thẻ theo các chương trình ưu đãi, khuyến mại,... của GPBank nhưng sau đó GPBank phát hiện/có cơ sở xác định Chủ thẻ không thuộc đối tượng được nhận khoản tiền này. Đồng ý để GPBank tự động ghi nợ các khoản tiền này trên tài khoản (tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi tiết kiệm, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn và các tài khoản khác) và/hoặc khấu trừ các tài sản gửi khác của Chủ thẻ tại GPBank.

To immediately and unconditionally return to GPBank: (i) any funds withdrawn in excess of the account balance, overdrafts, incorrect credits, or other mistaken transactions for which the Cardholder cannot prove legal ownership; and (ii) any funds mistakenly credited by GPBank into the Card/Payment Account under promotional or incentive programs if GPBank later determines that the Cardholder was not eligible to receive such funds. The Cardholder agrees that GPBank may automatically debit these amounts from any of the Cardholder's accounts (payment accounts, savings accounts, term deposits, or other accounts) and/or offset against any other deposits/assets held by the Cardholder at GPBank.

- i. Thông báo ngay cho GPBank theo các phương thức quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này khi Thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc phát hiện PIN, các yếu tố bảo mật Thẻ bị lộ, bị lợi dụng.

To promptly notify GPBank via the channels provided under these General Terms and Conditions in case of Card loss, theft, disclosure, or misuse of the PIN or other security elements.

- j. Ký chữ ký mẫu bằng bút bi vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, Chủ thẻ phải ký hóa đơn/chứng từ thanh toán giống chữ ký mẫu này trừ những giao dịch không yêu cầu chữ ký của Chủ thẻ.

To sign the specimen signature with a ballpoint pen in the signature panel on the back of the Card immediately upon receipt. When making transactions at Merchants, the Cardholder must sign receipts/payment slips in accordance with this specimen signature, except for transactions where no signature is required.

- k. Không được sử dụng Thẻ đã thông báo mất, thất lạc và trả lại cho GPBank Thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được.

Not to use a Card that has been reported lost or stolen, and to return the Card to GPBank if recovered after being reported lost.

- l. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho GPBank các khoản phí phát sinh từ việc sử dụng Thẻ.

To pay in full and on time all fees and charges arising from Card usage.

- m. Thông báo kịp thời với GPBank khi phát hiện sai sót, nhầm lẫn liên quan đến Thẻ của mình hoặc tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ của mình bị lợi dụng.

To promptly notify GPBank of any errors, discrepancies, or unauthorized use of the Card or the payment account linked to the Card.

- n. Chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT/Ngân hàng thanh toán (NHTT)/Tổ chức Thẻ về các vấn đề liên quan đến giao dịch Thẻ.

To be responsible for resolving disputes directly with Merchants/Acquirers/Card Schemes concerning Card-related transactions.

- o. Bằng việc ký, xác nhận Đề nghị của Khách hàng, Chủ thẻ đồng ý rằng, việc Chủ thẻ yêu cầu đăng ký, tham gia bất kỳ Dịch vụ, Chương trình nào mà GPBank triển khai thông qua phương thức Chủ thẻ đăng ký, tham gia bằng cách gọi lên tổng đài 24/7, qua Dịch vụ Ngân hàng điện tử hoặc bất kỳ phương thức nào khác do GPBank triển khai, Chủ thẻ có trách nhiệm tuân thủ đúng các quy định của GPBank về Dịch vụ Ngân hàng điện tử (Dịch vụ Ngân hàng điện tử được GPBank cung cấp qua điện thoại, internet,...) tại Điều kiện giao dịch chung này và/hoặc các quy định khác có liên quan của GPBank dành cho Dịch vụ, Chương trình mà Chủ thẻ tham gia.

By signing and confirming the Customer's Application, the Cardholder agrees that for any services or programs offered by GPBank through registration methods such as the 24/7 call center, electronic banking channels, or any other method implemented by GPBank, the Cardholder shall comply with GPBank's rules on electronic banking services (telephone banking, internet banking, etc.) under these General Terms and Conditions and/or other applicable regulations issued by GPBank.

- p. Thực hiện kích hoạt Thẻ theo đúng phương thức được GPBank triển khai tại thời điểm kích hoạt Thẻ. Tuân thủ các điều khoản và điều kiện tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định của GPBank, các tổ chức/hiệp hội Thẻ và của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ.

Activate the Card using the method implemented by GPBank at the time of activation. To

comply with the provisions of these General Terms and Conditions, GPBank's regulations, card scheme rules/associations, and applicable laws regarding card issuance and usage.

- q. Thông báo và phối hợp với GPBank để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất Thẻ/lộ thông tin Thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Hợp Đồng.

Notify and cooperate with GPBank for resolution in cases of Card loss/data breaches or in case of requests for investigation/claims in accordance with the Agreement.

- r. Chủ thẻ chính có quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ phụ và chịu trách nhiệm về các giao dịch thực hiện bằng Thẻ của Thẻ chính và (các) Thẻ phụ.

Primary Cardholder has the right to make decisions regarding the use of Supplementary Cards and is liable for all transactions conducted with both the Primary Card and Supplementary Cards.

- s. Không được thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật.

Not to commit any prohibited acts under applicable laws.

- t. Trường hợp Chủ thẻ được GPBank phát hành Thẻ phi vật lý để sử dụng, việc thực hiện các nghĩa vụ của Chủ thẻ phải phù hợp với quy định tại Điều 5 Phần G – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ.

Where a Virtual Card is issued, the Cardholder's obligations shall comply with Article 5, Section G – General Terms and Conditions for Debit Card Issuance and Usage.

- u. Trong trường hợp gia hạn Thẻ, Chủ thẻ truy cập vào GP.DigiPlus hoặc thông qua các kênh/phương thức khác được GPBank triển khai trong từng thời kỳ để thực hiện các bước kích hoạt Thẻ, cung cấp lại thông tin giấy tờ tùy thân và dữ liệu sinh trắc học của Chủ thẻ để hệ thống thực hiện xác thực, xác minh lại thông tin Chủ thẻ theo quy định của GPBank từng thời kỳ.

In the case of Card renewal, the Cardholder shall access GP.DigiPlus or other channels/methods provided by GPBank from time to time to complete Card activation steps and resubmit identity documents and biometric data for verification and re-authentication, in accordance with GPBank's regulations.

- v. Tuân thủ các điều khoản và điều kiện tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định của GPBank, các tổ chức/hiệp hội Thẻ và của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ.

To comply with these General Terms and Conditions, GPBank's regulations, card scheme rules/associations, and applicable laws relating to card issuance and usage.

- w. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này, quy định của GPBank và quy định của pháp luật.

To fulfill other obligations as provided in these General Terms and Conditions, GPBank's regulations, and applicable laws.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của GPBank

Article 3. Rights and Obligations of GPBank

1. Quyền của GPBank

Rights of GPBank

- a. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ bằng việc hủy hoặc thu hồi Thẻ nếu (i) Chủ thẻ vi phạm các điều kiện và điều khoản sử dụng Thẻ của Điều Kiện Giao Dịch Chung này; (ii) sử dụng Thẻ giả và/hoặc Thẻ bị nghi ngờ là giả; (iii) Thẻ sử dụng trái phép; (iii) nhằm phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật; (iv) NH chấm dứt việc cung cấp dịch vụ cho KH theo quy định của NH trong từng thời kỳ; (v) KH thực hiện lệnh chuyển khoản tiền đến Tài khoản bị cảnh báo/có gian lận/nghi ngờ gian lận theo quy định của NH hoặc của các tổ chức tín dụng khác trong từng thời kỳ; (vi) các trường hợp hủy hoặc thu hồi Thẻ khác theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung.

To terminate the use of the Card by canceling or withdrawing the Card in the following cases: (i) the Cardholder violates the terms and conditions of this General Terms and Conditions; (ii) the Card is counterfeit and/or suspected to be counterfeit; (iii) the Card is used illegally; (iv) for purposes of investigation or criminal proceedings in accordance with the law; (v) the Bank terminates service provision to the Customer under the Bank's regulations from time to time; (vi) the Customer initiates a transfer order to an account flagged/fraudulent/suspected of fraud as per the regulations of the Bank or other credit institutions from time to time; (vii) other cases of cancellation or withdrawal as stipulated in this General Terms and Conditions.

- b. Giám sát giao dịch Thẻ của Chủ thẻ và thực hiện các biện pháp để hạn chế rủi ro cho giao dịch Thẻ, bao gồm cả việc từ chối giao dịch Thẻ mà GPBank nghi ngờ có rủi ro, có dấu hiệu nghi ngờ vi phạm pháp luật; tạm khóa Thẻ, thu hồi thẻ, tạm dừng giao dịch Thẻ và hủy hiệu lực của Thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ;... GPBank được miễn trách nhiệm với bất kỳ ảnh hưởng nào đến Chủ thẻ khi Chủ thẻ không thực hiện được giao dịch Thẻ trong các trường hợp trên.

To monitor the Cardholder's transactions and implement measures to minimize risks for Card transactions, including refusing Card transactions suspected of risk or unlawful signs; temporarily blocking the Card, retrieving the Card, suspending transactions, and invalidating the Card during usage. GPBank shall not be liable for any impact on the Cardholder due to unsuccessful Card transactions in such cases.

- c. Được miễn trách nhiệm khi Thẻ bị lợi dụng để rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa, dịch vụ và thực hiện các giao dịch khác trong trường hợp Thẻ bị thất lạc/mất cắp/gian lận và/hoặc giả mạo trừ trường hợp do lỗi của GPBank.

To be exempted from liability in cases where the Card is misused to withdraw cash, pay for goods/services, or perform other transactions in the event of loss/theft/fraud/counterfeit, except where caused by GPBank's fault.

- d. Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. Được quyền ghi nợ vào tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ giá trị hàng hóa, dịch vụ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không.

Not to be responsible for delivery, quality of goods, or services paid by Card. GPBank has the right to debit the linked payment account for the value of goods/services regardless of whether they are delivered or performed.

- e. Được miễn trách trong trường hợp khiếu nại, yêu cầu tra soát của Chủ thẻ không được GPBank thanh toán/các tổ chức thẻ trong và ngoài nước giải quyết theo quy định của các tổ chức này, trừ trường hợp do lỗi của GPBank.

To be exempted from liability where the Cardholder's complaints or inquiries are not resolved by GPBank/payment organizations (domestic or international) according to their rules, except where caused by GPBank's fault.

- f. Kích hoạt tính năng thanh toán trực tuyến của Thẻ theo quy định của GPBank.

Activate the Card's online payment function in accordance with GPBank's regulations.

- g. Thay đổi các hạn mức sử dụng Thẻ phù hợp với chính sách của GPBank trong từng thời kỳ.

Change Card usage limits in line with GPBank's policies from time to time.

- h. Đối với giao dịch Thẻ tại nước ngoài, GPBank được quyền tự động phong tỏa số tiền giao dịch tương ứng với giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ dự định sẽ thực hiện trên tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ và tự động chấm dứt phong tỏa, trích thu số tiền này khi nhận được yêu cầu thanh toán từ Tổ chức thẻ quốc tế/bên có liên quan.

For overseas Card transactions, GPBank has the right to automatically block an amount equal to the transaction value in the linked payment account and automatically release/debit this amount upon receipt of payment request from the international card organization/related party.

- i. Từ 01/01/2025, được quyền tạm dừng thực hiện tất cả các giao dịch Thẻ nếu giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ thẻ hết hiệu lực mà Chủ thẻ không thực hiện cập nhật, bổ sung theo thông báo của GPBank.

From 01/01/2025, to suspend all Card transactions if the Cardholder's identity documents or residence permit in Vietnam have expired and the Cardholder fails to update/supplement documents as notified by GPBank.

- j. Được quyền điều chỉnh đối với các giao dịch bị hạch toán sai (giao dịch hoàn trả/hoàn tiền/ghi có thừa/nhầm vào tài khoản Thẻ/Tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ của Chủ thẻ) do hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc theo giao dịch tra soát, khiếu nại đã được tạm ứng cho Chủ thẻ nhưng kết quả xử lý tra soát, khiếu nại cuối cùng không thuộc trường hợp GPBank phải bồi hoàn/bồi thường cho Chủ thẻ theo quy định và các giao dịch ghi Có khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp theo quy định của GPBank trong từng thời kỳ.

To adjust transactions posted incorrectly (refunds/reversals/erroneous or excess credits to the Card/linked payment account) due to processing or transmission errors, or transactions advanced to the Cardholder pending dispute resolution but with final results not requiring GPBank's reimbursement/compensation, and any other credits where the Cardholder cannot prove lawful ownership under GPBank's regulations from time to time.

- k. Các quyền khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật.

Other rights as provided in this General Terms and Conditions and by law.

2. Nghĩa vụ của GPBank

Obligations of GPBank

- a. Tôn trọng quyền và lợi ích của Chủ thẻ theo Điều Khoản Giao Dịch Chung này.

Respect the rights and interests of the Cardholder in accordance with this General Terms and Conditions.

- b. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.

Fully and promptly execute payment orders after verifying and controlling the legality and validity of such orders.

- c. Bảo mật các thông tin về Thẻ của Chủ thẻ, không được phép thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Chủ thẻ cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của Chủ thẻ trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này.

Safeguard the Cardholder's Card information and not collect, use, or disclose such information to third parties without the Cardholder's consent, except where required by competent state authorities and/or as specifically provided in this General Terms and Conditions.

- d. Bồi thường các thiệt hại thực tế phát sinh do việc GPBank vi phạm các quy định về cung cấp dịch vụ thẻ ghi nợ theo Điều Khoản Giao Dịch Chung này và theo quy định của pháp luật.

Compensate for actual damages incurred as a result of GPBank's breach of the regulations on debit card service provision under this General Terms and Conditions and in accordance with applicable law.

- e. Từ 01/01/2025, thông báo cho KH tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực (hoặc một thời hạn khác theo quy định/thông báo của GPBank) của giấy tờ tùy thân để yêu cầu Chủ thẻ cập nhật, bổ sung thông tin theo quy định.

From 01/01/2025, to notify the Customer at least 30 days prior to the expiry date (or another period as stipulated/notified by GPBank) of their identity documents in order to request the Cardholder to update and supplement information as required.

- f. Lưu trữ, bảo quản đầy đủ, chi tiết theo thời gian đối với các thông tin, dữ liệu nhận biết khách hàng trong quá trình Chủ thẻ phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của GPBank, quy định của pháp luật. Thời hạn lưu trữ thực hiện theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền từng thời kỳ.

Fully and securely store and retain detailed customer identification information and data during the Card issuance and usage process in compliance with GPBank's regulations and applicable law. The retention period shall be in accordance with anti-money laundering laws from time to time.

- g. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật.

Other obligations as stipulated in this General Terms and Conditions and applicable law.

Điều 4. Phạm vi sử dụng Thẻ và hạn mức giao dịch Thẻ, thời hạn hiệu lực của Thẻ

Article 4. Scope of Card Usage, Transaction Limits, and Card Validity

1. Phạm vi sử dụng Thẻ:

Scope of Card Usage:

- a. Chủ thẻ được sử dụng Thẻ để rút tiền mặt (trừ trường hợp Thẻ phụ phát hành cho Chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi) tại các ATM/CDM của GPBank/Tổ chức thanh toán thẻ và các ATM trong liên minh NAPAS, có biểu tượng của Tổ chức thẻ quốc tế (đối với Thẻ quốc tế) hoặc rút tiền thông qua phương thức khác do GPBank triển khai từng thời kỳ, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT, qua internet, qua email, điện thoại,... và sử dụng các dịch vụ khác do GPBank và các Ngân hàng khác có kết nối trực tiếp hoặc gián tiếp với GPBank thông qua một hoặc một số các tổ chức trung gian cung cấp trong phạm vi số dư và hạn mức thấu chi (nếu có, trong phạm vi pháp luật cho phép) trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ của Chủ thẻ. Đối với Thẻ phi vật lý, phạm vi sử dụng Thẻ thực hiện theo quy định tại Điều 5 Phần G – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ.

Cardholder may use the Card to withdraw cash (except for supplementary cards issued to Supplementary Cardholders under 15 years old) at GPBank's ATMs/CDMs, ATMs of Card Payment Organizations, ATMs within the NAPAS network, ATMs bearing international card organization logos (for international cards), or via other cash withdrawal methods deployed by GPBank from time to time. Card may also be used for payment of goods and services at Merchants, via the internet, email, telephone, and for other services provided by GPBank and other banks directly or indirectly connected with GPBank through one or more intermediaries, within the available balance and overdraft limit (if any, and within the scope permitted by law) of the payment account linked to the Card. For virtual cards, the scope of usage shall comply with Article 5, Section G – General Terms and Conditions for Debit Card Issuance and Usage.

- b. Chủ thẻ đồng ý rằng, khi tham gia các giao dịch thanh toán bằng Thẻ, tùy thuộc vào từng giao dịch Thẻ và yêu cầu/quy định của GPBank và/hoặc của Tổ chức thẻ quốc tế và/hoặc của ĐVCNT phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế, giao dịch Thẻ có thể được xác thực bằng một, một số trong các phương thức bao gồm:

Cardholder agrees that, when conducting card payment transactions, depending on each transaction and the requirements/regulations of GPBank and/or international card organizations and/or Merchants in compliance with applicable law, transactions may be authenticated through one or more of the following methods:

- Thẻ và Chủ thẻ phải hiện diện tại ĐVCNT; và/hoặc

Card and Cardholder being present at the Merchant; and/or

- Chữ ký của Chủ thẻ trên hóa đơn giao dịch Thẻ; hoặc

Cardholder's signature on the transaction slip; or

- Nhập mã PIN khi giao dịch; hoặc

Entering a PIN for the transaction; or

- Các thông tin thẻ (Tên thẻ/Số thẻ/mã CVV/CVC...) được cung cấp qua email, điện thoại, internet...; hoặc

Providing card details (Cardholder name/card number/CVV/CVC, etc.) via email, telephone, internet, etc.; or

- Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà Chủ thẻ đăng ký với GPBank; hoặc

Any authentication method registered by the Cardholder with GPBank; or

- Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà GPBank, Tổ chức thẻ quốc tế và ĐVCNT quy định.

Any authentication method required by GPBank, international card organizations, and Merchants.

- c. Chủ thẻ hiểu và nhận thức đầy đủ rằng, khi Chủ thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán thẻ mà Thẻ và/hoặc Chủ thẻ không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT (ví dụ: Giao dịch MOTO; giao dịch thanh toán trên internet,...) và khi Chủ thẻ không bảo mật các thông tin về Thẻ, Thẻ của Chủ thẻ có thể bị lợi dụng cho các giao dịch thanh toán mà không cần Thẻ và/hoặc Chủ thẻ không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT. Bằng việc ký, xác nhận Đề nghị của Khách hàng, Chủ thẻ xác nhận và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro này.

Cardholder fully understands and acknowledges that, when conducting card transactions where the Card and/or Cardholder are not physically present at the Merchant (e.g., MOTO transactions, online payments, etc.) and when Card information is not kept secure, the Card may be misused for transactions without the Card and/or Cardholder being physically present. By signing and confirming the Customer's Application, the Cardholder confirms and fully accepts these risks.

- d. Chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm thanh toán cho GPBank đối với tất cả các giao dịch phát sinh và được xác thực bằng bất kỳ phương thức nào nêu tại Điểm a trên. Chủ thẻ đồng ý rằng, sao kê tài khoản sẽ là bằng chứng xác nhận các giao dịch, phí, lãi (nếu có) và các khoản ghi nợ, ghi có trong sao kê là đúng và có hiệu lực và Chủ thẻ sẽ thực hiện thanh toán tất cả các giao dịch, phí, lãi thể hiện trên sao kê đúng thời hạn quy định trong sao kê, trừ trường hợp do lỗi hạch toán nhầm của GPBank.

Cardholder undertakes to be responsible for payment to GPBank for all transactions conducted and authenticated by any of the methods specified in Point a above. The Cardholder agrees that the account statement shall serve as confirmation of transactions, fees, interest (if any), and all debit/credit entries, and undertakes to pay all amounts stated in the statement within the due date, except in cases of misposting errors by GPBank.

- e. Ngay khi Thẻ được kích hoạt thành công, Chủ thẻ được sử dụng các tính năng thanh toán Thẻ trên internet. Trường hợp không có nhu cầu sử dụng tính năng thanh toán này, Chủ thẻ liên hệ với GPBank để đề nghị đóng tính năng thanh toán này của Thẻ.

Immediately upon successful Card activation, Cardholder may use online payment features. If the Cardholder does not wish to use this feature, they must contact GPBank to request closure of the Card's online payment function.

- f. Trường hợp được phát hành Thẻ phi vật lý để sử dụng, phạm vi sử dụng Thẻ phi vật lý thực hiện phải phù hợp với quy định tại Khoản này và Điều 5 Phần G – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ.

In case a virtual card is issued, its scope of usage shall comply with this Clause and Article 5, Section G -- General Terms and Conditions for Debit Card Issuance and Usage.

- g. Từ 01/01/2025, 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 dữ liệu sinh trắc học theo quy định của GPBank và quy định của pháp luật có liên quan.

From 01/01/2025, the Card may only be used for electronic transactions after successful verification ensuring consistency between the Cardholder's identity documents and biometric information with GPBank's biometric data in accordance with GPBank's regulations and applicable laws.

2. Hạn mức giao dịch Thẻ và thay đổi Hạn mức giao dịch Thẻ:

Card Transaction Limits and Changes to Card Transaction Limits:

- a. Chủ thẻ sử dụng Thẻ trong phạm vi các Hạn mức giao dịch Thẻ. Hạn mức giao dịch Thẻ bao gồm hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ, hạn mức thanh toán trực tuyến ngày, hạn mức rút tiền mặt (bao gồm cả hạn mức rút tiền mặt tại nước ngoài), hạn mức chuyển khoản, hạn mức thấu chi (nếu có) và các hạn mức khác phù hợp với quy định của GPBank và pháp luật.

Cardholder shall use the Card within the applicable transaction limits, which may include limits for goods/service payments, daily online payments, cash withdrawals (including overseas withdrawals), fund transfers, overdraft limits (if any), and other limits in line with GPBank's policies and applicable law.

- b. GPBank được thay đổi các Hạn mức giao dịch Thẻ phù hợp với chính sách của GPBank trong từng thời kỳ. Trường hợp thay đổi, GPBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ được biết theo một, một số trong các phương thức theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

GPBank may adjust transaction limits from time to time in accordance with its policies. In case of changes, GPBank will notify the Cardholder via one or more methods specified in this General Terms and Conditions.

3. Thời hạn hiệu lực của Thẻ

Card Validity Period

Thực hiện theo quy định của GPBank từng thời kỳ với thời hạn hiệu lực của Thẻ tối đa không vượt quá thời hạn hiệu lực của Thẻ theo quy định của pháp luật. Tùy theo quy định của GPBank từng thời kỳ, thời hạn hiệu lực của Thẻ có thể được ghi nhận trên Thẻ phát hành cho Chủ thẻ.

The validity period of the Card shall be determined by GPBank from time to time, provided that it does not exceed the maximum validity period permitted by law. Depending on GPBank's regulations at each period, the validity period may be indicated on the physical card issued to the Cardholder.

Điều 5. Phát hành Thẻ phi vật lý

Article 5. Issuance of Virtual Cards

1. Tùy thuộc chính sách của GPBank đối với một số dòng/loại Thẻ, Chủ thẻ có thể đăng ký và được GPBank phát hành Thẻ phi vật lý để sử dụng.

Depending on GPBank's policy for certain card types/categories, the Cardholder may register and be issued a Virtual Card by GPBank for use.

2. Trường hợp Chủ thẻ được phát hành Thẻ phi vật lý, các quy định sau đây sẽ được áp dụng:

In case a Virtual Card is issued to the Cardholder, the following provisions shall apply:

- a. Thẻ phi vật lý được GPBank phát hành cho Chủ thẻ dưới dạng thẻ điện tử, không được in ra thành Thẻ vật lý, trừ trường hợp GPBank có quy định khác. Chủ thẻ có thể thực hiện truy vấn thông tin Thẻ thông qua Dịch vụ Ngân hàng điện tử của GPBank và theo hướng dẫn của GPBank từng thời kỳ.

The Virtual Card is issued by GPBank in the form of an electronic card and shall not be printed into a physical card, unless otherwise stipulated by GPBank. The Cardholder may inquire about card information via GPBank's Electronic Banking Services and in accordance with GPBank's guidance from time to time.

- b. Phạm vi sử dụng Thẻ: Thẻ phi vật lý chỉ được sử dụng để giao dịch qua internet, điện thoại di động qua các chương trình ứng dụng hoặc các thiết bị điện tử chấp nhận thẻ khác.

Scope of use: The Virtual Card may only be used for transactions via the internet, mobile phones through application programs, or other electronic devices that accept cards.

- c. Thu hồi Thẻ: Thẻ phi vật lý không được phát hành dưới dạng vật chất nên không có trường hợp thu hồi Thẻ.

Card retrieval: As the Virtual Card is not issued in physical form, there is no case of card retrieval.

- d. Gia hạn Thẻ: Khi hết thời hạn hiệu lực, Thẻ phi vật lý không được gia hạn. Trường hợp có nhu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ phi vật lý, Chủ thẻ đăng ký phát hành mới Thẻ phi vật lý theo quy định của GPBank tại thời điểm đề nghị phát hành.

Card renewal: Upon expiry, the Virtual Card shall not be renewed. If the Cardholder wishes to continue using a Virtual Card, he/she must apply for a new Virtual Card in accordance with GPBank's regulations at the time of application.

- e. Phát hành lại Thẻ: Thẻ phi vật lý có thể được phát hành lại với số thẻ mới theo quy định của GPBank từng thời kỳ.

Card reissuance: A Virtual Card may be reissued with a new card number in accordance with GPBank's regulations from time to time.

- f. Tạm khóa/đóng Thẻ: Khi xảy ra các trường hợp tạm khóa Thẻ, đóng Thẻ, Chủ thẻ (trong trường hợp Chủ thẻ yêu cầu) có thể yêu cầu tạm khóa, đóng Thẻ phi vật lý hoặc Thẻ vật lý hoặc lựa chọn tạm khóa, đóng đồng thời cả hai Thẻ; và GPBank (trong trường hợp GPBank chủ động tạm khóa, đóng Thẻ) có thể quyết định tạm khóa, đóng Thẻ phi vật lý hoặc Thẻ vật lý hoặc lựa chọn tạm khóa, đóng đồng thời cả hai Thẻ. Việc tạm khóa, chấm dứt tạm khóa, đóng Thẻ thực hiện theo quy trình có liên quan của GPBank từng thời kỳ.

Card suspension/closure: In cases of suspension or closure, the Cardholder (if requested by the Cardholder) may request suspension or closure of either the Virtual Card or the Physical Card, or choose to suspend/close both; and GPBank (if GPBank initiates suspension or closure) may decide to suspend or close either the Virtual Card or the Physical Card, or

choose to suspend/close both. The suspension, termination of suspension, and closure shall be carried out in accordance with GPBank's relevant procedures from time to time.

3. Trường hợp Chủ thẻ được phát hành Thẻ phi vật lý gắn với Thẻ vật lý, ngoài quy định tại Khoản 2 Điều này, việc sử dụng Thẻ phi vật lý được áp dụng theo các quy định sau:

In case the Virtual Card is issued in connection with a Physical Card, in addition to the provisions of Clause 2 of this Article, the use of the Virtual Card shall be subject to the following provisions:

- a. Thẻ vật lý gắn với Thẻ phi vật lý là một/một số Thẻ vật lý được GPBank phát hành cho Chủ thẻ và có thông tin chi tiết như được ghi nhận tại hồ sơ về phát hành Thẻ phi vật lý của Chủ thẻ.

The Physical Card associated with the Virtual Card is one or several Physical Cards issued by GPBank to the Cardholder, with detailed information recorded in the Virtual Card issuance file of the Cardholder.

- b. Thẻ phi vật lý có số Thẻ, PIN khác với Thẻ vật lý.

The Virtual Card has a card number and PIN different from the Physical Card.

- c. Loại Thẻ, thời hạn hiệu lực, phương thức kích hoạt Thẻ,... của Thẻ phi vật lý giống với Thẻ vật lý.

The type, validity period, activation method, etc. of the Virtual Card shall be the same as those of the Physical Card.

- d. Hạn mức sử dụng của Thẻ phi vật lý thực hiện theo đăng ký của Chủ thẻ phù hợp với quy định của GPBank và không vượt quá Hạn mức sử dụng của Thẻ vật lý.

The usage limit of the Virtual Card shall be based on the Cardholder's registration, in accordance with GPBank's regulations, and shall not exceed the usage limit of the Physical Card.

4. Các nội dung khác liên quan tới việc phát hành và sử dụng Thẻ phi vật lý không được quy định tại Điều này thực hiện theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này, quy định của GPBank và quy định pháp luật có liên quan.

Other matters relating to the issuance and use of Virtual Cards not specified in this Article shall be implemented in accordance with these General Terms and Conditions, GPBank's regulations, and applicable laws.

Điều 6. Các loại phí

Article 6. Fees

1. Trong quá trình sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán cho GPBank các loại phí tại Biểu phí dịch vụ thẻ của GPBank phù hợp quy định pháp luật, bao gồm các loại phí sau:

During the use of the Card, the Cardholder is responsible for paying GPBank the fees specified in GPBank's Card Service Tariff in compliance with applicable laws, including the following:

- a. Các loại phí liên quan đến mở và sử dụng, quản lý tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ/Thẻ theo quy định của GPBank từng thời kỳ.

Fees related to the opening, use, and management of the payment account linked to the Card, as stipulated by GPBank from time to time.

- b. Phí phát hành Thẻ: Là khoản phí Chủ thẻ phải thanh toán khi đăng ký phát hành Thẻ, bao gồm: Phí phát hành lần đầu, phí phát hành lại Thẻ.

Card issuance fee: The fee payable by the Cardholder upon registering for card issuance, including the initial issuance fee and card reissuance fee.

- c. Phí cấp sao kê giao dịch: Là khoản phí Chủ thẻ phải thanh toán khi yêu cầu GPBank cấp sao kê đối với (các) giao dịch.

Transaction statement fee: The fee payable by the Cardholder when requesting GPBank to issue a statement of transaction(s).

- d. Phí tra soát: Là khoản phí mà Chủ thẻ phải thanh toán khi có yêu cầu tra soát không đúng hoặc không chính xác về các giao dịch Thẻ đã thực hiện.

Dispute investigation fee: The fee payable by the Cardholder when making an incorrect or inaccurate dispute request regarding card transactions already executed.

- e. Phí xử lý giao dịch Thẻ tại ATM: Là khoản phí mà Chủ thẻ phải thanh toán khi thực hiện các giao dịch Thẻ tại ATM.

Card transaction processing fee at ATMs: The fee payable by the Cardholder when conducting card transactions at ATMs.

- f. Phí thay đổi trạng thái Thẻ: Là khoản phí mà Chủ thẻ phải thanh toán khi yêu cầu mở/khóa/đóng Thẻ.

Card status change fee: The fee payable by the Cardholder when requesting to activate, block, or close the Card.

- g. Phí dịch vụ hoặc phí hành chính đối với bất cứ yêu cầu nào, dịch vụ hoặc tiện ích gia tăng nào do GPBank cung cấp hoặc thực hiện theo yêu cầu của Chủ thẻ liên quan đến Thẻ, tài khoản thanh toán gắn với Thẻ của Chủ thẻ.

Service or administrative fee for any request, service, or additional utility provided by GPBank or performed at the request of the Cardholder in relation to the Card or the payment account linked to the Card.

- h. Các loại phí khác phù hợp với quy định của pháp luật và được nêu cụ thể tại Biểu phí dịch vụ Thẻ của GPBank.

Other fees in compliance with applicable laws and specifically stipulated in GPBank's Card Service Tariff.

2. Biểu phí dịch vụ Thẻ sẽ được GPBank quy định và công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của GPBank từng thời kỳ.

Card Service Tariff shall be stipulated and publicly announced by GPBank on its official website and/or at GPBank's transaction outlets from time to time.

3. Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ Thẻ có sự thay đổi, GPBank sẽ thông báo đến Chủ thẻ theo một trong các phương thức quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này. Các thay đổi về phí có hiệu lực áp dụng với Chủ thẻ sau 07 ngày kể từ ngày GPBank thông báo và Chủ thẻ có trách

nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí mới cho GPBank.

In the event of changes to the Card Service Tariff, GPBank shall notify the Cardholder via one of the methods provided under these General Terms and Conditions. Changes to fees shall take effect and apply to the Cardholder seven (07) days after the date of GPBank's notification, and the Cardholder shall be responsible for making full payment in accordance with the new tariff.

4. Tùy thuộc vào chính sách của GPBank từng thời kỳ, Chủ thẻ có thể được ưu đãi một, 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, GPBank sẽ thực hiện thu phí theo Biểu phí thông thường và Chủ thẻ có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ cho GPBank.

Depending on GPBank's policy from time to time, the Cardholder may be granted a waiver or discount of one or several types of fees upon card issuance or during a certain period of card usage. Upon expiry of the preferential period, or if the Cardholder no longer meets the conditions to enjoy such preferential treatment, GPBank shall apply the standard tariff, and the Cardholder shall be responsible for fully paying the applicable service fees to GPBank.

Điều 7. Thẻ chính và Thẻ phụ

Article 7. Primary Card and Supplementary Card(s)

1. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu phát hành Thẻ phụ theo số lượng theo quy định của GPBank cho người được mình ủy quyền sử dụng. Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng sử dụng chung một tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ mà GPBank cấp cho Chủ thẻ chính. Giao dịch của Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ được thể hiện trên cùng một sao kê.

Primary Cardholder has the right to request GPBank to issue Supplementary Card(s), in a quantity as stipulated by GPBank, to persons authorized by Primary Cardholder to use such cards. Primary Cardholder and Supplementary Cardholder(s) shall jointly use the same payment account linked to the Card issued by GPBank to Primary Cardholder. Transactions made by Primary Cardholder and the Supplementary Cardholder(s) shall be reflected in the same statement.

2. Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm về các giao dịch thực hiện bằng Thẻ của Thẻ chính và (các) Thẻ phụ.

Primary Cardholder shall be fully responsible for all transactions made with both Primary Card and any Supplementary Card(s).

3. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu GPBank ngừng việc sử dụng (các) Thẻ phụ bằng văn bản mà không cần sự đồng ý của (các) Chủ thẻ phụ. Nếu Chủ thẻ chính chính thức chấm dứt việc sử dụng Thẻ thì (các) Chủ thẻ phụ cũng phải ngừng theo. Tuy nhiên việc tạm ngừng hoặc chấm dứt Thẻ phụ thì không làm ảnh hưởng gì đến Thẻ chính.

Primary Cardholder has the right to request GPBank in writing to suspend the use of any Supplementary Card(s) without the consent of the Supplementary Cardholder(s). If Primary Cardholder officially terminates the use of Primary Card, all Supplementary Card(s) must also be terminated accordingly. However, the suspension or termination of any Supplementary Card(s) shall not affect the validity of the Primary Card.

Điều 8. Thu hồi, đổi, gia hạn, phát hành lại Thẻ và từ chối thanh toán Thẻ

Article 8. Card Revocation, Replacement, Renewal, Reissuance, and Card Payment Refusal

1. Phát hành lại, gia hạn Thẻ:

Card Reissuance and Renewal:

- a. Chủ thẻ có quyền yêu cầu GPBank phát hành lại Thẻ trong trường hợp Thẻ bị mất/bị đánh cắp, Thẻ hết hạn sử dụng Thẻ, thay đổi hạng Thẻ hoặc yêu cầu phát hành Thẻ mới thay thế Thẻ cũ, Thẻ hỏng,...;

Cardholder has the right to request GPBank to reissue the Card in cases where Card is lost/stolen, expired, upgraded, damaged, or when the Cardholder requests a replacement card, ...;

- b. Khi Thẻ cũ sắp hết thời hạn/đã hết thời hạn sử dụng Thẻ, GPBank thực hiện rà soát để đưa Chủ thẻ vào danh sách khách hàng được gửi Thẻ mới. Thẻ mới này chỉ là phôi Thẻ có in thông tin Chủ thẻ nhưng không có giá trị sử dụng và cũng chưa được xem là GPBank đã chấp thuận gia hạn Thẻ. GPBank chỉ được xem là đồng ý gia hạn Thẻ cho Chủ thẻ sau khi Chủ thẻ đã hoàn tất các thủ tục xác thực hoặc xác minh thông tin thông qua việc cung cấp thông tin sinh trắc học của Chủ thẻ hoặc theo các cách thức khác do GPBank triển khai trong từng thời kỳ. Khi đó, việc Chủ thẻ thực hiện thủ tục xác thực hoặc xác minh thông tin được xem là Chủ thẻ đồng ý tiếp tục sử dụng Thẻ và đồng thời cũng là cơ sở để GPBank kích hoạt Thẻ cho Chủ thẻ sử dụng.

When a Card is approaching or has reached its expiration date, GPBank shall review and include the Cardholder in the list of customers to be issued a new Card. Such new Card shall only be a blank card embossed with the Cardholder's information, without usage value, and shall not be deemed as GPBank's approval of renewal. GPBank shall only be deemed to have approved renewal after the Cardholder has completed authentication or verification procedures, including providing biometric data or other methods implemented by GPBank from time to time. The completion of such procedures shall be deemed as the Cardholder's consent to continue using the Card and shall serve as the basis for GPBank to activate the Card for use.

- c. Khi Chủ thẻ đáp ứng các điều kiện theo yêu cầu của GPBank, GPBank sẽ xem xét để phát hành lại, gia hạn Thẻ cho Chủ thẻ. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán phí, chi phí liên quan đến việc phát hành lại, gia hạn Thẻ theo quy định của GPBank.

Provided that the Cardholder meets GPBank's requirements, GPBank shall consider reissuance or renewal of the Card. The Cardholder shall be responsible for paying fees and costs related to the reissuance or renewal of the Card in accordance with GPBank's regulations.

2. Thẻ bị GPBank thu hồi trong các trường hợp sau:

A Card shall be revocation by GPBank in the following cases:

- a. Thẻ giả.

Counterfeit card.

- b. Thẻ sử dụng trái phép.

Unauthorized card usage.

- c. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.

For investigation and criminal handling purposes as prescribed by law.

- d. Thẻ nằm trong danh sách Thẻ đen, Thẻ hết thời hạn sử dụng Thẻ.

Card listed in the blacklist or expired card.

- e. GPBank phát hiện Chủ thẻ sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để phát hành Thẻ hoặc sử dụng cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác theo quy định.

GPBank detects that the Cardholder used forged or false documents for issuance or used the Card for fraud, scams, or other illegal activities.

- f. Các trường hợp khác được thu hồi Thẻ được GPBank quy định và công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của GPBank từng thời kỳ.

Other revocation cases as stipulated and publicly announced by GPBank on its official website and/or at GPBank branches from time to time.

3. Chủ thẻ có quyền yêu cầu GPBank đổi, phát hành lại Thẻ và phải trả phí đổi, phát hành lại Thẻ theo quy định của GPBank.

Cardholder has the right to request GPBank to replace or reissue a Card and shall pay the applicable replacement/reissuance fee in accordance with GPBank's regulations.

4. Khi Thẻ hết thời hạn sử dụng, nếu Chủ thẻ có nhu cầu gia hạn và đáp ứng các điều kiện theo yêu cầu của GPBank thì GPBank có thể gia hạn thời hạn sử dụng Thẻ.

Upon expiration of the Card, if the Cardholder requests renewal and meets GPBank's requirements, GPBank may renew the Card.

5. Các chi phí liên quan đến đổi, gia hạn, phát hành lại Thẻ do Chủ thẻ thanh toán. GPBank có quyền ghi nợ tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ của Chủ thẻ đối với các khoản phí liên quan theo quy định của GPBank.

Cardholder shall bear all costs relating to replacement, renewal, and reissuance. GPBank reserves the right to debit the Cardholder's payment account linked to the Card for such fees in accordance with GPBank's regulations.

6. Từ chối thanh toán Thẻ: Thẻ sẽ bị từ chối thanh toán khi:

Card Payment Refusal: A Card shall be refused for payment in the following cases:

- a. Thẻ bị liệt kê trong danh sách Thẻ đen.

Card is blacklisted.

- b. Thẻ đã bị hết thời hạn sử dụng.

Card has expired.

- c. Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo.

Card is counterfeit or involved in fraudulent transactions.

- d. Số dư tài khoản thanh toán của Chủ thẻ chính, hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ

chi trả khoản thanh toán.

Insufficient balance or overdraft limit (if any) in the Primary Cardholder's payment account to cover the transaction.

- e. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất và GPBank đã xác nhận việc nhận được thông báo này.

Card has been reported lost by the Cardholder and GPBank has confirmed receipt of such notice.

- f. Chủ thẻ vi phạm quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định của GPBank về việc sử dụng Thẻ được GPBank công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của GPBank từng thời kỳ.

Cardholder violates these General Terms and Conditions or GPBank's regulations on Card usage, as publicly announced by GPBank on its official website and/or at its branches.

- g. Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác theo Biểu phí và/hoặc quy định được công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của GPBank.

Cardholder fails to pay fees or other financial obligations in accordance with GPBank's Tariff or published regulations.

- h. Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT và các giao dịch hành vi bị cấm theo quy định pháp luật và quy định của GPBank.

Card is used for false/invalid merchant transactions or for prohibited transactions/activities under law and GPBank's regulations.

- i. Thẻ chưa đăng ký hoặc chưa được cấp phép sử dụng các dịch vụ liên quan mà Chủ thẻ yêu cầu thực hiện.

Card has not been registered or authorized for the requested service(s).

- j. Chủ thẻ vi phạm quy định thanh toán thẻ của Tổ chức thanh toán thẻ và của Ngân hàng nhà nước.

Cardholder violates card payment regulations of the Card Payment Organization and/or the State Bank of Vietnam.

- k. Thẻ bị khóa.

Card is blocked.

- l. Khi GPBank có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của Chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền.

GPBank suspects the Cardholder's transactions to be dishonest or unlawful in accordance with anti-money laundering laws.

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

Other cases as stipulated by GPBank and by law.

- 7. Chủ thẻ đồng ý rằng, tùy theo chính sách của GPBank từng thời kỳ (chính sách bảo mật Thẻ,

chính sách phát triển Thẻ,...), GPBank có thể xem xét yêu cầu Chủ thẻ thay đổi dòng (loại) Thẻ mà Chủ thẻ đang sử dụng sang dòng (loại) Thẻ mới. Trước khi triển khai dòng (loại) Thẻ mới, GPBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ về việc thay đổi này bằng một trong các phương thức liên hệ theo quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này. Trường hợp Chủ thẻ không thực hiện, thực hiện không đúng, không đầy đủ theo yêu cầu của GPBank sẽ được xem là Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này, khi đó, GPBank có quyền xem xét, áp dụng các hình thức xử lý phù hợp theo quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này.

Cardholder agrees that, depending on GPBank's policies from time to time (e.g., card security policy, card development policy), GPBank may require the Cardholder to switch to another card type. Before implementing such change, GPBank shall notify the Cardholder through one of the communication methods stipulated in these General Terms and Conditions. Failure by the Cardholder to comply fully with GPBank's request shall be deemed a breach of obligations hereunder, and GPBank reserves the right to apply appropriate measures in accordance with these General Terms and Conditions.

Điều 9. Tạm khóa, tạm dừng giao dịch, chấm dứt sử dụng Thẻ

Article 9. Temporary Blocking, Suspension of Transactions, and Termination of Card Usage

1. GPBank có quyền tạm khóa, đóng, hủy hiệu lực/chấm dứt sử dụng và thu hồi Thẻ của Chủ thẻ trong các trường hợp sau:

GPBank reserves the right to temporarily block, deactivate, revoke, or terminate the Cardholder's Card in the following cases:

- a. Thẻ đã hết hạn sử dụng nhưng Chủ thẻ không có yêu cầu gia hạn thời hạn sử dụng Thẻ: Trước khi hết thời hạn sử dụng Thẻ ít nhất là 01 tháng hoặc một thời hạn khác theo quy định của GPBank, GPBank sẽ gửi thông báo cho Chủ thẻ về việc phát hành Thẻ mới để Chủ thẻ thông tin lại GPBank. Nếu trong vòng 05 ngày kể từ ngày gửi thông báo hoặc thời hạn khác theo ghi nhận tại thông báo của GPBank gửi Chủ thẻ mà GPBank không nhận được thông tin phản hồi của Chủ thẻ về việc từ chối tiếp tục sử dụng, GPBank coi như Chủ thẻ vẫn yêu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ.

Card has expired and Cardholder does not request renewal: At least 01 month prior to the Card's expiry date, or within another period as prescribed by GPBank, GPBank shall notify Cardholder of the issuance of a new Card. If, within 05 days from the date of notification, or within another period specified in GPBank's notice, GPBank does not receive any response from Cardholder refusing further use, GPBank shall deem that Cardholder wishes to continue using the Card.

- b. Chủ thẻ vi phạm các quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này và/hoặc các quy định của GPBank/của pháp luật có liên quan đến phát hành và sử dụng Thẻ của GPBank. Trong trường hợp này, GPBank được miễn trách đối với bất kỳ sự phương hại nào tới danh dự, uy tín của Chủ thẻ trong việc yêu cầu thu hồi lại Thẻ.

Cardholder violates these General Terms and Conditions and/or any regulations of GPBank/laws relating to the issuance and use of GPBank Cards. In such cases, GPBank shall be exempt from liability for any harm to Cardholder's honor or reputation arising from GPBank's demand to revoke the Card.

- c. Các trường hợp liên quan đến giả mạo và quản lý rủi ro (bao gồm cả trường hợp GPBank 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 và các trường hợp khác phù hợp quy định pháp luật).

Cases related to forgery and risk management (including cases where GPBank detects that Cardholder used falsified documents, impersonation to obtain a Card, or used the Card for fraudulent, deceptive, or unlawful purposes, as well as other cases in accordance with applicable law).

- d. Chấm dứt sử dụng Thẻ trong trường hợp không phát sinh giao dịch Thẻ nào trong khoảng thời gian liên tục từ 12 tháng trở lên (hoặc thời hạn khác theo thông báo của GPBank từng thời kỳ) và xử lý số dư trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ ghi nợ của Chủ thẻ theo quy định của Điều Kiện Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật.

Termination of Card usage where no Card transactions occur for a continuous period of 12 months or more (or another period as notified by GPBank from time to time), and settlement of the balance in the payment account linked to Cardholder's debit Card shall be carried out in accordance with these General Terms and Conditions and applicable law.

- e. Chủ thẻ không duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ theo quy định được GPBank công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của GPBank từng thời kỳ.

Cardholder fails to maintain the minimum balance in the payment account linked to the Card, as publicly announced by GPBank on its official website and/or at GPBank branches from time to time.

- f. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Upon request of a competent state authority.

- g. Theo yêu cầu của Chủ thẻ.

Upon request of Cardholder

- h. Theo quy định về xử lý tra soát, khiếu nại của Tổ chức thẻ mà GPBank là thành viên, trong đó việc khóa/dóng/thu hồi Thẻ là điều kiện cần để phục vụ xử lý tra soát, khiếu nại theo đề nghị của Chủ thẻ.

Pursuant to card scheme rules and regulations of which GPBank is a member, where blocking, closing, or revoking the Card is required for the processing of disputes/claims as requested by Cardholder.

- i. Các trường hợp khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và theo quy định của GPBank phù hợp với quy định pháp luật và được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của GPBank từng thời kỳ.

Other cases in accordance with these General Terms and Conditions and GPBank's regulations, consistent with applicable law, and publicly announced on GPBank's official website and/or at GPBank branches from time to time.

2. GPBank có quyền tạm dừng giao dịch Thẻ của Chủ thẻ trong các trường hợp sau:

GPBank may temporarily suspend Card transactions in the following cases:

- a. Giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ thẻ hết hiệu lực.
Cardholder's identification documents or proof of residence in Vietnam have expired.
- b. Các trường hợp khác theo quy định của GPBank và quy định của pháp luật từng thời kỳ.
Other cases in accordance with GPBank's regulations and applicable law from time to time.
- c. Khi sự kiện làm phát sinh các trường hợp GPBank tạm dừng giao dịch Thẻ chấm dứt, Chủ thẻ được tiếp tục sử dụng Thẻ theo quy định của GPBank.
Once the event leading to the suspension of Card transactions ceases, Cardholder shall be entitled to continue using the Card in accordance with GPBank's regulations.

3. Chấm dứt sử dụng Thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ

Termination of Card usage at Cardholder's request

Chủ thẻ có thể yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ với điều kiện đáp ứng đầy đủ các quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ tài chính với GPBank theo quy định pháp luật. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu GPBank chấm dứt việc sử dụng bất cứ một Thẻ phụ nào hoặc tất cả các Thẻ (bao gồm cả Thẻ chính và Thẻ phụ). Chủ thẻ phụ có quyền yêu cầu GPBank chấm dứt việc sử dụng Thẻ phụ được cấp cho mình bằng cách thông báo bằng văn bản tới GPBank.

Cardholder may request termination of Card usage provided that all conditions set out in these General Terms and Conditions are satisfied, and all financial obligations owed to GPBank under applicable law are fully settled. Primary Cardholder has the right to request GPBank to terminate the use of any Supplementary Card(s) or all Cards (including both Primary and Supplementary Cards). A Supplementary Cardholder may request GPBank to terminate the Supplementary Card issued to him/her by submitting a written notice to GPBank.

4. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ chỉ có hiệu lực và được GPBank chấp thuận khi Chủ thẻ đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ và trách nhiệm với GPBank như sau:

Termination of Card usage at Cardholder's request shall only take effect and be accepted by GPBank once Cardholder has fully discharged all obligations and responsibilities towards GPBank, as follows:

- a. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ, tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ chỉ có hiệu lực khi GPBank chấp thuận và thực hiện khóa Thẻ trên hệ thống. Theo đó, khi chấm dứt sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán cho GPBank toàn bộ các khoản phí phát sinh (nếu có) và các nghĩa vụ tài chính liên quan tới việc mở và sử dụng Thẻ.

Termination of Card usage and the payment account linked to Card shall only be effective once approved by GPBank and upon GPBank's deactivation of Card in its system. Accordingly, upon termination, Cardholder must settle all applicable fees (if any) and all financial obligations arising from the issuance and use of Card.

- b. Chủ thẻ phải trả lại phôi Thẻ cho GPBank và chấm dứt việc sử dụng Thẻ để thanh toán các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ thông qua internet, điện thoại hoặc thư tín. Không kể việc chấm dứt đó, bất kỳ giao dịch nào được thực hiện bằng Thẻ hoặc mã PIN (dù là bởi Chủ

thẻ hay không) trước khi Thẻ được trả lại cho GPBank vẫn sẽ được coi là do Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch Thẻ, Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán đối với các giao dịch phát sinh đó cho GPBank.

Cardholder must return the physical Card to GPBank and cease using Card for transactions via internet, telephone, or mail order. Notwithstanding termination, any transactions conducted with Card or PIN (whether by Cardholder or otherwise) prior to returning Card to GPBank shall be deemed as transactions performed by Cardholder, who shall remain liable for such transactions to GPBank.

- c. Trường hợp Chủ thẻ không nộp lại phôi Thẻ, Chủ thẻ sẽ phải thanh toán cho GPBank khoản phí thất lạc Thẻ (nếu có) theo quy định được công bố công khai của GPBank.

In the event Cardholder fails to return the physical Card, Cardholder shall be liable to pay GPBank a lost Card fee (if any) as publicly announced by GPBank.

- d. Không phụ thuộc vào việc Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ, trong vòng 30 ngày kể từ ngày Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ và/hoặc ngày GPBank thực hiện khóa Thẻ, nếu Thẻ của Chủ thẻ có phát sinh giao dịch thì Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán đối với các giao dịch phát sinh đối với GPBank. Các giao dịch này là các giao dịch do GPBank đã thực hiện trước khi yêu cầu GPBank chấm dứt sử dụng Thẻ nhưng nghĩa vụ thanh toán phát sinh sau thời điểm chấm dứt sử dụng Thẻ.

Irrespective of Cardholder's termination request, within 30 days from the date of the request and/or the date GPBank blocks the Card, if any transactions arise on the Card, Cardholder shall remain liable for payment of such transactions to GPBank. These transactions are those executed by GPBank prior to Cardholder's termination request but where the settlement obligation arises after the termination date.

Điều 10. Cung cấp thông tin, hoàn trả tiền trên Thẻ chưa sử dụng hết

Article 10. Provision of Information and Refund of Unused Card Balance

1. Chủ thẻ được quyền yêu cầu GPBank cung cấp thông tin về việc phát hành Thẻ, số dư tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ, lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan tới việc sử dụng Thẻ. Để được cung cấp thông tin, Chủ thẻ có thể trực tiếp đến các điểm giao dịch của GPBank hoặc liên hệ với GPBank thông qua tổng đài điện thoại số điện thoại 1800 5858 66 /số điện thoại khác theo thông báo của GPBank hoặc thông qua phương thức khác do GPBank triển khai từng thời kỳ. Chủ thẻ có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và thanh toán các khoản phí,... theo quy định của GPBank khi đề nghị GPBank cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của Chủ thẻ, GPBank sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho Chủ thẻ trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật. Việc cung cấp thông tin sẽ được GPBank thực hiện bằng phương thức do GPBank và Chủ thẻ thỏa thuận tại thời điểm Chủ thẻ yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật. Chủ thẻ đồng ý rằng GPBank có thể thực hiện đa dạng các phương thức cung cấp thông tin cho Chủ thẻ (cung cấp thông tin bằng văn bản, qua điện thoại, qua email, tin nhắn SMS,...), các phương thức cung cấp thông tin qua điện thoại, email và tin nhắn SMS có thể sẽ có rủi ro trong trường hợp thông tin cá nhân, tài khoản, Thẻ của Chủ thẻ bị tiết lộ. Chủ thẻ xác nhận đã biết và nhận thức đầy đủ về các rủi ro này và cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh (nếu có).

Cardholder is entitled to request GPBank to provide information regarding Card issuance, the

balance of the payment account linked to the Card, Card transaction history, and other necessary information relating to Card usage. To obtain such information, Cardholder may directly visit GPBank transaction offices, contact GPBank via the call center at 1800 5858 66 / other numbers as announced by GPBank, or through other methods deployed by GPBank from time to time. Cardholder is obligated to comply with GPBank's requirements and pay all applicable fees in accordance with GPBank's regulations when requesting information provision. Upon receipt of a valid request from Cardholder, GPBank shall provide the requested information in accordance with applicable law. Information shall be provided through a method agreed between GPBank and Cardholder at the time of request, consistent with applicable law. Cardholder acknowledges and agrees that GPBank may provide information through various means (written documents, telephone, email, SMS, etc.), and that provision of information via telephone, email, or SMS may entail risks in case Cardholder's personal, account, or Card information is disclosed. Cardholder confirms full awareness of such risks and undertakes to bear all related risks (if any).

2. Các bên đồng ý rằng, vì bất kỳ lý do nào mà Thẻ bị đóng, chấm dứt hiệu lực,... số tiền trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ sẽ được xử lý theo quy định về sử dụng tài khoản thanh toán của GPBank theo quy định của GPBank từng thời kỳ và quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

The Parties agree that, for any reason resulting in the Card being closed, terminated, or otherwise rendered invalid, the funds in the payment account linked to the Card shall be handled in accordance with GPBank's regulations on payment account usage as issued from time to time and these General Terms and Conditions.

3. Việc xử lý dữ liệu cá nhân của Chủ thẻ, của người có liên quan; việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thẻ cho Chủ thẻ hoặc xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật được thực hiện theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung và quy định của GPBank, pháp luật có liên quan từng thời kỳ.

The processing of Cardholder's personal data or related persons' data, and the provision of information to third parties for the purpose of card service provision to Cardholder, or for handling suspected fraud, forgery, or violations of law, shall be carried out in accordance with these General Terms and Conditions, GPBank's regulations, and applicable law from time to time.

Điều 11. Đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ

Article 11. Safety and Security in Card Usage

1. **Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm:**

To ensure the safety and security of Card usage, Cardholder shall:

- a. Bảo quản Thẻ, bảo mật PIN, các mã xác nhận Chủ thẻ khác, các thông tin Thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin Thẻ, thông báo và phối hợp với GPBank để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất Thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại,...

Safeguard the Card, protect the PIN, other Cardholder authentication codes, Card information, and transaction information; not disclose Card information; promptly notify and cooperate with GPBank in handling cases of lost Card, or requests for investigation,

complaints, etc.

- b. Không được cho người khác sử dụng Thẻ, chuyển nhượng Thẻ cho người khác, cầm cố/thế chấp Thẻ cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào.

Not allow others to use the Card, transfer the Card to others, or pledge/mortgage the Card to any organization or individual.

- c. Tuân thủ các hướng dẫn, quy trình bảo mật mà GPBank và/hoặc các tổ chức liên quan (Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức chuyển mạch thẻ, ĐVCNT,...) cung cấp, thiết lập hoặc yêu cầu khi Chủ thẻ thực hiện các 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, email mà Chủ thẻ đã đăng ký với GPBank,... Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật các yếu tố bảo mật nêu trên, đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố bảo mật nêu trên. 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,... phù hợp với quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

Comply with security instructions and procedures provided, established, or required by GPBank and/or related organizations (Card payment organizations, card switching organizations, merchants, etc.) when conducting Card transactions. Depending on the transaction or service, Cardholder may be required to use one or more security factors corresponding to the authentication method required for that transaction or service, including but not limited to Card number, password, username, OTP, security questions, security codes, registered phone number, registered email, etc. Cardholder shall be responsible for maintaining the confidentiality of such security factors and taking reasonable measures to prevent unauthorized use thereof. Cardholder shall be liable for any damages arising from disclosure, theft, or misuse of such security factors in accordance with these General Terms and Conditions.

- d. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống của GPBank và thực hiện các giao dịch Thẻ (máy tính, điện thoại,...), Chủ thẻ không nên rời thiết bị mà Chủ thẻ dùng để giao dịch vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi Chủ thẻ đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch.

Safeguard electronic devices used to connect to GPBank's systems and conduct Card transactions (computers, mobile phones, etc.); not leave such devices unattended during transactions or allow others to use them until Cardholder has logged out of the system or transaction screen.

- e. Thông báo và phối hợp kịp thời với GPBank để xử lý các vấn đề liên quan tới việc bảo đảm an toàn và bảo mật Thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ. Để đảm bảo an toàn tài sản và giao dịch của Chủ thẻ, Chủ thẻ đề nghị GPBank thực hiện các biện pháp thích hợp như khóa hoặc tạm khóa Thẻ, từ chối giao dịch Thẻ khi các yếu tố bảo mật của Chủ thẻ được hệ thống kiểm tra và phản hồi là không chính xác sau một số lần truy cập nhất định.

Promptly notify and cooperate with GPBank to resolve issues related to Card safety and security. For the protection of Cardholder's assets and transactions, Cardholder may

request GPBank to take appropriate measures such as blocking or temporarily blocking the Card, or declining Card transactions if Cardholder's security factors are found to be incorrect after a certain number of attempts.

- f. Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin trong sử dụng Thẻ.

Comply with all other obligations and responsibilities under applicable laws on ensuring safety and confidentiality in Card usage.

2. Để đảm bảo an toàn và bảo mật Thẻ, GPBank có trách nhiệm:

To ensure the safety and security of Card usage, GPBank shall:

- a. Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch Thẻ theo các nguyên tắc, quy định của pháp luật.

Implement safety measures and risk-prevention controls for Card transactions in accordance with applicable principles and laws.

- b. Bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động Thẻ; đảm bảo hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán Thẻ vận hành an toàn và thông suốt.

Safeguard information relating to Card operations and ensure that the infrastructure and technical systems supporting Card issuance and payment operate safely and seamlessly.

- c. Thiết lập, duy trì tổng đài điện thoại hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh từ Chủ thẻ.

Establish and maintain a call center operating 24 hours per day, 7 days per week, to receive and promptly handle information reported by Cardholder.

- d. Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin trong phát hành và thanh toán Thẻ.

Comply with other obligations and responsibilities under applicable laws on ensuring safety and confidentiality in Card issuance and payment.

3. Khi Thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc phát hiện PIN, các yếu tố bảo mật/thông tin Thẻ bị lộ, bị lợi dụng, Chủ thẻ phải báo ngay cho GPBank theo số điện thoại 1800 5858 66 /số điện thoại khác theo thông báo của GPBank từng thời kỳ hoặc Chi nhánh gần nhất và ngay sau đó chính thức xác nhận thông báo này bằng văn bản cho GPBank. Trường hợp Thẻ bị lợi dụng do việc mất cắp, thất lạc, lộ PIN, các gian lận/giả mạo khác trước khi GPBank có thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc GPBank đã xử lý thông báo mất Thẻ từ Chủ thẻ, Chủ thẻ phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại đối với tất cả các giao dịch của Thẻ do việc Thẻ bị lợi dụng gây ra. GPBank sẽ thực hiện khóa Thẻ ngay khi nhận được thông báo của Chủ thẻ và 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 Tổ chức thẻ quốc tế cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ theo quy định tại Khoản này.

In the event the Card is lost, stolen, or if the PIN, security factors, or Card information are disclosed or misused, Cardholder must immediately notify GPBank via 1800 5858 66 / other numbers announced by GPBank from time to time, or the nearest GPBank Branch, and

thereafter confirm such notification in writing to GPBank. If the Card is misused due to loss, theft, PIN disclosure, or other fraud/forgery before GPBank issues written confirmation or a legally valid electronic message acknowledging GPBank's handling of Cardholder's lost Card notification, Cardholder shall bear full responsibility and compensate for all damages and transactions incurred from such misuse. GPBank shall block Card upon receipt of Cardholder's notification and shall complete handling of the notification within no more than 05 working days for cards with BINs issued by the State Bank of Vietnam, or 10 working days for cards with BINs issued by international card organizations, from the date of receipt of Cardholder's notification as prescribed in this Clause.

Điều 12. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Thẻ

Article 12. Dispute Resolution and Complaint Handling in Card Usage

1. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ

Methods of receiving dispute and complaint requests from Cardholders

- a. Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch Thẻ, Chủ thẻ có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của GPBank hoặc liên hệ với GPBank thông qua tổng đài điện thoại số điện thoại 1800 5858 66/số điện thoại khác theo thông báo của GPBank hoặc thông qua phương thức khác do GPBank triển khai và thông báo cho Chủ thẻ từng thời kỳ. Trường hợp Chủ thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại của GPBank hoặc qua phương thức trực tuyến, Chủ thẻ có trách nhiệm cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh khách hàng theo yêu cầu, quy định của GPBank. Chủ thẻ cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của GPBank khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của GPBank và quy định của pháp luật về ủy quyền. Các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ phải được gửi tới GPBank trong thời hạn do GPBank quy định phù hợp với quy định của pháp luật có liên quan.

Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại phải được lập theo mẫu của GPBank và được gửi cho GPBank thông qua phương thức do GPBank triển khai từng thời kỳ. Trường hợp Chủ thẻ không hoàn thiện và/hoặc không gửi Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo hướng dẫn, quy định của GPBank, GPBank được miễn trừ mọi trách nhiệm đối với bất kỳ ảnh hưởng, thiệt hại nào phát sinh liên quan đến giao dịch, Thẻ, ... của Chủ thẻ.

When requesting a dispute resolution or filing a complaint regarding Card transactions, the Cardholder may directly visit GPBank's transaction points, contact GPBank through the call center at 1800 5858 66 (or another number as announced by GPBank from time to time), or use other methods implemented and announced by GPBank periodically. In case the Cardholder requests a dispute resolution or complaint via GPBank's call center or online channels, the Cardholder must provide all necessary information to verify identity as required by GPBank. The Cardholder must comply with GPBank's regulations, requirements, and procedures in accordance with applicable laws.

If authorizing another person to file a dispute or complaint, the Cardholder must comply with GPBank's authorization procedures and relevant legal provisions. Dispute/complaint requests must be submitted to GPBank within the time limit prescribed by GPBank in compliance with applicable laws.

The dispute/complaint request form must be made according to GPBank's template and submitted through the method implemented by GPBank from time to time. If the Cardholder fails to complete and/or submit the dispute/complaint form as instructed, GPBank shall be exempted from all liabilities for any consequences or damages related to the Card or Card transactions.

- b. Trường hợp Chủ thẻ thông báo cho GPBank về việc nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất, đề kịp thời hạn chế các tổn thất phát sinh, GPBank thực hiện khóa Thẻ. Trường hợp khóa Thẻ, GPBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ được biết và Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Chủ thẻ do việc sử dụng Thẻ sau thời điểm khóa Thẻ.

If the Cardholder informs GPBank of suspected fraud or potential loss, GPBank shall promptly block the Card to minimize further damage. In such case, GPBank will notify the Cardholder, who shall remain liable for all financial losses arising from transactions made after the Card has been blocked.

- 2. Thời hạn Chủ thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại thực hiện theo quy định của GPBank từng thời kỳ nhưng không ít hơn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

The period during which the Cardholder is entitled to request a dispute or complaint shall be implemented in accordance with GPBank's regulations from time to time, but not less than 60 days from the date on which the disputed transaction arises.

Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của GPBank: Tùy thuộc vào từng loại Thẻ (Thẻ có BIN do Ngân hàng nhà nước cấp, Thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp) và vào từng loại hình giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ thực hiện (giao dịch Thẻ trong nội mạng GPBank, giao dịch Thẻ liên ngân hàng, giao dịch thanh toán, giao dịch rút tiền mặt tại ATM,...), GPBank sẽ giải quyết và trả lời các đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ trong thời hạn tương ứng với tính chất của từng giao dịch trên cơ sở tuân thủ thời gian xử lý tra soát, khiếu nại tối đa của pháp luật, cụ thể như sau:

The time limit for GPBank to handle the Cardholder's dispute/complaint request: Depending on the type of Card (Card with BIN issued by the State Bank of Vietnam, Card with BIN issued by an International Card Organization) and the type of Card transaction performed by the Cardholder (GPBank internal Card transaction, interbank Card transaction, payment transaction, ATM cash withdrawal transaction, etc.), GPBank shall handle and respond to the Cardholder's dispute/complaint request within the timeframe corresponding to the nature of each transaction, in compliance with the maximum processing time stipulated by law, specifically:

- a. Đối với Thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại tối đa không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại hợp lệ của Chủ thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại Khoản 1 Điều này.

For Cards with BIN issued by the State Bank of Vietnam, the maximum time limit for handling a dispute/complaint request shall not exceed 30 working days from the date of receipt of the Cardholder's valid dispute/complaint request through one of the methods specified in Clause 1 of this Article.

- b. Đối với Thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại không quá 180 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận tra soát, khiếu nại hợp lệ của Chủ thẻ theo

một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại Khoản 1 Điều này.

For Cards with BIN issued by an International Card Organization, the maximum time limit for handling a dispute/complaint request shall not exceed 180 working days from the date of receipt of the Cardholder's valid dispute/complaint request through one of the methods specified in Clause 1 of this Article.

3. **Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:** Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ sẽ được GPBank thực hiện trong thời hạn theo quy định của pháp luật và đảm bảo các nguyên tắc sau:

Handling of dispute/complaint results: The handling of the Cardholder's dispute/complaint results shall be carried out by GPBank within the time limit prescribed by law and in accordance with the following principles:

- a. Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ, GPBank sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận giữa GPBank và Chủ thẻ. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức chuyển mạch thẻ, Tổ chức thẻ quốc tế, ĐVCNT, ...), bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho GPBank theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật.

In case a loss arises and the cause is determined not due to the Cardholder's fault and/or not falling under the force majeure circumstances as stipulated in these General Terms and Conditions, within a maximum of 05 working days from the date of notifying the dispute/complaint result to the Cardholder, GPBank shall reimburse the Cardholder in accordance with the agreement between GPBank and the Cardholder. In case a loss arises due to the fault of relevant parties (Card payment organizations, Card switching organizations, International Card Organizations, Merchants, etc.), the faulty party shall reimburse GPBank in accordance with the agreement among the parties and in compliance with the law.

- b. Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định do lỗi của Chủ thẻ: GPBank không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ.

In case a loss arises and the cause is determined to be due to the Cardholder's fault: GPBank shall not be obliged to reimburse the loss to the Cardholder.

- c. Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này mà chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi của bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, GPBank và Chủ thẻ sẽ thỏa thuận về phương án xử lý hoặc thỏa thuận về việc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.

In case the time limit for handling the dispute/complaint request as agreed in these General Terms and Conditions has expired but the cause or fault of any party has not yet been determined, within the following 15 working days, GPBank and the Cardholder shall agree on a handling plan or agree on temporary reimbursement of the loss to the Cardholder until a final conclusion is issued by a competent authority clarifying the fault and responsibilities of the parties.

- d. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, GPBank sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Chủ thẻ 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, GPBank và Chủ thẻ sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

In case the incident shows signs of a criminal offense, GPBank shall notify the competent state authority in accordance with the provisions of the law on criminal procedure and report to the State Bank of Vietnam (Payment Department, and the provincial/municipal branches of the State Bank where applicable); at the same time, provide a written notice to the Cardholder on the status of handling the dispute/complaint request. In case the competent state authority notifies that the resolution result does not involve criminal elements, within 15 working days from the date of such conclusion by the competent state authority, GPBank and the Cardholder shall agree on a handling plan for the dispute/complaint results.

- e. Trường hợp GPBank, Chủ thẻ 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 được thực hiện theo quy định của pháp luật.

In case GPBank, the Cardholder, and relevant parties cannot reach an agreement and/or do not agree with the process of dispute/complaint resolution, the dispute settlement shall be carried out in accordance with the law.

- f. Chủ thẻ có thể tra cứu trực tuyến thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, khiếu nại qua các phương thức theo thông báo triển khai của GPBank từng thời kỳ.

Cardholder may check online information, progress, and results of the dispute/complaint handling through the methods announced and implemented by GPBank from time to time.