

**PHẦN B – BẢN 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 - Bản 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 Khoản 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 Khoản 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; (vi) KH vi phạm các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này; (iv) 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); (v) 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; (vi) 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 Khoản 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, 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 KH trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định pháp luật và thỏa thuận giữa KH với NH.

Instruct customers on how to use Current Accounts safely, notify and explain to customers about prohibited behaviors in opening and using Current Accounts, and promptly answer and handle customers' questions and complaints in opening and using Current Accounts in accordance with 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. 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 Kiện 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 Kiện 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 TKTT.

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

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

- 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 ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH, NH sẽ thực hiện xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH.

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.