

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ INTERNET BANKING & MOBILE BANKING¹

TERMS AND CONDITIONS OF INTERNET BANKING & MOBILE BANKING SERVICE

Hiệu lực từ / As effective from: 03/12/2025

Nội dung của Điều khoản và Điều kiện dưới đây cùng với Phiếu/Giấy/Đơn đề nghị hoặc văn bản, dữ liệu điện tử về đăng ký, thay đổi đăng ký Kênh giao dịch trực tuyến Internet Banking & Mobile Banking ("Đề nghị dịch vụ") tạo thành một hợp đồng sử dụng Kênh giao dịch trực tuyến Internet Banking & Mobile Banking giữa Sacombank và Khách hàng ("Hợp đồng"). Bằng việc xác nhận đồng ý với Điều khoản và Điều kiện này thông qua ký sống tại văn bản giấy hoặc nhập chọn đồng ý tại màn hình đăng ký trên Kênh giao dịch trực tuyến Internet Banking & Mobile Banking, Khách hàng thừa nhận: (i) đã được Sacombank cung cấp đầy đủ và xem xét kỹ các thông tin về Hợp đồng, sản phẩm, dịch vụ của Sacombank trước khi đăng ký dịch vụ; (ii) đã đọc, hiểu rõ và chấp nhận bị ràng buộc bởi các quyền và nghĩa vụ tại bản Điều khoản và Điều kiện này.

The below Terms and Conditions along with the application/registration paper/request form or electronic document or data regarding registration/amendment of the Internet Banking & Mobile Banking Online transaction channel ("Service Request") constitute an Agreement of using the Internet Banking & Mobile Banking Online transaction channel between Sacombank and Customer ("Agreement"). Agreeing with these Terms and Conditions, by signing a paper document or clicking agree at the registration screen for the Internet Banking & Mobile Banking Online transaction channel, Customer acknowledges that (i) Customer has been fully provided with and has carefully reviewed the information regarding the Agreement, products and services of Sacombank before registering for the service (ii) Customer has read, clearly understood and accepted to be bound by the rights and obligations of this Agreement.

ĐIỀU 1. CÁC ĐỊNH NGHĨA

ARTICLE 1. DEFINITIONS

1.1 Sacombank là Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín.

Sacombank means Sai Gon Thuong Tin Commercial Joint Stock Bank.

1.2 Khách hàng ("KH") là tổ chức, cá nhân có tài khoản thanh toán mở tại Sacombank và đăng ký sử dụng Kênh giao dịch trực tuyến Internet Banking & Mobile Banking.

¹Các Phiếu/Giấy/Đơn đề nghị, văn bản, dữ liệu điện tử và các điều khoản và điều kiện liên quan đến mở, đăng ký, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ mà Khách hàng đăng ký tại Sacombank có sử dụng cụm từ sau đây thì được hiểu theo khái niệm tại Điều khoản và Điều kiện này: (a) "Sacombank eBanking" hay "eBanking" được hiểu là Dịch vụ "Internet Banking & Mobile Banking", (b) "Sacombank iBanking" hay "iBanking" được hiểu là kênh trực tuyến "Internet Banking" và (c) "Sacombank mBanking" hay "mBanking" được hiểu là kênh trực tuyến "Mobile Banking".
The application/registration paper/request form electronic document or data relating to opening, registration, use of products and services that Customer registered at Sacombank using the following phrases shall have the same meaning as given in these Terms and Conditions as follows: (a) "Sacombank eBanking" or "eBanking" is understood as "Internet Banking & Mobile Banking" Service, (b) "Sacombank iBanking" or "iBanking" is understood as the online channel "Internet Banking" and (c) "Sacombank mBanking" or "mBanking" is understood as the online channel "Mobile Banking".

Customer means organization or individual who has a current account opened at Sacombank and registers for Internet Banking & Mobile Banking Online transaction channel.

- 1.3 Điểm giao dịch** là các chi nhánh và phòng giao dịch của Sacombank trên lãnh thổ Việt Nam.

Transaction Point mean branch and transaction office of Sacombank within the territory of Vietnam.

- 1.4 Kênh giao dịch trực tuyến Internet Banking & Mobile Banking (“Dịch vụ”)** là kênh giao dịch mà Sacombank cung cấp cho KH để sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng và các tính năng, tiện ích khác thông qua các Thiết bị điện tử có kết nối internet. Kênh giao dịch trực tuyến được cung cấp cụ thể theo từng đối tượng KH và vào từng thời điểm, bao gồm Internet Banking và Mobile Banking.

Internet Banking & Mobile Banking Online transaction channel (“Service”) means the Online transaction channel that Sacombank provides for Customer to use banking products and services and other features and utilities via internet-connected devices. Online transaction channels are provided for each kind of Customer from time to time, including: Internet Banking and Mobile Banking.

- 1.5 Internet Banking** là một kênh giao dịch trực tuyến của Sacombank được cung cấp qua website www.isacombank.com.vn; <https://online.sacombank.com.vn/smeib>.

Internet Banking means a Sacombank online transaction channel via website www.isacombank.com.vn.

- 1.6 Mobile Banking** là một kênh giao dịch trực tuyến của Sacombank được cung cấp qua ứng dụng Sacombank mBanking/ Sacombank Biz.

Mobile Banking means a Sacombank online transaction channel via Sacombank mBanking/ Sacombank Biz application.

- 1.7 Người dùng/User** là KH cá nhân; hoặc (các) cá nhân được KH tổ chức đăng ký cấp quyền với Sacombank để truy cập và sử dụng Dịch vụ theo phân quyền được cấp, bao gồm phân quyền tạo, kiểm soát là Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán, phân quyền duyệt là Người đại diện hợp pháp của tổ chức (Người đại diện pháp luật, Người đại diện Chủ tài khoản, Người được ủy quyền)

User means individual Customers or individual(s) registered with Sacombank by corporate Customer for accessing and using the Service under a valid authorization.

- 1.8 Thiết bị điện tử** là những thiết bị hoạt động dựa trên công nghệ, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện tử hoặc công nghệ tương tự (như điện thoại, máy tính, máy tính bảng,...).

Electronic Device means any device operated based on technology, electronics, digital, magnet, wireless transmission, optics, electromagnetics, or any other similar technologies (such as mobile phone, computers, tablets, ...).

- 1.9 Tên đăng nhập** là một dãy ký tự do KH tự thiết lập, đăng ký với Sacombank và được Sacombank chấp thuận nhằm mục đích xác định danh tính KH khi truy cập kênh giao dịch trực tuyến. Mỗi User chỉ được đăng ký 01 (một) Tên đăng nhập duy nhất.

User ID/Username means a sequence of characters established by Customer, registered with Sacombank and approved by Sacombank for the purpose of identifying Customer

when accessing online transaction channels. Each User can register only 01 (one) Username.

1.10 Mật khẩu đăng nhập là dãy các ký tự do Sacombank cấp cho KH hoặc do KH tự thiết lập và ghi nhớ, được sử dụng để xác thực KH khi truy cập kênh giao dịch trực tuyến.

Login Password means a sequence of characters provided by Sacombank for the customer or set up and memorized by Customer, used for authenticating Customer when accessing online transaction channels.

1.11 Mật khẩu đăng nhập tạm thời là Mật khẩu đăng nhập được hệ thống Sacombank cấp cho từng User khi KH đăng ký Dịch vụ, được dùng để User đăng nhập lần đầu hoặc khi KH yêu cầu cấp lại mật khẩu. Sau khi đăng nhập bằng Mật khẩu đăng nhập tạm thời, KH phải tự tạo lập lại và ghi nhớ Mật khẩu đăng nhập cho kênh giao dịch trực tuyến.

Temporary Login Password means the password provided by Sacombank system for each User when registering the Service, shall be used when User first logs in or requests for password reset. After logging in by Temporary Login Password, Customer must create and remember Login Password for online transaction channels.

1.12 Mã xác thực/One time password (“OTP”) là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định theo quy định của Sacombank, được hệ thống Sacombank sinh ra và gửi cho KH thông qua phương thức phù hợp bao gồm tin nhắn điện thoại, thiết bị xác thực, phần mềm xác thực được cài đặt trên thiết bị di động hoặc các hình thức gửi khác theo thông báo của Sacombank từng thời kỳ, để xác thực các giao dịch có yêu cầu nhập OTP. Tùy từng loại giao dịch và Hạn mức giao dịch, Sacombank sẽ yêu cầu KH sử dụng loại OTP phù hợp với quy định pháp luật và quy định của Sacombank bao gồm:

Authentication Code/One-time Password (OTP) means the confidential code for only one time use and shall be valid for a given period of time in accordance with Sacombank's regulations, generated by Sacombank's system and sent to Customer via appropriate methods including SMS, authentication device, authentication application installed on mobile device or other authentication methods provided by Sacombank from time to time, used for authenticating the transaction performance via the Service having authentication requirements. Upon each kind of transactions and transaction limit, Sacombank shall require the Customer to use the OTP in accordance with the provisions of laws and Sacombank's regulations, including:

- **OTP loại cơ bản** là Mã xác thực được sinh ra ngẫu nhiên theo thời gian, đồng bộ với hệ thống giao dịch của Sacombank. / **Basic OTP** means the Authentication Code that is randomly generated from time to time, synchronized with Sacombank's transaction system.
- **OTP loại nâng cao** là Mã xác thực được tạo kết hợp với mã từng giao dịch. / **Advanced OTP** means the Authentication Code that is generated in combination with the code of each transaction.

1.13 Phương thức xác thực là cách thức xác thực KH khi truy cập và/hoặc thực hiện giao dịch trên kênh giao dịch trực tuyến do Sacombank cung cấp cho KH và được KH lựa chọn cho User. Phương thức xác thực do Sacombank cung cấp tùy thuộc vào loại sản phẩm, dịch vụ, hạn mức giao dịch, xác thực truy cập hay xác thực giao dịch, bao gồm:

Authentication Method means the method for Customer's authentication of accessing

and/or making transaction on online transaction channels, provided by Sacombank for Customer and chosen for User by Customer. Sacombank provides Authentication Method in accordance with product and service type, transaction limit, accessing authentication or transaction authentication, including:

- **Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập. / Username, Login Password.**
- **SMS OTP** là Phương thức xác thực bằng OTP được gửi qua tin nhắn điện thoại đến số điện thoại KH đăng ký. / **OTP SMS** means Authentication Method by OTP sent via registered phone number of Customer.
- **Token OTP** là Phương thức xác thực bằng OTP được gửi qua thiết bị có chức năng tạo và cung cấp OTP cho KH ("thiết bị xác thực"), bao gồm Token loại cơ bản (tạo OTP loại cơ bản) và Token loại nâng cao (tạo OTP loại nâng cao). / **OTP Token** means Authentication Method by OTP send via device with the function of generating and providing OTP for Customer ("authentication device"), including Basic Token (providing Basic OTP) and Advanced Token (providing Advanced OTP).
- **mSign/Smart OTP** là Phương thức xác thực bằng phần mềm cài đặt trên Thiết bị điện tử có tính năng tạo và cung cấp mã OTP cho KH và/hoặc tiếp nhận các thông tin yêu cầu xác thực giao dịch thông qua kết nối từ hệ thống giao dịch và yêu cầu KH xác nhận/không xác nhận giao dịch trực tiếp trên màn hình ứng dụng ("phần mềm xác thực"). / **mSign/Smart OTP** means Authentication Method via application installed in Electronic Device with the function of generating and providing OTP for Customer and/or receiving transaction authentication request through connection from transaction system and request Customer to confirm/not to confirm the transaction directly on the application screen ("authentication application").
- **Chữ ký số** là một dạng chữ ký điện tử sử dụng thuật toán khóa không đối xứng, gồm khóa bí mật và khóa công khai, trong đó khóa bí mật được dùng để ký số và khóa công khai được dùng để kiểm tra chữ ký số. Chữ ký số bảo đảm tính xác thực, tính toàn vẹn và tính chống chối bỏ nhưng không bảo đảm tính bí mật của thông điệp dữ liệu. / **Digital Signature** means a form of electronic signature using an asymmetric cryptographic system, including private key and public key, whereby the private key is used for granting digital signature and the public key is used for certifying digital signature. Digital Signature ensures the accuracy, integrity and undeniability of the data message but fails to ensure the confidentiality of data message.
- **Sinh trắc học:** là Phương thức xác thực thông qua các dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của người dùng khó có khả năng làm giả (như khuôn mặt, tĩnh mạch ngón tay hoặc bàn tay, mống mắt, giọng nói,...). / **Biometrics** means Authentication Method via User's biometric identifiers which are difficult to fake (such as face, veins of hand fingers or hands, iris, voice,...).
- Các Phương thức xác thực khác theo thông báo triển khai của Sacombank trong từng thời kỳ. / Other Authentication Methods provided by Sacombank from time to time.

1.14 Thông tin bảo mật là Tên đăng nhập; Mật khẩu đăng nhập; Mã xác thực; các dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học; thông tin xác thực KH khi truy cập, sử dụng các phần mềm xác thực, thiết bị xác thực, Thiết bị điện tử mà KH sử dụng để truy cập và sử dụng Dịch vụ và

các Phương thức xác thực (như Thiết bị điện tử cài đặt phần mềm xác thực hoặc kết nối số điện thoại nhận SMS OTP); số điện thoại, email của KH; bất kỳ yếu tố nhận diện, xác thực KH khác mà Sacombank quy định trong từng thời kỳ hay bất kỳ yếu tố, thông tin nào khác mà KH đăng ký với Sacombank hoặc được Sacombank cung cấp trong quá trình sử dụng Dịch vụ.

Confidential Information means Username, Login Password, OTP Authentication Code, Biometrics identifiers, Customer's authentication information of accessing, using authentication applications, authentication devices, Electronic Device that Customer uses to access and use the Service and Authentication Methods (such as authentication applications installed on Electronic Device or Electronic Device connected to phone number receiving OTP SMS); phone number, email of Customer; any other Customer's identification and authentication factors regulated by Sacombank from time to time or any other factors, information registered with Sacombank by Customer or provided by Sacombank during using the Service.

1.15 Yêu cầu giao dịch là bất kỳ yêu cầu hay chỉ dẫn nào của KH được tạo lập, gửi, nhận và xử lý thông qua việc sử dụng Dịch vụ.

Transaction Request means any request or instruction from Customer created, sent, received and processed through using the Service.

1.16 Sao kê là bảng kê chi tiết các giao dịch cùng các khoản phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng tài khoản trong một thời gian nhất định.

Statement means the detailed list of transactions and the arising charges in relation to using account(s) during a specific period.

1.17 Hạn mức giao dịch là tổng giá trị giao dịch tối đa KH được phép giao dịch trên cả hai kênh Internet Banking và Mobile Banking do KH đăng ký hoặc theo quy định của Sacombank từng thời điểm, bao gồm:

Transaction Limit means the maximum cumulative amount allowed for Customer to make transactions on both channels Internet Banking and Mobile Banking, registered by Customer or according to Sacombank's regulation from time to time, including:

- a. **Hạn mức trong ngày** là tổng giá trị giao dịch tối đa KH được phép thực hiện trong một ngày trên cả hai kênh Internet Banking và Mobile Banking không bao gồm các giao dịch phí, tiền gửi trực tuyến, giao dịch vay trực tuyến, giao dịch mua bán ngoại tệ và các giao dịch khác theo thông báo của Sacombank từng thời điểm. / **Daily Limit** means the maximum cumulative amount per day allowed for Customer to make transactions on both channels Internet Banking & Mobile Banking, excluding the transactions of charges, online term deposit, online loan, foreign exchange and other transactions published by Sacombank from time to time.
- b. **Hạn mức một giao dịch** là giá trị giao dịch tối đa mà KH được phép thực hiện cho một lần giao dịch trên cả hai kênh Internet Banking và Mobile Banking không bao gồm các giao dịch phí, tiền gửi trực tuyến, giao dịch vay trực tuyến, giao dịch mua bán ngoại tệ và các giao dịch khác theo thông báo của Sacombank từng thời điểm. Hạn mức một giao dịch phải nhỏ hơn hoặc bằng Hạn mức giao dịch trong ngày của KH. / **Entry Limit** means the maximum cumulative amount per one transaction allowed for Customer to make one transaction on both channels Internet Banking & Mobile Banking, excluding the transactions of charges, online term deposit, online loan,

foreign exchange, and other transactions published by Sacombank from time to time.
Entry Limit must be less than or equal to Daily Limit of Customer.

1.18 Giao dịch tương lai là Yêu cầu giao dịch được KH tạo sẵn tại thời điểm hiện tại và yêu cầu Sacombank xử lý vào một ngày xác định trong tương lai. / **Future Transaction** means the Transaction Request initiated by Customer at the present time and requires Sacombank to process on a specified date in the future.

1.19 Duyệt giao dịch qua ngày là tính năng cho phép Người dùng của tổ chức được cấp quyền kiểm soát/duyet có thể duyệt các giao dịch trong khoảng thời gian xác định mà KH đăng ký với Sacombank kể từ thời điểm tạo giao dịch, mức phí/lãi suất/tỷ giá áp dụng cho các giao dịch duyệt qua ngày được tính tại thời điểm xử lý giao dịch. / **Future Approval of Transaction** means a function that allows User of corporate Customer granted rights to supervise/approve transactions could approve the transactions within a specified period of time registered with Sacombank by Customer from the time of initiating transactions, charges/interest rates/exchange rates applied for past dated approval transactions are calculated at the moment when transactions are processed by Sacombank

1.20 Ngày làm việc là thời gian mà Sacombank mở cửa hoạt động kinh doanh theo giờ Việt Nam và pháp luật Việt Nam, không bao gồm các ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ theo quy định pháp luật hoặc các ngày nghỉ của Sacombank.

Working Days mean working days of Sacombank according to Vietnam time and Vietnamese law, excluding public holidays under the laws or any day-off as published by Sacombank.

1.21 Ngày hiệu lực là ngày, giờ mà giao dịch được ghi nhận vào hệ thống của Sacombank.

Effective Date means the date and time that the transaction is recorded to Sacombank system.

1.22 Đối tác liên kết là tổ chức trung gian giữa Sacombank và Nhà cung cấp dịch vụ, hợp tác với Sacombank trong việc triển khai các dịch vụ thanh toán cho KH, Nhà cung cấp dịch vụ.

Affiliate Partner means a third party working as an intermediary between Sacombank and Service Provider, cooperating with Sacombank to offer payment services to Customer, Service Provider.

1.23 Nhà cung cấp dịch vụ là tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ chấp nhận thanh toán thông qua dịch vụ thanh toán của Sacombank hoặc thanh toán thông qua vai trò trung gian thanh toán của các Đối tác liên kết.

Service Provider means organizations/individuals providing goods, services for payment accepting via Sacombank payment services or making payment as an intermediary payment service organization of Affiliate Partners.

ĐIỀU 2. SỬ DỤNG VÀ QUẢN LÝ THÔNG TIN BẢO MẬT

ARTICLE 2. USE AND MANAGEMENT OF CONFIDENTIAL INFORMATION

2.1 Để sử dụng Dịch vụ, KH đăng ký Tên đăng nhập và được Sacombank cấp Mật khẩu đăng nhập tạm thời đến số điện thoại/email hoặc Phương thức xác thực mà KH đã đăng ký với Sacombank. KH phải thay đổi Mật khẩu đăng nhập ngay khi đăng nhập bằng Mật khẩu đăng nhập tạm thời. Mật khẩu đăng nhập tạm thời có hiệu lực trong vòng 30 ngày kể từ ngày cấp. Trường hợp Mật khẩu tạm thời hết hiệu lực, KH phải yêu cầu cấp lại Tên đăng nhập và Mật khẩu đăng nhập mới.

In order to use the Service, Customer registers a Username and is granted a Temporary Login Password by Sacombank via phone number/email or Authentication Method registered with Sacombank. The Temporary Login Password is valid for 30 days from the date of issuance. Customer must change Login Password immediately when logging in with Temporary Login Password.

- 2.2** Mật khẩu đăng nhập có hiệu lực tối đa 12 tháng kể từ lần thay đổi gần nhất. Khi đến hạn, Sacombank sẽ gửi thông báo yêu cầu KH thay đổi Mật khẩu đăng nhập để tiếp tục sử dụng Dịch vụ. Trong quá trình sử dụng Dịch vụ, KH phải định kỳ thay đổi Mật khẩu đăng nhập theo yêu cầu của Sacombank và/hoặc tự mình thay đổi để đảm bảo an toàn và bảo mật. KH không nên chọn Mật khẩu đăng nhập có tính cá nhân, dễ suy đoán và đã sử dụng trước đây như ngày sinh, số giấy tờ tùy thân, họ tên, biển số xe, các số tự nhiên giống nhau hoặc liên tiếp.

The Login Password is valid for a maximum of 12 months from the last change. When it reaches the expiration date, Sacombank will send a notification requesting Customer to change the Login Password to continue using the Service. During using the Service, Customer must periodically change the Login Password as the request of Sacombank and/or change it proactively to ensure safety and security. Customer should not choose a Login Password that is personal, easy to guess and has been used before, such as: date of birth, identification number, full name, license plate number, the same or consecutive natural numbers.

- 2.3** Khi xảy ra các trường hợp (i) Tên đăng nhập của KH bị nhập sai Mật khẩu đăng nhập quá số lần quy định của Sacombank; (ii) bất kỳ Thông tin bảo mật của KH được sử dụng để xác thực nhưng sau khi kiểm tra, Sacombank xác định là không chính xác quá số lần quy định của Sacombank; (iii) theo đánh giá của Sacombank, giao dịch có khả năng phát sinh những rủi ro, thiệt hại cho KH; (iv) các Thông tin bảo mật không còn an toàn dựa trên thông tin KH cung cấp; (v) KH không truy cập sử dụng Dịch vụ trong một khoảng thời gian dài liên tục do Sacombank quy định, Sacombank có quyền chủ động khóa/thu hồi quyền truy cập Dịch vụ và/hoặc khóa quyền sử dụng Phương thức xác thực của KH để đảm bảo an toàn thông tin và tránh những rủi ro về tài chính cho KH cho đến khi KH có nhu cầu mở khóa Dịch vụ, Phương thức xác thực để tiếp tục sử dụng.

When the following cases occur (i) Customer's Username is entered incorrectly by the Login Password exceeding the number of times regulated by Sacombank; (ii) after checking, Sacombank determines any Customer's Confidential Information used for authentication to be incorrect exceeding the number of times specified by Sacombank (iii) according to Sacombank's assessment, the transaction may arise risk, damage to Customer; (iv) Confidential Information is no longer safe based on information provided by Customer (v) When Customer has not been accessing and using the Service for a continuous period of time regulated by Sacombank, Sacombank has the right to proactively block the access to the Service and/or lock the right to use the Authentication Method to ensure information security and avoid financial risks for Customer until Customer needs to unlock the Service, Authentication Method to continue using the Service.

- 2.4** Các yêu cầu bao gồm yêu cầu cung cấp thông tin về Tên đăng nhập, yêu cầu kích hoạt lại Dịch vụ, mở khóa Dịch vụ, cấp lại Mật khẩu đăng nhập tạm thời, cập nhật trạng thái xác thực (bao gồm khóa, mở khóa, đồng bộ, kích hoạt lại thiết bị xác thực, phần mềm

xác thực), thay đổi Phương thức xác thực phải được thực hiện theo quy định, hướng dẫn của Sacombank trong từng thời kỳ. Việc cập nhật trạng thái xác thực, cấp lại Mật khẩu đăng nhập tạm thời có thể được thực hiện theo yêu cầu của từng Người dùng, các yêu cầu khác phải được đại diện hợp pháp của tổ chức ký và đóng dấu.

The requests including provision of information about Username, re-activation of the Service, unlock the Service, re-issue of Temporary Login Password, Authentication status update (including locking, unlocking, synchronizing, resetting Authentication Device/authentication application), change of Authentication Method, must be processed in accordance with Sacombank regulations and instructions from time to time. Authentication status update, re-issue of Temporary Login Password can be processed according to each User request, other requests must be signed and stamped by lawful representative of organization.

- 2.5** Tùy từng dịch vụ, sản phẩm, giao dịch mà KH tham gia trên các kênh giao dịch trực tuyến, một hoặc một số Thông tin bảo mật sẽ được Sacombank sử dụng để xác thực KH trên cơ sở phù hợp với Phương thức xác thực mà Sacombank quy định cho dịch vụ, sản phẩm, giao dịch đó và quy định pháp luật có liên quan. KH cam kết đảm bảo rằng dữ liệu sinh trắc học được lưu trữ trên Thiết bị điện tử để truy cập, sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực là dữ liệu thuộc về chính Người dùng và chỉ dùng dữ liệu sinh trắc của chính Người dùng để xác thực khi truy cập và sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực; không lưu trữ, sử dụng dữ liệu sinh trắc học của người khác.

Depending on the services, products, transaction participated by Customer on online transaction channels, one or more Confidential Information shall be used to authenticate Customer in accordance with the Authentication Methods regulated by Sacombank for that particular service, product, transaction and relevant laws. Customer undertakes to ensure the biometric data is stored on the Electronic Device for accessing and using the Service and Authentication Methods belongs to the User and only uses his/her own biometric data for authentication when accessing and using the Service and Authentication Methods; not to store or use other people's biometric data.

- 2.6** KH chịu trách nhiệm bảo đảm tính an toàn, bảo mật cho (các) Thông tin bảo mật, bảo quản thiết bị xác thực, Thiết bị điện tử sử dụng để truy cập và sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực, thực hiện tất cả các biện pháp cần thiết ở mức độ cao nhất nhằm phòng ngừa việc sử dụng trái phép các thông tin, thiết bị này và đảm bảo chỉ có KH mới có quyền truy cập và sử dụng Dịch vụ. Cho mục đích này, KH cam kết:

Customer undertakes to ensure the safety and security of Confidential Information; maintain Authentication device, Electronic Device using for accessing and using the Service and Authentication Methods, conduct all necessary methods in highest priority to prevent the information, devices against illegal using and to ensure only the Customer has the right to access and use the Service. For this purpose, Customer commits:

- Tuân thủ các hướng dẫn, thông báo, cảnh báo của Sacombank về an toàn, bảo mật khi sử dụng Dịch vụ. / *To complying with Sacombank's instructions, notices and warnings on safety and security when using the Service.*
- Không bao giờ viết, ghi chép, tiết lộ bằng bất cứ hình thức nào, dù vô tình hay cố ý Thông tin bảo mật cho bất kỳ ai tại bất kỳ nơi nào và vào bất kỳ thời điểm nào. Sacombank khuyến cáo KH không lưu thông tin đăng nhập tại tất cả phần mềm,

trình duyệt web nào có khả năng lưu lại tự động (ví dụ tính năng “nhớ mật khẩu” hoặc tính năng tương tự trên trang web đang sử dụng). / *By mistake or on purpose, not to writing down, taking note, disclosing the Confidential Information in any way to anyone at anywhere in any time. Sacombank warns Customer not to save the Login Information on any software, web browsers with automatic save function (such as "remember password" or similar function in in-use Website).*

- c. Không truy cập và sử dụng Dịch vụ từ bất kỳ Thiết bị điện tử, hệ thống mạng khi không đảm bảo rằng không ai khác có thể theo dõi hoặc sao chép việc truy cập của KH. / *Not to accessing and using the Service from any Electronic Device or network without ensuring that no one else can monitor or copy Customer's access.*
- d. Cài đặt và thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên các Thiết bị điện tử cá nhân đảm bảo cài đặt đúng và cập nhật phiên bản ứng dụng mới nhất. / *To installing and regularly updating anti-virus programs on personal Electronic Device to ensure correct and up-to-date application versions.*
- e. Không cài đặt các phần mềm gây hại đến Thiết bị điện tử sử dụng để truy cập, sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực. / *Not to installing harmful software on the Electronic Device used to access and use the Service and Authentication Methods.*
- f. Không nên sử dụng tính năng nhận diện khuôn mặt cho mục đích xác thực truy cập và sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực nếu có anh chị em sinh đôi. / *Not to using facial recognition for authentication of access, using the Service and Authentication Methods if there is a twin sibling.*
- g. Gỡ cài đặt phần mềm truy cập Dịch vụ, phần mềm xác thực trên Thiết bị điện tử của mình khi đổi hoặc không sử dụng Thiết bị điện tử đó nữa. / *To uninstalling the Service application and authentication application on Electronic Device when changing or no longer using that Electronic Device.*
- h. Mỗi lần đăng nhập Dịch vụ, KH không được rời khỏi bất kỳ Thiết bị điện tử nào sử dụng để truy cập và sử dụng Dịch vụ hoặc để người khác sử dụng các thiết bị này đến khi KH thoát ra khỏi chương trình đang sử dụng. KH có trách nhiệm thoát khỏi phần mềm ứng dụng sử dụng Dịch vụ khi không sử dụng. / *For each time of Service login, not to leaving any Electronic Device used for accessing and using the Service or allowing another person to use such devices until Customer has logged out of the program on those devices. Customer is responsible for logging out of the application software used for Service when not in use.*
- i. Trực tiếp đến Sacombank nhận thiết bị xác thực hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận thiết bị xác thực và chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại đối với việc ủy quyền này. / *Directly coming or authorizing another person to come to Sacombank to get authentication devices and taking all responsibilities and damages (if any) for this authorization.*
- j. Tải, truy cập chính xác và sử dụng Thông tin bảo mật để xác thực giao dịch trên các kênh giao dịch chính thống đã được Sacombank công khai với KH. KH không được nhập bất kỳ Thông tin bảo mật nào trên các kênh giao dịch không được Sacombank công bố công khai và tự chịu trách nhiệm về việc nhập các thông tin trên các kênh giao dịch không do Sacombank kiểm soát và quản lý. / *Accurately downloading, accessing and using Confidential Information to authenticate transactions on official*

transaction channels as published by Customer. Customer is not allowed to enter any Confidential Information on transaction channels which have not published by Sacombank and is solely responsible for entering information on transaction channels not controlled and managed by Sacombank.

- k. Không nên sử dụng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch; không nên sử dụng mạng WIFI công cộng khi sử dụng Dịch vụ; */Avoid using public computers to access or perform transactions; refrain from using public WIFI networks when using the Service.*
- l. Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗi hỏng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng sử dụng Dịch vụ; xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc và cập nhật mẫu nhận diện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch. */Ensure that all security patches for the operating system and application software used for the Service are installed; consider installing anti-malware software and updating it with the latest malware definitions on personal devices used for transactions.*
- m. Lựa chọn các Phương thức xác thực có mức độ an toàn, bảo mật theo quy định và phù hợp với nhu cầu của KH về Hạn mức giao dịch. */Choose Authentication Methods with a level of safety and security in accordance with the regulations and suited to the Customer's Transaction Limit needs.*
- n. Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng Dịch vụ, phần mềm tạo OTP. */Do not use jailbroken or rooted mobile devices to download and use the Service application or OTP generation software.*
- o. Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc. */Avoid installing unfamiliar software, unlicensed software, or software from unknown sources.*

2.7 Khi phát hiện hoặc nghi ngờ có hiện tượng truy cập trái phép vào Dịch vụ, hoặc nghi ngờ Thông tin bảo mật của KH không còn bảo mật hoặc KH làm mất thiết bị xác thực, Thiết bị điện tử sử dụng để truy cập và sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực, KH cần thay đổi ngay Mật khẩu đăng nhập và thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho Trung tâm dịch vụ Khách hàng của Sacombank, theo số điện thoại 1800 5858 88 (hoặc số điện thoại được Sacombank thông báo theo từng thời kỳ) hoặc liên hệ trực tiếp đến các Điểm giao dịch của Sacombank để xử lý. KH đồng ý quá trình làm việc với Sacombank có thể được ghi âm và đồng ý xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào của sự việc, đồng thời chấp nhận thực hiện theo tất cả các yêu cầu, hướng dẫn từ Sacombank bao gồm việc thay đổi ngay Mật khẩu đăng nhập và đồng ý cho Sacombank khóa quyền truy cập Dịch vụ để hạn chế thiệt hại, tổn thất cho KH. Cho đến khi Sacombank khóa quyền truy cập nói trên, KH vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng Dịch vụ (bao gồm các giao dịch của người không được phép).

When detecting or suspecting any Service's unauthorized login, disclosure of Confidential Information or loss of authentication device/Electronic Device used for accessing and using the Service and Authentication Method, Customer has to immediately change Login Password and notify Sacombank Contact Center by the fastest method at hotline: 1800 5858 88 (or any given number provided by Sacombank from time to time) or directly contact Sacombank's Transaction Points for processing. Customer agrees that the process of working with Sacombank can be recorded and agrees to confirm in writing any details

of the incident, as well as accepts to comply with all requests and instructions from Sacombank including changing Login Password immediately and accepts for Sacombank to lock the access to the Service to restrict damage and loss for Customer. Until Sacombank locks the above service access, Customer is still responsible for the use of the Service (including transactions of unauthorized persons).

- 2.8** Sacombank chịu trách nhiệm bảo mật các Thông tin bảo mật của KH và bảo đảm an toàn, bảo mật, quản lý rủi ro hệ thống của Sacombank theo quy định của pháp luật có liên quan.

Sacombank is responsible for protecting Customer's Confidential Information and ensuring safety, security, risk management of Sacombank's system in accordance with relevant laws.

- 2.9** KH đồng ý rằng, trường hợp KH sử dụng bất kỳ phần mềm, ứng dụng của bất kỳ bên thứ ba nào để đăng nhập, sử dụng Dịch vụ của Sacombank, các thông tin về KH, tài khoản, giao dịch, Thông tin bảo mật do KH cung cấp trên các phần mềm, ứng dụng này có thể được biết, lưu giữ và sử dụng theo chính sách của bên thứ ba đó. Trường hợp này, KH hiểu rằng Sacombank không thể và không có khả năng kiểm soát việc sử dụng, lưu trữ các thông tin này của bên thứ ba và việc sử dụng, lưu trữ các thông tin này cũng như giải quyết các tranh chấp liên quan sẽ thực hiện theo thỏa thuận giữa KH và bên thứ ba đó, không liên quan đến Sacombank.

Customer agrees that in case Customer uses any software or application of any third party to log in and use Sacombank's Services, the information about Customer, accounts, transactions, Confidential Information provided by the Customer on this software, application may be known, stored and used according to the policies of that third party. In this situation, Customer understands that Sacombank cannot and does not have the ability to control the use and storage of this information by third parties and the use and storage of this information as well as resolving relevant disputes shall comply with the agreement between the Customer and that third party and such disputes shall not be related to Sacombank.

ĐIỀU 3. THU THẬP VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

ARTICLE 3. COLLECTION AND USE OF CUSTOMER INFORMATION

- 3.1** KH đồng ý cung cấp đầy đủ, trung thực, chính xác các thông tin, giấy tờ cần thiết theo yêu cầu của Sacombank khi đăng ký sử dụng Dịch vụ và trong quá trình sử dụng các sản phẩm, dịch vụ, tính năng, tiện ích được cung cấp trên kênh giao dịch trực tuyến. Trong trường hợp thông tin giấy tờ tùy thân của KH hết hiệu lực/không hợp lệ, Sacombank tạm ngừng Dịch vụ cho đến khi KH đăng ký/cập nhật thông tin giấy tờ tùy thân mới nhất và còn hiệu lực cho Sacombank phù hợp với quy định pháp luật và quy định của Sacombank trong từng thời kỳ.

Customer agrees to provide fully, honestly and accurately necessary identification, information as required by Sacombank for Service registration and in the process of using Service, products, features and utilities on online transaction channels. In case where Customer's identification documents are expired/invalid, Sacombank will temporarily suspend Sacombank Pay Service until Customer registers/updates the latest valid identification documents with Sacombank in accordance with legal regulations and Sacombank's policies from time to time.

- 3.2** KH đồng ý cho Sacombank thu thập thông tin của KH từ nguồn KH cung cấp và/hoặc do Sacombank tổng hợp từ quá trình sử dụng dịch vụ trên các kênh giao dịch với Sacombank và/hoặc từ các đối tác của Sacombank để triển khai sản phẩm, dịch vụ cho KH và/hoặc các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác của KH theo quy định của pháp luật.

Customer agrees that Sacombank shall collect Customer information from sources provided by Customer and/or collected by Sacombank from the process of using the Service on Sacombank's transaction channels and/or from Sacombank's partners for implementing products and services for Customer and/or other public and legal sources of Customer according to the provisions of law.

- 3.3** Sacombank có trách nhiệm bảo mật các thông tin cá nhân liên quan đến KH, tài khoản, tiền gửi, tài sản gửi và các giao dịch của KH ("thông tin KH") theo quy định của pháp luật và cam kết không bán, tiết lộ, rò rỉ các thông tin của KH cho bên thứ ba mà không có sự chấp thuận của KH trừ trường hợp cung cấp thông tin theo quy định pháp luật.

Sacombank is responsible for keeping Confidential Information relating to Customer, account, deposit, deposit asset and Customer's transactions (Customer Information) as regulated by law and undertakes not to sell, disclose, or leak Customer information to third parties without Customer's acceptance, excluding of providing information according to legal regulations.

- 3.4** KH đồng ý rằng Sacombank được phép sử dụng các thông tin của KH cho các mục đích sau:

Customer agrees that Sacombank is allowed to use Customer's information for the following purposes:

- a. Nhận biết, xác minh thông tin nhận biết KH theo quy định pháp luật./ *Identification and verification of Customer's identification information according to legal regulations.*
- b. Quản trị, vận hành, hỗ trợ và quản lý mối quan hệ, giao dịch của KH với Sacombank bao gồm đánh giá điều kiện KH tham gia sản phẩm, dịch vụ; thực thi các yêu cầu của KH; cung cấp các sản phẩm, dịch vụ; thực hiện các quyền và nghĩa vụ của Sacombank theo quy định tại (các) hợp đồng đã ký kết với KH; sử dụng làm bằng chứng trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa Sacombank và KH./ *Administration, operation, support and management of Customers' relationship and transaction with Sacombank, including assessment of Customers' conditions for products and services; executing Customer's requests; providing products, services; executing the rights and obligations of Sacombank according to the provisions of the agreement(s) with Customer; evidence in the process of resolving disputes between Sacombank and Customer.*
- c. Liên lạc với KH để giới thiệu, đề xuất hoặc tư vấn cho KH những thông tin về sản phẩm, dịch vụ mà KH có thể quan tâm hoặc mang lại ưu đãi, lợi ích tài chính cho KH; chương trình khuyến mại, thực hiện khảo sát và chương trình hoạt động khác của Sacombank./ *Contacting Customer to introduce, suggest or advise on products and services that Customer may be interested in or bring incentives and financial benefits to Customer, promotion, surveys and other programs of Sacombank.*
- d. Hỗ trợ cho các hoạt động kinh doanh và nội bộ của Sacombank, bao gồm hoạt động

đánh giá, quản lý rủi ro, tuân thủ quy định của Sacombank và của pháp luật; quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc phát triển sản phẩm ngân hàng, thực hiện các nghĩa vụ về báo cáo, tài chính, kế toán và thuế hoặc hoạt động có mục đích xử lý rủi ro, kiểm toán, lưu trữ và điều hành, để ngăn chặn, phát hiện hành vi gian lận, giả mạo, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc giao dịch bất hợp pháp, nghi ngờ là bất hợp pháp; và các hoạt động khác của Sacombank./ *Supporting Sacombank's business, internal activities, including risk assessment and management, compliance with Sacombank's regulations and applicable laws; system planning and development, as well as banking product development; reporting obligations related to finance, accounting, and tax; activities for risk handling, auditing, archiving, and administrative purposes; prevention and detection of fraud, forgery, scams, money laundering, terrorist financing, proliferation financing of weapons of mass destruction, or illegal and suspected illegal transactions; and other activities of Sacombank.*

- e. Các mục đích khác theo quy định của pháp luật./*Any other purposes regulated by provision of laws.*

3.5 Nhằm thực hiện các mục đích nêu tại Khoản 3.4 Điều này, KH đồng ý rằng Sacombank có thể cung cấp thông tin của KH cho cá nhân, tổ chức sau đây:

In order to implement the purposes stated in Clause 3.4 of this Article, Customer agrees that Sacombank can provide Customer's information to the following individuals and organizations:

- a. KH và/hoặc người đại diện hợp pháp, người thừa kế của KH và/hoặc bên thứ ba được KH đồng ý ủy quyền/chấp thuận cung cấp thông tin. Yêu cầu cung cấp thông tin phải lập thành văn bản gửi đến Sacombank;/ *Customer and/or the legal representative, heirs of Customer and/or third parties authorized/approved by Customer to provide information. Information providing request must be made in writing and sent to Sacombank;*
- b. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật;/ *The competent authorities regulated by laws;*
- c. Bên thứ ba bao gồm: (i) kế toán viên, kiểm toán viên nội bộ hoặc kiểm toán viên bên ngoài, các cố vấn chuyên môn của Sacombank, luật sư, tư vấn tài chính, công chứng viên, cơ quan xếp hạng; hoặc (ii) nhân viên của Sacombank và/hoặc các đại lý hoặc nhà thầu phụ, Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết, nhà tư vấn, các tổ chức tham gia xử lý giao dịch cho KH bất kể đó là tổ chức được thành lập và hoạt động tại Việt Nam hay không; và/hoặc các bên thứ ba khác đã ký hợp đồng hợp tác với Sacombank. Bên thứ ba phải có cam kết chịu ràng buộc tuân thủ các quy định bảo mật tương tự nội dung tại Điều này;

Third parties, including: (i) accountants, internal auditors or external auditors, Sacombank's professional advisors, lawyers, financial consultants, notaries, rating agencies; or (ii) Sacombank's staff and/or agents or subcontractors, Service Providers, Affiliate Partners, consultants, organizations participating in processing Customer's transactions whether organizations are established and operated in Vietnam or not; and/or any other third parties collaborated with Sacombank contractually. Such third

parties must commit to complying with confidentiality regulations similarly to the content in this Article;

- d. Trong phạm vi các giao dịch do KH thiết lập, Sacombank được cung cấp thông tin Họ và Tên của KH cho người thụ hưởng của giao dịch nếu người thụ hưởng yêu cầu nhằm phục vụ cho công tác tra soát, đối chiếu số liệu của người thụ hưởng.

Within the scope of transaction initiated by Customer, Sacombank is entitled to provide Customer's Full Name to the beneficiary of transaction as requested by the beneficiary in order to support for tracing, checking the data of beneficiary.

- 3.6** Khi cung cấp thông tin theo quy định tại khoản 3.5 Điều này, Sacombank đảm bảo các thông tin được cung cấp phải chính xác với thông tin mà KH được lưu trữ tại Sacombank trong quá trình đăng ký và/hoặc sử dụng Dịch vụ, thực hiện giao dịch và trong phạm vi cần thiết để thực hiện các mục đích nêu tại khoản 3.4 Điều này.

When providing information as stated in Clause 3.5 of this Article, Sacombank ensures the provided information are accurate with Customer's information stored at Sacombank during the registration and/or use of the Service, conducting transactions and within the necessary scope to execute the purposes stated in Clause 3.4 of this Article.

- 3.7** Đối với thông tin KH là Dữ Liệu Cá Nhân theo quy định tại Nghị định 13/2023/NĐ-CP và các văn bản pháp luật sửa đổi, bổ sung, thay thế trong từng thời kỳ, KH đồng ý toàn bộ (không kèm theo điều kiện) rằng Sacombank được thu thập, xử lý Dữ Liệu Cá Nhân theo Điều Khoản Chung Về Bảo Vệ Và Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân ("Điều Khoản Chung") được niêm yết tại quầy, website <https://www.sacombank.com.vn>. Trường hợp muốn hạn chế xử lý dữ liệu tại Điều Khoản Chung này, KH chủ động liên hệ Sacombank để được hướng dẫn. Điều Khoản Chung là một phần không tách rời Hợp đồng này. Tất cả các quyền và nghĩa vụ của Sacombank và KH tại Điều Khoản Chung sẽ không thay thế, chấm dứt hoặc thay đổi, mà sẽ là cộng dồn vào các quyền và nghĩa vụ mà Sacombank và KH đang có tại Hợp đồng này.

For Customer information which is Personal Data as regulated in Decree 13/2023/ND-CP and amending, supplementing and replacing legal documents from time to time, Customer completely agrees (without conditions) that Sacombank is entitled to collect and process Personal Data in accordance with the General Terms on Protection and Processing of Personal Data ("General Terms") publicly listed at transaction counter or on website <https://www.sacombank.com.vn>. In case of limiting data processing in these General Terms, Customer shall contact Sacombank for instructions. These General Terms are an integral part of this Agreement. All rights and obligations of Sacombank and Customer in these General Terms will not be replaced, terminated or changed, but will be cumulative to the rights and obligations that Sacombank and Customer have in this Agreement.

- 3.8** KH chịu trách nhiệm về tính hợp pháp các Người dùng mà KH đăng ký tại Sacombank là các cá nhân đang làm việc/thuộc tổ chức đồng thời đảm bảo số điện thoại, địa chỉ email đăng ký sử dụng Dịch vụ (bao gồm số điện thoại, email nhận Mật khẩu đăng nhập tạm thời, Mã xác thực, các yếu tố xác thực khác...) là số điện thoại, email chính chủ, thuộc sở hữu của KH, đang hoạt động và chỉ có KH có quyền truy cập và sử dụng hợp pháp số điện thoại, email này trong suốt thời gian sử dụng Dịch vụ, đồng thời chịu trách nhiệm bất kỳ khiếu nại, tranh chấp phát sinh khi thông tin này là không chính chủ.

Customer is responsible for ensuring that phone number, email address for the Service registration (including phone number, email used for receiving Temporary Login Password, OTP, other authentication factors...) are owned by Customer and are active and only Customer has the right to legally access and use this phone number and email during using the Service, and is responsible for any complaints, disputes arising if the phone number and email address are not owned by Customer.

- 3.9** KH có nghĩa vụ đảm bảo các thông tin KH tại Sacombank là thông tin được cập nhật mới nhất, chính xác nhất và thông báo ngay cho Sacombank bất kỳ thay đổi nào đối với thông tin KH đã đăng ký tại Sacombank bao gồm nhưng không giới hạn địa chỉ thư điện tử, số điện thoại đã đăng ký và/hoặc gửi các giấy tờ liên quan đến thông tin thay đổi (nếu có) cho Sacombank. Đối với KH Tổ chức, KH phải đăng ký chi tiết thông tin các Người dùng sử dụng Dịch vụ theo phân quyền được cấp (bao gồm cả Phương thức xác thực của các Người dùng này) và cam kết thông báo ngay cho Sacombank những thay đổi thông tin liên quan đến người đại diện hợp pháp của tổ chức, chủ tài khoản, các Người dùng, con dấu, kế toán trưởng/người phụ trách kế toán (nếu có). Khi yêu cầu thay đổi thông tin KH như số điện thoại, email..., KH hiểu rõ rằng việc thay đổi các thông tin này sẽ làm thay đổi việc sử dụng các thông tin này trong Dịch vụ và các sản phẩm, dịch vụ, tính năng, tiện ích trên các Kênh giao dịch trực tuyến.

Customer is obliged to ensure that Customer's information at Sacombank is the most up-to-date and accurate information and Customer shall immediately notify Sacombank of any changes to the registered information, including but not limited to, registered email address/phone number and/or send relevant documents to Sacombank upon having any changes (if any). For corporate Customer, Customer must register the User(s) permitted to use the Service under the authorization granted (including Authentication Method of these Users) and undertakes to promptly notify to Sacombank any information change relating to the legal representative of the organization, account holder, Users, seal and chief accountant/person in charge of accounting (if any). When requesting to change Customer information such as phone number, email,... Customer clearly understands the change of such information shall change the use of this information in the Service and the products, services, features and utilities on online transaction channels.

- 3.10** KH đã kiểm tra, xác nhận và đảm bảo số điện thoại mà KH đăng ký giao dịch trên phần mềm ứng dụng cung cấp dịch vụ trực tuyến của Sacombank là thuê bao của chính KH đăng ký với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông và thông tin về người sử dụng thuê bao trùng khớp với thông tin trên giấy tờ tùy thân mà KH đã đăng ký/cập nhật gần nhất với Sacombank.

Customer has verified, confirmed, and ensured the phone number the Customer registers for transactions on Sacombank's online service application software is the Customer's own subscriber number registered with the telecommunications service provider and that the subscriber number information matches the information on the identity documents that the Customer has most recently registered/updated with Sacombank.

- 3.11** Sacombank sẽ cung cấp Dịch vụ dựa trên các thông tin mà KH đã đăng ký với Sacombank cho đến khi nhận được yêu cầu thay đổi thông tin từ KH. KH phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với mọi thiệt hại, tổn thất do việc sử dụng tài khoản, Dịch vụ bằng thông tin KH đã đăng ký, cập nhật với Sacombank.

Sacombank will provide the Service based on the registered information of Customer until receiving request of changing information from Customer. Customer will be fully responsible for any damage or losses caused by using the account, the Service with the information that Customer has registered and updated to Sacombank.

- 3.12** Sacombank sẽ cập nhật thông tin điều chỉnh cho KH trong vòng 01 Ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu hợp lệ từ KH. Yêu cầu hợp lệ là yêu cầu phải do KH lập theo mẫu của Sacombank cùng với hồ sơ chứng minh nội dung thông tin thay đổi và được KH gửi đến cho Sacombank bằng các phương thức phù hợp theo hướng dẫn của Sacombank.

Sacombank will update change information for Customer within 01 working day from the time of receiving Customer's valid request. A valid request means a request prepared by Customer in the form issued by Sacombank together with the relevant documents proving the contents of the change information and sent to Sacombank by Customer in suitable methods as instructed by Sacombank.

ĐIỀU 4. TRUY CẬP, SỬ DỤNG DỊCH VỤ

ARTICLE 4. ACCESS & USE OF THE SERVICE

- 4.1** Bằng việc đăng ký Dịch vụ này, KH thừa nhận đã được Sacombank tư vấn, hướng dẫn, giải thích đầy đủ điều kiện, cách thức sử dụng Dịch vụ, các rủi ro và chấp nhận các rủi ro phát sinh liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ.

By confirming to register for the Service, Customer acknowledges that Sacombank has fully consulted, guided and explained the conditions, usage, risks and accepts the risks related to using the Service.

- 4.2** KH cam kết tuân thủ các thủ tục đăng ký, sửa đổi, bổ sung, sử dụng Dịch vụ, trình tự, thủ tục, quy định giao dịch theo hướng dẫn của Sacombank.

Customer commits to complying with Service procedure of registration, amendment, supplement, usage, transaction order, procedure, regulations as instructed by Sacombank.

- 4.3** Phạm vi cung cấp của Dịch vụ và Hạn mức giao dịch

Scope of Service provision and Transaction Limit:

- a. Phạm vi cung cấp của Dịch vụ (bao gồm các sản phẩm, dịch vụ, tính năng, tiện ích được triển khai trên từng kênh giao dịch trực tuyến) do Sacombank quy định và thông báo cho KH trong từng thời kỳ. TKTT chung, tiền gửi tiết kiệm chung và tiền gửi chung có kỳ hạn không được đăng ký để truy cập, sử dụng Dịch vụ, trừ trường hợp có thỏa thuận khác giữa KH và Sacombank.

Scope of Service provision (including products, services, features, utilities implemented on every transaction channel) is regulated and notified to Customer by Sacombank from time to time. Joint current accounts, joint saving accounts and joint term deposits are not entitled to register for accessing, using the Service, unless there exist other agreements between Customer and Sacombank.

- b. KH được đăng ký Hạn mức giao dịch trong phạm vi hạn mức do Sacombank quy định. Các Yêu cầu giao dịch thực hiện phải nằm trong Hạn mức giao dịch mà KH đã đăng ký cũng như hạn mức sử dụng của từng loại sản phẩm, dịch vụ của Sacombank (thẻ, tài khoản thanh toán,...) và hạn mức tương ứng với từng Phương thức xác thực cụ thể. Trường hợp KH muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức quy định của Sacombank, KH phải đăng ký với Sacombank, chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu

có) và phải được Sacombank chấp thuận.

Customers are allowed to register Transaction Limit within the range of limit regulated by Sacombank. Transaction Requests are made within the Transaction Limit registered by the Customer as well as the Transaction Limit of each type of Sacombank's products and services (cards, payment accounts...) and the limit according to each specific Authentication Method. In case Customer wants to make transactions that exceed the limit set by Sacombank, Customer must register with Sacombank, accept all risks (if any) and must be approved by Sacombank.

- c. Đối KH tổ chức, Hạn mức giao dịch bao gồm: (a) Hạn mức trong ngày và Hạn mức một giao dịch của tổ chức là hạn mức tính chung cho các giao dịch đã hoàn tất bước duyệt tổ chức, mà không phân biệt theo từng User của tổ chức và (b) Hạn mức trong ngày và Hạn mức một giao dịch của User là hạn mức tính theo từng user của tổ chức. Trong đó, hạn mức giao dịch theo từng User không vượt quá hạn mức giao dịch của tổ chức.

For corporate Customer, Transaction Limits include: (a) Daily Limit and Entry Limit of the organization are the cumulative limit for transactions completed upon approval step, without distinction each User of the organization and (b) Daily Limit and Entry Limit are the limits calculated for each User of the organization; in particular, the Transaction Limit for each User does not exceed the organization's Transaction Limit.

- d. Sacombank có quyền quy định phạm vi các giao dịch nằm trong Hạn mức giao dịch mà KH đăng ký và giới hạn giá trị hạn mức đối với một số giao dịch nhất định được thực hiện trên các kênh giao dịch trực tuyến. Phạm vi giao dịch và hạn mức giao dịch sẽ được Sacombank thông báo cho KH theo các hình thức thông báo quy định tại Hợp đồng này hoặc tại màn hình Dịch vụ khi KH thực hiện giao dịch.

Sacombank is entitled to determine the range of transactions within the Limit registered by Customer and to set the Limit for some transactions executed on online transaction channels. Scope of transaction and Transaction Limit will be notified by Sacombank to Customer by notifying methods regulated in this Agreement or on service's screen when Customer makes transaction.

- 4.4** KH có thể sử dụng Dịch vụ 24 giờ/ngày và 07 ngày/tuần kể cả ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ, trừ thời gian xử lý giao dịch cuối ngày hoặc thời gian ngừng hệ thống đã thông báo trước. Tuy nhiên, KH thừa nhận rằng ngoài thời gian ngừng hệ thống được Sacombank lên kế hoạch và thông báo trước cho KH thì tại một số thời điểm nhất định, KH có thể sẽ không truy cập được Dịch vụ, không thực hiện được một số hoặc tất cả Yêu cầu giao dịch qua các kênh giao dịch trực tuyến trong các trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn do sửa chữa lỗi hệ thống đột xuất hoặc sự cố điện, lỗi đường truyền, mạng; lỗi kỹ thuật, gián đoạn do Nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc Đối tác liên kết và/hoặc bên thứ ba, việc truy cập và sử dụng Dịch vụ có thể bị gián đoạn tham gia xử lý giao dịch. Sacombank sẽ nỗ lực tối đa để phục hồi hệ thống (nếu gặp sự cố) và hạn chế thời gian ngừng hệ thống. Thời gian gián đoạn cung cấp Dịch vụ trong một lần, tổng thời gian gián đoạn cung cấp Dịch vụ trong một năm thực hiện theo thông báo của Sacombank trong từng thời kỳ.

Customer can use the Service 24 hours per day and 7 days per week including weekends and holidays, except for end-of-day transaction processing time or suspending time of

system as notified in advance. However, Customer admits that in addition to system maintenance as planned and notified in advance by Sacombank to Customer, at certain times, Customer may not access, or conduct some or all Transaction Requests via online transaction channels in force majeure circumstances including but not limited to because of suddenly repair of the system or the failure of electricity, network, internet; technical failure, interruption caused by Service Providers and/or Affiliate Partners and/or third parties participating in transaction process. Sacombank will make every effort to restore the system (if there is a problem) and minimize system downtime. The duration of any single Service disruption and the total Service disruption time in a year will follow Sacombank's notifications from time to time.

- 4.5** KH bằng chi phí của mình, chịu trách nhiệm: (i) tự lắp đặt, duy trì, vận hành và áp dụng các biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo tính tương thích cho các loại máy móc, Thiết bị điện tử, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng ... mà KH sử dụng để kết nối, truy cập Dịch vụ; (ii) đảm bảo đáp ứng các tiêu chí tối thiểu để truy cập Dịch vụ như duy trì kết nối Internet, duy trì sử dụng tài khoản, số điện thoại, email đăng ký sử dụng cho Dịch vụ, không sử dụng các thiết bị điện tử bị "bẻ khóa" hoặc "can thiệp quyền kiểm soát" để truy cập, sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực.

Customer, by his/her own expense, takes responsibility for: (i) installing, maintaining, running and applying suitable measures to ensure the compatibility of the connected machines, Electronic Device, system software, application software... used to connect, access the Service; (ii) ensuring to meet the minimum conditions to access the Service such as maintaining internet connection, maintaining the use of account, phone number, and email registered for the Service, and not using "illegally unlocked" or "hacked" electronic devices to access and use the Service and Authentication Methods.

- 4.6** Sacombank không đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ qua phương tiện điện tử sẽ hoàn toàn không bị ngắt hoặc không gặp lỗi; các thông tin truyền tải không bị mất; không xuất hiện những vi rút (virus) gây thiệt hại cho hệ thống máy móc, Thiết bị điện tử của KH. KH phải truy cập chính xác địa chỉ, phần mềm cung cấp Dịch vụ và ứng dụng của Sacombank khi thực hiện các Yêu cầu giao dịch.

Sacombank does not ensure that: the Service provided via electronic methods shall completely be uninterrupted or error-free; transmitting information may never be lost; there may never be any viruses damaging Customer's machines, Electronic Device. Customer must access accurately Service delivery address and application to make Transaction Request.

- 4.7** KH đồng ý rằng luôn chủ động cập nhật phiên bản ứng dụng mới nhất của Dịch vụ. Trường hợp KH sử dụng phiên bản không tương thích hoặc không đáp ứng các điều kiện để được sử dụng phiên bản ứng dụng theo quy định của Sacombank thì các sản phẩm, dịch vụ, tính năng được cung cấp theo Dịch vụ có thể hoạt động không đầy đủ/bị hạn chế hoặc hoạt động theo các chỉ dẫn chưa cập nhật.

Customer agrees to promptly update the latest application version of the Service. In case Customer uses an incompatible version or does not meet the conditions to use the application version according to Sacombank's regulations, the products, services and features on the Service may not work fully/may be restricted or operate according to instructions that have not been updated.

- 4.8** KH yêu cầu và đồng ý cho Sacombank gửi email (thư điện tử) có chứa thông tin đường dẫn đến trang tin điện tử của Sacombank hoặc đối tác của Sacombank trong từng thời kỳ.

Customer requests and agrees to Sacombank sending emails containing links to Sacombank's website or the websites of Sacombank's partners from time to time.

- 4.9** Sacombank sẽ nỗ lực để các thông tin cung cấp cho KH qua Dịch vụ là chính xác theo hệ thống máy tính ghi nhận. Tuy nhiên do yếu tố kỹ thuật, hệ thống và nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Sacombank, các thông tin liên quan đến giao dịch, số dư tài khoản của KH được Sacombank cung cấp qua Dịch vụ có thể không luôn luôn được cập nhật hoàn toàn bởi có các giao dịch chưa được Sacombank hoàn tất xử lý hoặc điều chỉnh khi có sai sót, nhầm lẫn. Vì vậy, KH hiểu rõ rằng trong một số trường hợp, các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của KH được thông báo qua Dịch vụ chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng ở thời điểm thông báo.

Sacombank shall make effort to provide Customer through the Service with accurate information as recorded in computer system. However, due to the technical factors, system and reasons beyond Sacombank's control, information of transactions, account balance provided by Sacombank through the Service may not always be completely updated because there are transactions that have not been completely processed by Sacombank or adjusted when arising errors, mistake. Therefore, Customer understands that in some situations, the information about transaction, account balance of Customer notified through the Service is not the final correct information at the time of notification.

- 4.10** KH phải thường xuyên kiểm tra số dư các tài khoản, bảng kê các giao dịch phát sinh và Sao kê tài khoản và thông báo ngay cho Sacombank tại các Điểm giao dịch hoặc qua số hotline của Sacombank khi phát hiện bất kỳ sự khác biệt, sai sót, nhầm lẫn nào trong các giao dịch của mình. KH đồng ý phối hợp với Sacombank, Nhà cung cấp dịch vụ và Đối tác liên kết để tìm nguyên nhân xử lý các lỗi KH phản ánh trong quá trình sử dụng Dịch vụ và thực hiện tất cả yêu cầu cần thiết để phòng ngừa, ngăn chặn giao dịch gian lận, giả mạo.

Customer must regularly check account balances, transaction statement and account statement and immediately notify Sacombank at Transaction Points or via hotline when detecting any discrepancies, incorrect, mistakes on Customer's transaction. Customer agrees to cooperate with Sacombank, Service Provider and Affiliate Partner to find the cause of errors reported by Customer during using the Service and execute all necessary requirements to prevent fraudulent and fake transactions.

- 4.11** Trường hợp KH tổ chức không đăng ký chữ ký kế toán trưởng và/hoặc đăng ký mô hình giao dịch một User vừa tạo vừa duyệt giao dịch KH cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm liên quan tới những rủi ro phát sinh.

In case corporate Customer has not registered chief accountant's signature and/or registered one User for both transaction initiation and approval, Customer takes responsibility for risk arising out of transaction(s) of Customer.

- 4.12** KH cam kết không thực hiện và đảm bảo Người dùng không thực hiện các hành vi cấm sau:

Customer undertakes not to perform and ensures that Users do not perform the following prohibited acts:

- a. Can thiệp, xóa, làm tổn hại hoặc thay đổi phần mềm, dữ liệu điện tử hoặc ngăn chặn trái phép việc truyền tải dữ liệu, làm sai lệch thông tin của mạng máy tính, mạng viễn thông, phương tiện điện tử hoặc hệ thống của Sacombank.

Interfering, deleting, causing damage or changing software, electronic data or illegally electronic data interchange, falsifying the information of computer networks, telecommunications networks, electronic means or Sacombank's system.

- b. Có hành vi khác cản trở hoặc gây rối loạn hoạt động của mạng máy tính, mạng viễn thông, phương tiện điện tử, hệ thống của Sacombank.

Having other acts of obstructing or disrupting the operation of computer networks, telecommunications networks, electronic methods or Sacombank's system.

- c. Tấn công, vô hiệu hóa trái pháp luật làm mất tác dụng của biện pháp bảo vệ an toàn thông tin mạng của hệ thống thông tin, chiếm quyền điều khiển, phá hoại hệ thống thông tin của Sacombank, can thiệp vào chức năng hoạt động của phương tiện điện tử; lấy cắp, thay đổi, hủy hoại, làm giả dữ liệu hoặc sử dụng trái phép dịch vụ bao gồm cả hành vi cố ý vượt qua cảnh báo, mã truy cập, tường lửa, sử dụng quyền quản trị hệ thống hoặc bằng phương thức khác xâm nhập trái phép vào mạng máy tính, mạng viễn thông hoặc phương tiện điện tử, hệ thống.

Illegally attacking or disabling the Sacombank's information system protection measures, taking control, destroying Sacombank's information system, interfering with the operation functions of electronic means; stealing, changing, destroying, falsifying data or illegally using of services including intentional bypass of alarms, access codes, firewalls, system's administrator rights or by other means to unauthorized access to computer networks, telecommunications networks or electronic methods, systems.

- d. Các hành vi khác tác động vào hệ thống nhằm thu lợi bất chính, gây thiệt hại, làm tê liệt, gián đoạn, ngưng trệ hoạt động của mạng máy tính, mạng viễn thông, phương tiện điện tử hoặc làm đình trệ hoạt động của Sacombank hoặc chiếm đoạt thông tin.

Other actions affecting the system in order to gain illicit profits, cause damage, cripple, interrupt, or stop the operation of computer networks, telecommunications networks, electronic methods or postpone Sacombank's operations or appropriation of information.

- e. Xuyên tạc hoặc đưa ra các nội dung sai lệch hoặc gây hiểu lầm liên quan đến Dịch vụ.

Misrepresenting or presenting false or misunderstood content related to the Service.

- f. Truy cập, đăng nhập hoặc sử dụng bất kỳ tài khoản nào không phải của mình.

Accessing, logging into or using any account that is not owned by Customer.

- g. Sao chép hoặc tạo bất kỳ bản sao nào của ứng dụng, phần mềm, website của Sacombank.

Copying or creating any copies of Sacombank applications, software, websites.

ĐIỀU 5. YÊU CẦU GIAO DỊCH VÀ XỬ LÝ GIAO DỊCH

ARTICLE 5. TRANSACTION REQUEST AND PROCESS

5.1 Yêu cầu giao dịch

Transaction Request:

- a. Các Yêu cầu giao dịch thực hiện thông qua kênh giao dịch trực tuyến được xem là hợp lệ khi đáp ứng các điều kiện sau:

Transaction Requests via online transaction channels shall be considered valid if reaching the following conditions:

- Nội dung yêu cầu nằm trong phạm vi cung cấp của Dịch vụ, giá trị giao dịch nằm trong Hạn mức giao dịch của kênh trực tuyến cũng như số dư khả dụng của tài khoản và hạn mức sử dụng của từng loại sản phẩm, dịch vụ của Sacombank (thẻ, tài khoản thanh toán,...).

Request content is within the scope of Service provision, transaction value is within the Transaction Limit of online transaction channel as well as the available account balance and permitted limit of each type of Sacombank's product or service (card, current account,...).

- Được lập với các thông tin chính xác, đầy đủ và đáp ứng theo các quy định của Sacombank về sản phẩm, dịch vụ.

Request is made with accurate, complete information in accordance with Sacombank's regulations of products and services.

- Đối với KH tổ chức, yêu cầu giao dịch đã hoàn tất các bước tạo, kiểm soát, duyệt giao dịch đã đăng ký với Sacombank.

For corporate Customer, Transaction Request has completed the steps of initiating, controlling and approving the transaction registered with Sacombank.

- Hệ thống Sacombank kiểm tra và xác định các thông tin đăng nhập hệ thống (bao gồm Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập) và các yếu tố Sacombank sử dụng để xác thực KH (như Mã xác thực, sinh trắc học...) là chính xác.

Sacombank system checks and identifies login information (including Username, Login Password) and the factors Sacombank uses to authenticate Customer (such as Authentication Code, biometrics...) are correct.

- b. KH đồng ý rằng: Việc KH đăng nhập vào Dịch vụ bằng Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập và/hoặc sử dụng các Phương thức xác thực theo quy định của Sacombank để xác nhận giao dịch có giá trị pháp lý chứng minh sự đồng ý, chấp thuận của KH đối với Yêu cầu giao dịch gửi đến Sacombank. Trường hợp thực hiện xác thực qua chữ ký số, KH tự chịu trách nhiệm về mục đích sử dụng chữ ký số và có nghĩa vụ thông báo ngay cho Sacombank những thông tin thay đổi liên quan đến phạm vi sử dụng, giới hạn trách nhiệm của chữ ký số đã đăng ký với Sacombank.

Customer agrees that Customer's login to the Service with Username, Login Password and/or other Authentication Methods regulated by Sacombank to authenticate transactions, shall be legal grounds to prove Customer's agreement, acceptance of Transaction Request sent to Sacombank. In case of authenticating by digital signature, Customer is solely responsible for the usage purpose of the digital signature and is obliged to promptly notify Sacombank of any changes in the information related to the scope of usage and the responsibility limitation of the digital signature registered with Sacombank.

- c. KH hiểu rằng bất kỳ sai sót, nhầm lẫn nào trong việc nhập, kiểm tra các chi tiết trong Yêu cầu giao dịch có thể dẫn đến việc tiền được chuyển vào một tài khoản không đúng hoặc số tiền và loại tiền tệ không đúng; hoặc bị gạch nợ không đúng; hoặc yêu cầu không được thực hiện; hoặc giao dịch trùng. Do đó, KH có trách nhiệm cẩn trọng trong việc lập Yêu cầu giao dịch; kiểm tra kỹ các thông tin giao dịch, hóa đơn

(bao gồm cả mã hóa đơn, mã thanh toán, số tiền, thông tin bên nhận thanh toán, thời điểm thanh toán...) tại màn hình Dịch vụ trước khi gửi Yêu cầu giao dịch đến Sacombank, tự chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp lệ, hợp pháp của các giao dịch do mình thực hiện thông qua kênh giao dịch trực tuyến, tự giải quyết các tranh chấp phát sinh giữa KH và người thụ hưởng, Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết cũng như mọi tổn thất, thiệt hại phát sinh (nếu có).

Customer understands that any mistakes, confusion occurred in entering, checking information of Transaction Request shall result in transferring money to an account other than the one as designated by Customer or the transferring amount and currency shall be inaccurate; or wrongly debited; or Transaction Request shall not be completed; or be duplicated. Therefore, Customer is responsible for being careful in initiating transaction; carefully checking transaction information, bill information (including bill code, payment code, amount, beneficiary's information, payment time...) on Service screen before sending Transaction Request to Sacombank, Customer is solely responsible for the accuracy, validity and legality of transaction made by Customer on online transaction channels; solely resolving disputes arising between Customer and beneficiary, Service Providers/Affiliate Partners as well as loss, damage incurred (if any).

- d. Bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện trên các kênh giao dịch trực tuyến sẽ được Sacombank coi là có giá trị và không hủy ngang. KH không được hủy, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch đã thực hiện trên các kênh giao dịch trực tuyến với bất kỳ lý do nào.

Any conducted transaction on online transaction channels shall be presumed to be valuable and irrevocable. Customer shall not cancel, deny or decline conducted transaction on online transaction channels for any reason.

- e. Đối với giao dịch của KH tổ chức, Sacombank được quyền xóa toàn bộ các giao dịch được Người dùng tạo nhưng đã quá thời gian duyệt theo đăng ký của KH hoặc theo quy định của Sacombank mà KH không hoàn tất bước duyệt.

For corporate Customer's transaction, Sacombank has rights to delete all transactions initiated by Customer in case the time for initiation of such transactions is beyond the time that Customer has registered or as provided by Sacombank but the transactions are not completely approved.

- f. KH hiểu rằng việc sử dụng Dịch vụ là phương thức giao dịch trực tuyến, do đó Sacombank có quyền nhưng không có nghĩa vụ phải áp dụng các biện pháp nào khác để chứng minh các giao dịch đó được tạo ra bởi KH ngoài việc kiểm tra đúng Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập và/hoặc Phương thức xác thực do Sacombank cung cấp cho KH. Sacombank không thể và không bắt buộc xác định các thông tin đó phải được khởi tạo và/hoặc chấp nhận từ chính KH, theo đó KH hiểu rõ và chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập và sử dụng Dịch vụ bằng chính Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập và/hoặc kết hợp các Phương thức xác thực do Sacombank cung cấp cho KH và các Thông tin bảo mật khác để thực hiện các giao dịch thì các giao dịch này được xem là do chính KH là bên duy nhất tạo ra và KH phải chịu trách nhiệm cho tất cả các giao dịch đã thực hiện thông qua kênh giao dịch trực tuyến cũng như các rủi ro liên quan trong suốt thời gian hiệu lực của Hợp đồng, kể

cả khi thời điểm xác định trách nhiệm đối với các giao dịch đã thực hiện trong thời gian hiệu lực của Hợp đồng là sau khi KH đã tạm ngưng, chấm dứt sử dụng Dịch vụ. *Customer understands that using the Service is an online transaction method, therefore, Sacombank has the right but not obligation to use any other method for evidencing that such transactions are created by Customer excluding: checking correct Username, Login Password and/or Authentication Method provided by Sacombank to Customer. Sacombank cannot and is not obligated to determine that information must be initiated and/or accepted from Customer, according to that, Customer clearly understands and accepts that: if there is any acts of accessing and using the Service with Customer's Username, Login Password and/or Authentication Methods provided by Sacombank to the Customer and other Confidential Information to make transactions, such transaction shall be considered to be made by Customer only and Customer is responsible for all transactions processed via online transaction channels, as well as relevant risks arising during the terms of Agreement, even when the moments determining the responsibility for transactions processed during the terms of Agreement are after Customer has suspended or stopped using the Service.*

- g. Các User của cùng một KH tổ chức được hiểu là một KH duy nhất. KH là người chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện của tất cả các User của KH. *The Users of one corporate Customer are understood as one Customer only. Customer is the person in charge of all transactions made by all her/his/its Users.*

- h. Khi gửi các Yêu cầu giao dịch trên kênh giao dịch trực tuyến, KH đảm bảo tuân thủ các quy định hiện hành về quản lý ngoại hối; phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và các quy định của Sacombank, pháp luật Việt Nam, thông lệ quốc tế và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung, bản chất giao dịch và đảm bảo mục đích giao dịch là hợp pháp, minh bạch, không liên quan đến tội phạm.

When initiating Transaction Requests via online transaction channels, Customer shall comply with all regulations regarding foreign exchange control; anti-money laundering; countering terrorism financing; proliferation of weapons of mass destruction and other relevant regulations of Sacombank, Vietnamese law, international practice and is legally responsible for payment content, transaction nature and ensure transaction purpose is legal, explicit and not related to crime.

- i. Đối với các giao dịch thanh toán từ tài khoản thanh toán được phép thấu chi, KH phải cam kết và chịu trách nhiệm về việc sử dụng nguồn tiền vay của Sacombank theo đúng quy định, mục đích đã ký kết tại hợp đồng cấp tín dụng với Sacombank, không được nhận nợ thấu chi để trả nợ và/hoặc mở tiền gửi có kỳ hạn và/hoặc sử dụng cho các mục đích không đúng quy định của pháp luật.

For payment transaction initiated on current account granted overdraft limit, Customer has to commit and take responsibility for using the loan amount granted by Sacombank in accordance with applicable laws and purpose as agreed in the credit contract with Sacombank, and shall not use overdraft limit to pay for loan and/or open term deposit and/or use for other purposes not in compliance with the law.

5.2 Xử lý giao dịch

Transaction process:

- a. Sacombank chỉ xử lý giao dịch khi hệ thống của Sacombank ghi nhận được Yêu cầu giao dịch hợp lệ của KH.

Sacombank shall only process transaction if Sacombank system records Customer's valid Transaction Request.

- b. Tùy từng loại giao dịch và theo yêu cầu của pháp luật, cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc quy định của Sacombank, Sacombank có thể yêu cầu KH và KH đồng ý hợp tác cung cấp và bổ sung thêm thông tin, chứng từ chứng minh liên quan hoặc xác nhận bất kỳ chi tiết nào trước khi Sacombank thực hiện giao dịch theo yêu cầu của KH.

Depending on transaction's type and as required by law, competent authorities and/or Sacombank's regulations, Sacombank may requires Customer and Customer agrees to provide and supply information, relevant documents or confirm any details before Sacombank processes the transaction as Customer's request.

- c. Khi phát sinh các loại phí liên quan đến giao dịch và phí Dịch vụ, phí tiện ích thanh toán (nếu có) theo quy định của Sacombank và pháp luật, theo chính sách của từng Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết (nếu có), các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào tài khoản, các khoản rút thừa, rút/thanh toán quá số dư khả dụng, các khoản tiền mà KH có nghĩa vụ thanh toán theo thỏa thuận giữa Sacombank và KH, và các giao dịch trích tiền theo quy định pháp luật hoặc yêu cầu, quyết định của cơ quan có thẩm quyền, KH có nghĩa vụ phải hoàn trả, thanh toán các khoản tiền này và đồng ý Sacombank được tự động ghi nợ bất kỳ tài khoản của KH để thanh toán hoặc hoàn trả các khoản tiền này. Trường hợp tài khoản của KH không đủ số dư để ghi nợ, KH cam kết sẽ nộp tiền để thanh toán, hoàn trả các khoản tiền này.

If occurring relevant fees relating to the transaction, Service fee, payment utility fees (if any) under the policy of Sacombank and laws, the policy of each Service Provider, Affiliate Partner (if any), wrong credits, superfluous amount, excessive/over-permitted withdrawal of balance, the amount of payment obligation according to agreement between Sacombank and Customer, the amount of deduction transaction according to legal regulations or the request, decision of competent authorities, Customer shall be obligated to refund and pay such amounts and agrees to let Sacombank automatically deduct money from any account of Customer to pay or refund such amounts. In case of insufficient account balance, Customer commits to depositing to pay and refund these amounts.

- d. Trong trường hợp các giao dịch thanh toán có quy đổi từ ngoại tệ sang Việt Nam Đồng, tỷ giá thực hiện quy đổi là tỷ giá tại thời điểm Sacombank xử lý giao dịch, KH chấp nhận rằng tỷ giá này có thể chênh lệch so với tỷ giá tại thời điểm KH gửi Yêu cầu giao dịch.

In case of the conversion from a foreign currency into Vietnamese dongs, the rate used for such conversion shall be the rate at the time Sacombank completely handles the transaction, and Customer agrees that such rate might be different from the rate at the time Customer sent Transaction Request.

- e. Sacombank có quyền trì hoãn, tạm ngừng, từ chối thực hiện giao dịch, tạm ngừng Dịch vụ các trường hợp sau:

Sacombank has the right to delay, suspend, refuse processing transactions, suspend the Service in following cases:

- Khi Sacombank có bằng chứng hoặc theo đánh giá dựa trên cơ sở hợp lý của Sacombank về việc giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ về rửa tiền hoặc có liên quan đến những đối tượng bị cảnh báo/cấm giao dịch hoặc nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật;

Sacombank has evidence or based on reasonable assessment Sacombank believes that the transaction is showing signs of suspicion of money laundering or related to warning/embargoes list, money laundering, terrorist financing, proliferation of weapons of mass destruction in accordance with the laws.

- Sacombank nghi ngờ và/hoặc nhận được thông báo từ bên thứ ba về giao dịch có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc có bằng chứng hoặc theo đánh giá dựa trên cơ sở hợp lý xác định giao dịch vi phạm pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn:

Sacombank suspects and/or is informed by third parties of transactions with signs of violating the laws or has evidence or assessment based on reasonable basis that the transaction violates the laws, including but not limited to:

- + Giao dịch vi phạm pháp luật liên quan đến quản lý ngoại hối; phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; hiệp định, hiệp ước mà Việt Nam có tham gia ký kết và các thông lệ quốc tế liên quan;
Transactions in violation of legal provisions related to foreign exchange management; anti-money laundering; terrorist financing; proliferation of weapons of mass destruction financing; pacts, treaties signed by Vietnam and related international practices;

- + Giao dịch thanh toán cho hàng hóa/dịch vụ bất hợp pháp (hàng hóa, dịch vụ bị pháp luật cấm; dịch vụ thuộc ngành nghề kinh doanh có điều kiện như hoạt động ngân hàng mà không có giấy phép/đáp ứng đủ điều kiện theo quy định pháp luật; tín dụng đen; cho vay lừa đảo; lừa đảo qua điện thoại, qua mạng; tiền ảo...);

Payment for illegal goods/services (goods and services prohibited by law; services in conditional business lines such as banking without a license/not meeting legal conditions; illegal lending; fraudulent lending; phone and online fraud;

- + Giao dịch khống như giao dịch không thể kiểm tra được bản chất giao dịch thanh toán cho loại hàng hóa/dịch vụ nào hoặc giao dịch nâng khống giá trị, giao dịch thanh toán thường xuyên có giá trị lớn...;

Fraudulent transactions such as transactions where the nature of payment transactions cannot be checked for any goods/services or overvalued transactions, regular payment transactions of large value...;

- + Giao dịch có liên quan đến bất kỳ bên nào (cá nhân, tổ chức, cơ quan chính phủ) bị xử phạt vi phạm pháp luật và/hoặc có liên quan trực tiếp hay gián tiếp đến đối tượng bị xử phạt vi phạm pháp luật bởi các Liên hiệp, tổ chức quốc tế hay luật quốc gia liên quan;

Transactions that could be related to any party (individuals, organizations, competent authorities) sanctioned regarding violation of laws and/or related, directly or indirectly, to any person sanctioned regarding violation of laws by the United Nations, international organizations, or laws of any other relevant countries;

- + Giao dịch có thể trực tiếp hoặc gián tiếp liên quan đến nguồn thu hay được sử dụng vì mục đích hoặc cho hành vi bất hợp pháp.

Transactions that could be directly or indirectly related to source of fund from illegal activities or serve illegal purposes or activities;

- Sacombank yêu cầu KH cung cấp thêm thông tin và/hoặc các tài liệu chứng minh liên quan trước khi thực hiện Yêu cầu giao dịch hoặc KH từ chối cung cấp thêm thông tin và/hoặc các tài liệu theo yêu cầu của Sacombank;

Sacombank may request Customer to provide more information and/or any other relevant documents before processing the Transaction Requests or Customer refuses to provide more information and/or other relevant documents as requested by Sacombank.

- Các yêu cầu, thông tin mà Sacombank nhận được từ Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết và/hoặc KH không toàn vẹn, đầy đủ nội dung hoặc không phù hợp hoặc Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết không cho phép thực hiện thanh toán bằng phương tiện điện tử;

Requests and information received by Sacombank from Service Providers/Affiliate Partners and/or Customers are incomplete or inappropriate or Service Providers/Affiliate Partners do not accept payment via electronic methods.

- Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

According to any decisions, requests under the law or from any competent authorities.

- Các trường hợp liên quan đến gian lận, giả mạo và rủi ro, hoặc nghi ngờ gian lận, giả mạo;

Any circumstances in relation to fraud, forgery and risk, or suspected of fraud, forgery.

- Khi lợi ích của KH/Sacombank/bên thứ ba có thể bị tổn hại;

Interests of Customer/Sacombank/any third party could be affected.

- Sacombank, Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết tạm ngưng Dịch vụ để bảo trì, nâng cấp hệ thống (theo kế hoạch đã thông báo trước cho KH) hoặc sửa chữa lỗi hệ thống đột xuất;

Sacombank, Service Provider/Affiliate Partner suspends the Service for maintenance, system upgrade (according to the plan notified in advance to Customer) or for repairing unexpected system errors.

- Khi phát hiện KH vi phạm bất kỳ nội dung nào của Hợp đồng này hoặc bất kỳ cam kết, thỏa thuận hay hợp đồng nào đã cam kết, ký với Sacombank cho dù cam kết, thỏa thuận, hợp đồng đó có liên quan hay không liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ;

When Customer breaches any terms of the Agreement or any commitments, or any agreements entered into with Sacombank whether such agreements, commitments

are in relation to using the Service.

- Yêu cầu giao dịch do KH lập là không hợp lệ bao gồm nhưng không giới hạn (i) Số dư trên tài khoản không đủ để thanh toán giá trị giao dịch, tiền phạt và phí hoặc trong trường hợp giao dịch vượt phạm vi sử dụng Dịch vụ, Hạn mức giao dịch, hạn mức sử dụng của các sản phẩm, dịch vụ; (ii) nội dung Yêu cầu giao dịch không đầy đủ và chính xác theo quy định pháp luật và quy định của Sacombank; (iii) các yếu tố định danh/xác thực/bảo mật/an toàn không chính xác theo quy định của Sacombank; (iv) tình trạng tài khoản/thẻ của KH, người thụ hưởng bị đóng, phong tỏa, tạm ngưng giao dịch dẫn đến không thể thực hiện giao dịch theo yêu cầu KH; (v) KH không thực hiện theo đúng hướng dẫn của Sacombank (nếu có);

The Transaction Request made by Customer is invalid including but not limited to (i) account balance is insufficient to make transaction, penalty and fees or in case of exceeding the scope of Service use, Transaction Limit, permitted limit of each product and service; (ii) the content of the Transaction Request is incomplete and inaccurate in accordance with laws and regulations of Sacombank; (iii) identification/authentication/security/safety factors are incorrect according to Sacombank's regulations; (iv) account/card status of Customer or beneficiary is being terminated, blocked, suspended, which leads to the fact that transaction could not be processed for as Customer's request; (v) Customer's failure to comply with Sacombank's instructions (if any).

- KH không đáp ứng đủ điều kiện sử dụng Dịch vụ;

Customer fails to meet enough conditions to use the Service.

- Các trường hợp Sacombank khóa Dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng này;

Circumstances where Sacombank locks the Service as regulated in this Agreement.

- Các trường hợp bất khả kháng ngoài khả năng kiểm soát của Sacombank.

Any force majeure events beyond the control of Sacombank occur.

Trừ trường hợp trì hoãn, tạm ngưng, từ chối thực hiện giao dịch, tạm ngưng Dịch vụ theo kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng hệ thống đã thông báo trước cho KH, trong các trường hợp còn lại, Sacombank thông báo cho KH chậm nhất 03 (ba) Ngày làm việc sau khi thực hiện việc trì hoãn, tạm ngưng, từ chối thực hiện giao dịch.

Except the circumstances where Sacombank delays, suspends, refuses processing transactions, suspends the Service for the maintenance plan notified in advance to Customer, in other circumstances, Sacombank shall notify at least 03 (three) Working Days after delaying, suspending, refusing processing transactions.

- f. Sacombank không chấp nhận việc hủy bỏ Yêu cầu giao dịch mà KH đã thực hiện thành công. KH sẽ tự liên hệ các Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết hoặc người thụ hưởng để yêu cầu tra soát/hoàn trả và trong khả năng của mình, Sacombank sẽ hỗ trợ KH gửi yêu cầu tra soát/hoàn trả đến với Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết hoặc người thụ hưởng hoặc Ngân hàng phục vụ người thụ hưởng, nhưng không đảm bảo đảm các khoản đã thanh toán được hoàn trả lại. Việc hoàn trả lại giá trị các giao dịch đã thực hiện thành công hoàn toàn phụ thuộc vào ý chí của Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết và người thụ hưởng.

Sacombank rejects the cancellation of completed Transaction Request. Customer shall solely contact the Service Providers/Affiliate Partners or beneficiaries to request tracing/refund and Sacombank will support Customer with all efforts to send tracing/refund request to Service Providers/Affiliate Partners or beneficiaries or beneficiaries' bank but does not guarantee the payment refund. The refund of a completed Transaction Request absolutely depends on intent of Service Providers/Affiliate Partners and beneficiaries.

- g. Sacombank có thể xem xét yêu cầu của KH về việc hủy bỏ, sửa đổi Yêu cầu giao dịch đã lập và gửi thành công tới Sacombank với điều kiện (i) yêu cầu hủy, sửa đổi giao dịch được gửi đến Sacombank ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, (ii) Sacombank chưa ghi nhận và/hoặc xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH, và (iii) việc hủy, sửa đổi giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của Sacombank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác. Việc hủy, sửa đổi giao dịch theo yêu cầu của KH hoàn toàn phụ thuộc vào sự xem xét, chấp thuận của Sacombank. Trong trường hợp này, Sacombank cam kết nỗ lực tối đa để hỗ trợ KH nhưng không chịu trách nhiệm nếu việc hủy và/hoặc sửa đổi này không thực hiện được vì bất cứ lý do gì.

Sacombank might consider Customer's request for cancellation and modification of Transaction Request initiated and successfully sent to Sacombank provided that: (i) cancellation/modification request is sent to Sacombank promptly after the transaction has performed by Customer, (ii) Sacombank has not recorded and/or processed the relevant transaction in Sacombank's system according to Customer's request, and (iii) the cancellation/modification of transaction does not affect the benefits of Sacombank or any other third parties. In this case, Sacombank undertakes to use our best effort to assist Customer, however, Sacombank is not responsible if this cancellation and/or modification cannot be done for any reason.

- h. Tính năng thanh toán tiền vay trực tuyến: là tính năng cho phép KH thanh toán cho các khoản vay của chính KH (bao gồm khoản tiền vay và/hoặc lãi trước hạn, trễ hạn, quá hạn):

Online loan payment feature means a feature allowing Customer to pay for their own loans (including: premature payment for principal and/or interest, late or overdue payment):

- Đồng tiền trả nợ vay (bao gồm nợ gốc, lãi vay, phí, phạt): VND

Payment currency (including principal, interest, fees, penalties) shall be VND.

- Thanh toán trước hạn: là các giao dịch thanh toán trước ngày thỏa thuận trên hợp đồng tín dụng đã ký kết giữa Sacombank và KH.

Premature payment means the payment transaction accomplished before the agreed date in the credit agreement between Sacombank and Customer.

- Thanh toán trễ hạn/quá hạn: là các giao dịch thanh toán sau ngày thỏa thuận trên hợp đồng tín dụng đã ký kết giữa Sacombank và KH.

Late/Overdue payment means the payment transaction accomplished after the agreed date in the credit agreement between Sacombank and Customer.

- Tất toán trước hạn: là giao dịch thanh toán toàn bộ vốn, lãi, phí, phạt của khoản vay trước hạn hợp đồng tín dụng đã ký kết giữa Sacombank và KH trước đó,

chấm dứt nghĩa vụ nợ của KH với Sacombank. KH không được tất toán vào ngày mở hợp đồng vay.

Premature closure means the payment transaction of all principal, interest, fee, and penalties before the maturity date in the credit agreement between Sacombank and Customer that terminates all debt liabilities of Customer to Sacombank. Such closure must not be performed on the credit agreement opening date.

- KH chỉ được thanh toán trước hạn các kỳ dư nợ gốc theo lịch nhưng không được thanh toán trước hạn đối với hợp đồng vay theo phương thức góp đều.

Customer is entitled to make premature payment for the principal as scheduled, not applied for equal installment loan.

- KH phải tuân thủ các quy định về trả nợ gốc, lãi tiền vay; thứ tự thu hồi nợ gốc, lãi tiền vay; trả nợ trước hạn; cơ cấu lại thời hạn trả nợ; lãi suất áp dụng; các loại phí (bao gồm cả phí trả nợ trước hạn) và phạt vi phạm theo các hợp đồng tín dụng đã ký kết với Sacombank và quy định pháp luật trong thời kỳ. Các mức phí, phạt vi phạm được hiển thị trên màn hình Dịch vụ khi thanh toán.

Customer undertakes to comply with the payment regulations of principal, interest; collecting order of principal, interest; premature payment; rescheduling of repayment term; applied interest; fees (including premature payment fee) and penalties according to credit agreements with Sacombank and provision of laws from time to time. Fees and penalties are notified on the Service screen when making payment.

5.3 Chứng từ giao dịch

Transaction documents:

- a. Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp và sử dụng Dịch vụ và/hoặc giao dịch giữa Sacombank và KH cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi Sacombank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH và Sacombank. Các bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý của một Hợp đồng đã được Sacombank và KH thỏa thuận xác nhận.

Materials and documents relating to the provision and using of the Service and/or transaction between Sacombank and Customer, as well as data recorded, confirmed and saved by Sacombank shall be the evidence of transactions between Customer and Sacombank, consisting of the full legality of Agreement confirmed by Sacombank and Customer.

- b. KH có thể chủ động tải chứng từ hoặc sao kê định dạng pdf trên kênh Internet Banking.

Customer can proactively download documents or statements in pdf format on Internet Banking channel.

- c. Chứng từ của giao dịch mà KH tổ chức đã thực hiện thành công trên kênh Internet Banking & Mobile Banking sẽ được Ngân hàng cung cấp chứng từ điện tử có chữ ký số của Ngân hàng.

In regard to documents of transactions successfully completed of corporate Customer on Internet Banking & Mobile Banking, Sacombank will provide e-documents signed by digital signature of Sacombank.

ĐIỀU 6. THỜI GIAN XỬ LÝ GIAO DỊCH

ARTICLE 6. PROCESSING TIME

- 6.1** Ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ được thiết lập cho kênh giao dịch trực tuyến có thể khác so với ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ tại Điểm giao dịch. Do đó, thời gian xử lý giao dịch theo quy định tại Điều này sẽ được tính theo ngày làm việc và ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ được thiết lập tại hệ thống của Sacombank.

Days off and holidays set for online transaction channels may be different from those at the counter. Therefore, transaction processing time as prescribed in this Article shall be calculated based on Working Days and days off, holidays established in Sacombank's system.

- 6.2** Các Yêu cầu giao dịch được gửi từ phía KH không có nghĩa là các giao dịch đã được Sacombank ghi nhận và xử lý. Sacombank chỉ tiến hành xử lý giao dịch theo quy định tài khoản và theo quy định trong Hợp đồng này sau khi hệ thống ghi nhận đã nhận được Yêu cầu giao dịch hợp lệ từ KH. Các Yêu cầu giao dịch của KH được ghi Nợ không đồng nghĩa với việc người thụ hưởng được ghi Có. Việc ghi Có cho người thụ hưởng sẽ chỉ được thực hiện sau khi Sacombank và ngân hàng phục vụ người thụ hưởng kiểm tra chi tiết các điều kiện Báo Có và chấp nhận hạch toán lệnh giao dịch.

Transaction Requests submitted by Customer are not presumed to be recorded and processed by Sacombank. Sacombank shall only process transaction in accordance with regulations of account and this Agreement after system records that it has received valid request from Customer. Debited Transaction Requests of Customer do not mean the beneficiary's account has been credited. Beneficiary's account shall only be credited after Sacombank and the Beneficiary's bank have verified credit conditions in detail and accepted to record the Transaction Request.

- 6.3** Thời gian ngừng giao dịch (cut-off time) là thời hạn cuối cùng mà một giao dịch có thể được hạch toán và chuyển đi/thực hiện trong ngày. Cut-off time đối với mỗi loại giao dịch là khác nhau, được Sacombank thông báo trên màn hình Dịch vụ và có thể thay đổi tùy vào khả năng cung ứng dịch vụ của Sacombank.

Cut-off time is the last time that a transaction can be recorded and executed/made during the day. Cut-off time for each type of transaction is different, notified by Sacombank on the Service screen and may change depending on Sacombank's service supply ability.

- 6.4** Thời gian xử lý các Yêu cầu giao dịch:

Transaction processing time:

- a. Trường hợp yêu cầu giao dịch do Sacombank độc lập xử lý hoàn tất (thanh toán trong nội bộ Sacombank):

Transaction Request independently processed by Sacombank (payment within Sacombank):

- Đối với Yêu cầu giao dịch hợp lệ được gửi trước cut-off time của ngày làm việc Sacombank sẽ nỗ lực xử lý Yêu cầu giao dịch (bao gồm hạch toán tài khoản của KH) ngay trong ngày hệ thống ghi nhận được Yêu cầu giao dịch hợp lệ từ KH.

For valid Transaction Requests sent to Sacombank before the cut-off time of working day, Sacombank shall attempt to process such Transaction Requests (including accounting on Customer's account) within the day system records Customer's valid Transaction Request.

- Đối với Giao dịch tương lai: Sacombank sẽ xử lý Yêu cầu giao dịch của KH tại bất

kỳ thời điểm nào trong ngày tương lai mà KH yêu cầu.

For Future Transaction: Sacombank shall process Customer's Transaction Request at any time of future date as the request of Customer.

- Tùy theo quy định của Sacombank đối với từng giao dịch, Yêu cầu giao dịch hợp lệ được gửi trong hoặc sau cut-off time, hoặc trong các ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ của Sacombank có thể bị từ chối xử lý hoặc được hệ thống ghi nhận và xử lý trong cùng ngày hệ thống nhận được Yêu cầu giao dịch hợp lệ hoặc chờ xử lý vào Ngày làm việc tiếp theo nhưng tài khoản KH có thể bị trích nợ ngay khi Sacombank nhận được Yêu cầu giao dịch hợp lệ.

Depending on Sacombank's regulations for each transaction, valid Transaction Requests sent during or after cut-off time, or on Sacombank's days off, holidays might be refused processing or recorded and processed by the system within the day recording Customer's valid Transaction Request or might be waiting for processing on the next Working Day, but Customer's account might be debited as soon as Sacombank receives a valid Transaction Request.

- b. Trường hợp Yêu cầu giao dịch cần đến bên thứ ba để xử lý hoàn tất (thanh toán ngoài hệ thống Sacombank): Thời điểm báo có cho Người thụ hưởng tùy vào chính sách, quy định của ngân hàng bạn, tổ chức xử lý giao dịch, hoặc quản lý hệ thống giao dịch.

Transaction Request needs a third party to completely process (payment outside Sacombank's system): The time to credit on beneficiary's account depends on the policies and regulations of beneficiary's bank, transaction processing or transaction management organization.

- c. Đối với giao dịch bán ngoại tệ trong hệ thống: Yêu cầu giao dịch từ KH phải được gửi trước cut-off time của Sacombank và các giao dịch sẽ được Sacombank thực thi trong Ngày làm việc.

Transactions of selling foreign currency within Sacombank's system: Customer's Transaction Request shall be sent before Sacombank's cut-off time and these transactions would be validated by Sacombank within the Working Day.

- d. Trường hợp ngoại lệ: Thời gian xử lý giao dịch chỉ mang tính tương đối. Tùy theo tình hình thực tế, Sacombank sẽ nỗ lực đáp ứng chính xác thời gian xử lý giao dịch, trừ trường hợp giao dịch không thực hiện/ thực hiện chậm do nguyên nhân khách quan, vượt ngoài tầm kiểm soát của Sacombank.

Exception: Transaction processing time is only relative. Depending on the specific situation, Sacombank shall make every effort to accurately meet the transaction processing time, excluding that transaction is not executed/executed slowly due to objective reasons beyond Sacombank's control.

- e. Ngày hiệu lực mặc định là ngày Sacombank hoàn tất xử lý Yêu cầu giao dịch của KH, trừ trường hợp các giao dịch được xử lý vào ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ; hoặc sau cut-off time, hoặc đã hết thời gian làm việc của các hệ thống, các chương trình ứng dụng liên quan thì Ngày hiệu lực của giao dịch là ngày làm việc tiếp theo hoặc theo quy định riêng về sản phẩm, dịch vụ của Sacombank trong từng thời kỳ.

The Effective Date, by default, shall be the date Sacombank completely processes the Transaction Request unless the transaction date is on a day-off or holiday; or after cut-

off time, or out of working time of systems, relevant application programs, in such circumstances, transaction's Effective Date shall be the next Working Day or regulated by Sacombank's policies of products and services from time to time.

ĐIỀU 7. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

ARTICLE 7. RESPONSIBILITY LIMITATION

7.1 KH tự chịu trách nhiệm mọi rủi ro và không được yêu cầu Sacombank bồi thường đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà KH phải chịu từ hoặc do các nguyên nhân sau:

Customer is solely responsible for any risks and cannot request Sacombank to compensate for any indirect/direct suffered damages of Customer arising out of/from the following reasons:

- a. Nguyên nhân phát sinh từ phía KH như: (i) việc sử dụng hoặc tiếp cận các thông tin, Dịch vụ bởi người khác không phải KH; (ii) việc rò rỉ, mất, đánh cắp dữ liệu và các Thông tin bảo mật phát sinh từ lỗi cố ý hoặc vô ý của KH (bao gồm bị lợi dụng, bị lừa đảo) trong việc bảo đảm an toàn cho các Thiết bị điện tử, Thông tin bảo mật (iii) KH không tuân thủ quy định bảo mật thông tin tại Hợp đồng này dẫn đến người khác dùng những Thông tin bảo mật này để sử dụng hoặc tiếp cận Dịch vụ; (iv) bất kỳ thông tin nào được KH cung cấp cho Sacombank là không chính xác/trung thực/đầy đủ/cập nhật kịp thời; (v) bất kỳ sự cố nào phát sinh từ lỗi phần cứng, phần mềm, Thiết bị điện tử của KH bao gồm cả tình trạng hệ thống, Thiết bị điện tử bị hỏng hoặc bị tấn công bởi bên thứ ba hoặc không tương thích, không phù hợp với hệ thống của Sacombank; (vi) KH không kịp thời thông báo Sacombank khóa Dịch vụ khi phát sinh các trường hợp rủi ro, nghi ngờ rủi ro; (vii) KH sử dụng các phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn không do Sacombank cung cấp; (viii) KH vi phạm các nghĩa vụ khác quy định tại Hợp đồng này và/hoặc không thực hiện đúng các hướng dẫn, thông báo của ngân hàng về an toàn, bảo mật, sử dụng Dịch vụ.

Causes arising from Customer such as: (i) information, Service is used or accessed by any other person who is not Customer; (ii) Leakage, loss, theft of data and Confidential Information arising from the Customer's intentional or unintentional errors (including being exploited or defrauded) in ensuring the safety of Electronic Device, Confidential Information; (iii) Customer does not comply with any regulations on confidentiality in this Agreement, so that other person uses that such Confidential Information to use or access the Service; (iv) any information provided by Customer to Sacombank is incorrect/untruthful/incomplete/not promptly updated; (v) any problems arising from the failure of the Customer's hardware, software, or Electronic Device including system's status, damaged Electronic Device or Electronic Device attacked by a third party or being not compatible, not suitable for Sacombank's system; (vi) Customer fails to promptly notify Sacombank to lock the Service when there is a risk or suspicion of risk; (vii) Customer uses software, documents or follows instructions not provided by Sacombank; (viii) Customer violates other obligations regulated in this Agreement and/or not comply with the instructions and notices of the bank on safety, security and using the Service.

- b. Việc Sacombank đã có thông báo cho KH về lỗi hệ thống hoặc trạng thái chưa hoàn tất của giao dịch và KH cần liên hệ với Sacombank để xác định trạng thái cuối cùng

trước khi thực hiện giao dịch tiếp theo. Thông tin giao dịch/thanh toán của KH có thể chưa chính xác hoặc chưa phải thông tin cuối cùng khi giao dịch chưa được hoàn tất xử lý và thông tin giao dịch có thể không được ghi nhận hoặc được ghi nhận có thể không cùng thời điểm phát sinh giao dịch (chậm so với thời gian thực).

Sacombank has informed the Customer about system errors or the incomplete status of the transaction and Customer needs to contact Sacombank to determine the final status before making the next transaction. Customer's transaction/payment information may not be accurate or final when the transaction has not been completed and transaction information may not be recorded or be recorded at the time being different from initiating transaction (later than real time).

- c. Việc gửi tin nhắn được thực hiện bởi bên thứ ba không được phép và người này bằng bất cứ cách nào thực hiện kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà KH đã đăng ký.

The sending of the message is made by an unauthorized third party who in any way connects their device to the registered phone number of Customer.

- d. Các tranh chấp phát sinh giữa KH và người thụ hưởng khi Sacombank đã thực hiện theo đúng Yêu cầu giao dịch được gửi từ KH.

Disputes arising between the Customer and the beneficiary when Sacombank has complied with Customer's Transaction Request.

- e. Các tranh chấp khiếu nại phát sinh giữa KH và Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết về hàng hóa, dịch vụ mà Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết cung cấp cho KH, không thuộc phạm vi dịch vụ ngân hàng.

Disputes/claims arising between the Customer and Service Providers, Affiliate Partners about goods and services provided by Service Providers, Affiliate Partners to Customer, which are not within the scope of banking service.

- f. Các trường hợp Sacombank đã tạm ngừng, trì hoãn, từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm ngừng, ngừng Dịch vụ theo đúng quy định tại Hợp đồng này và trường hợp Sacombank không thể hủy bỏ, thay đổi Yêu cầu giao dịch đã được xử lý.

Such situations that Sacombank has suspended, delayed, refused processing transaction or suspended, stopped the Service in accordance with this Agreement and in case Sacombank is unable to cancel or change the processed Transaction Request.

- g. 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 Sacombank, kể cả tình trạng gián đoạn do Dịch vụ cần được nâng cấp, sửa chữa; lỗi đường truyền, mạng; hoặc lỗi kỹ thuật, gián đoạn do Nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc Đối tác liên kết và/hoặc bên thứ ba tham gia xử lý giao dịch.

Any interruption, delay, unavailability or any incident occurring during the provision of the Service due to reasons beyond Sacombank's reasonable control, including interruption due to upgrade, repair of service; transmission, internet error or technical error, interruptions caused by Service Providers and/or Affiliates Partners and/or third parties participating process of transaction.

- h. Các trường hợp bất khả kháng hoặc trở ngại khách quan theo quy định pháp luật.

Force majeure events or objective obstacles as regulated by the laws.

- 7.2** Trong các trường hợp Sacombank có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho KH, trách nhiệm của Sacombank sẽ giới hạn trong việc sửa chữa các sai sót trong tài khoản và hoàn trả các khoản phí, lệ phí đã thu đối với giao dịch đó.

In case Sacombank is responsible for paying damages to Customer, Sacombank's liability shall be limited to fixing errors in account and refunding fees and charges collected for such transactions.

- 7.3** Đối với các dịch vụ Sacombank giữ vai trò thanh toán, bao gồm các dịch vụ thanh toán mà Sacombank có hợp tác với bên thứ ba để triển khai cung cấp trên các kênh thanh toán khác, Sacombank chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh từ việc thanh toán được xác định là do lỗi chủ quan của Sacombank.

For any service in which Sacombank engages as the payment role, including any payment services cooperated with third party to provide services on other payment channels, Sacombank shall only be responsible for any damage or loss of Customer arising from payments caused by subjective errors of Sacombank.

- 7.4** Đối với các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ, Sacombank chịu trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu KH cho các Nhà cung cấp dịch vụ hoặc Đối tác liên kết, hỗ trợ KH đối chiếu, xác nhận và xử lý các vấn đề liên quan đến thanh toán. Việc đảm bảo cung cấp hàng hóa, dịch vụ hợp pháp cũng như chất lượng hàng hóa, dịch vụ và việc cung ứng dịch vụ trung gian khác sẽ thuộc trách nhiệm của Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết đó. Các vấn đề phát sinh, khiếu nại của KH không liên quan đến dịch vụ thanh toán của Sacombank, KH sẽ liên hệ Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết để được giải quyết.

For payment transactions for goods and services, Sacombank is responsible for making payment as Customer's request to Service Providers or Affiliate Partners and supporting Customer in tracing, confirming and resolving issues relating to payment. Ensuring the provision of legal goods and services, the quality of them and the provision of other services, intermediary service shall be the responsibility of the Service Providers, Affiliate Partners. For Customer's issues and complaints not related to Sacombank's payment services, Customer shall contact Service Providers and Affiliate Partners for resolution.

- 7.5** Theo yêu cầu từ phía KH, KH có thể được chuyển đến website hoặc ứng dụng cung ứng hàng hóa, dịch vụ của Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết này. Các website, ứng dụng này do Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết độc lập phát triển mà không phải là một phần hay bộ phận của kênh giao dịch trực tuyến của Sacombank. Sacombank không kiểm soát các yếu tố bảo mật, công nghệ liên quan đến hệ thống, phần mềm giao dịch của các tổ chức này và việc hợp tác giữa Sacombank và Đối tác liên kết, Nhà cung cấp dịch vụ không phải là sự chấp thuận, chứng thực hay bảo chứng của Sacombank đối với các Đối tác liên kết, Nhà cung cấp dịch vụ cũng như hàng hóa, dịch vụ mà họ cung cấp.

As Customer's request, Customer may be transferred to the website or application providing goods and services of this Service Provider or Affiliate Partner. These websites and applications are independently developed by Service Providers and Affiliate Partners and are not a part or unit of Sacombank's online transaction channels. Sacombank does not control Confidential Information, system technology, transaction software of such organizations, and the cooperation between Sacombank and Affiliate Partners, Service

Providers is not an acceptance, endorsement or guarantee of Sacombank for Affiliate Partners, Service Providers as well as their goods and services.

ĐIỀU 8. PHÍ DỊCH VỤ VÀ HÓA ĐƠN

ARTICLE 8. SERVICE FEE AND INVOICE

8.1 Phí Dịch vụ

Service Fee

- a. Sacombank có quyền thực hiện thu phí từ KH và KH đồng ý thanh toán đầy đủ, đúng hạn theo chính sách phí của Sacombank.

Sacombank has the right to collect service fees from Customer and Customer agrees to pay in full and on time according to Sacombank's fee policy.

- b. Biểu phí (bao gồm các loại phí, mức phí) sử dụng Dịch vụ và các sản phẩm, dịch vụ qua cung cấp thông qua việc sử dụng Dịch vụ và/hoặc có liên quan (gọi chung là "Phí Dịch vụ") sẽ do Sacombank thông báo công khai từng thời kỳ tại website www.sacombank.com.vn và/hoặc Điểm giao dịch của Sacombank. Khi có sự thay đổi về loại phí, mức phí, Sacombank sẽ công bố và niêm yết công khai trên website www.sacombank.com.vn và/hoặc sẽ thông báo đến cho KH theo các hình thức phù hợp quy định của Hợp đồng này ít nhất 01 (một) ngày trước khi Biểu phí mới có hiệu lực. KH đồng ý Biểu phí mới sẽ có giá trị ràng buộc giữa hai bên nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau khi biểu phí thay đổi có hiệu lực.

Tariff (including fee types and fee rates) for the use of the Service and products, services provided via the use of Service and/or relevant services (collectively referred to as "Service Fee") shall be publicly announced by Sacombank via website www.sacombank.com.vn and/or at the counter. In case of changes in fee types and rates, Sacombank shall publicly announce and notify Customer via website www.sacombank.com.vn and/or suitable methods regulated in this Agreement at least 01 (one) day before the new tariff takes effect. Customer agrees that the new tariff shall be binding on both parties if Customer continues using the Service after the effectiveness of the new tariff.

- c. Tùy từng loại sản phẩm, dịch vụ, các khoản phí có thể thu theo định kỳ theo quy định của Sacombank hoặc ngay/sau khi phát sinh giao dịch. Phí được thu trong suốt quá trình sử dụng Dịch vụ (kể cả thời gian tạm ngưng Dịch vụ). Mức phí của Giao dịch tương lai sẽ được áp dụng theo biểu phí có hiệu lực tại thời điểm hiệu lực giao dịch.

Depending on each type of product and service, fees may be collected periodically according to Sacombank's regulations or immediately/after the transaction initiated. Fees are applied during the use of the Service (including the Service suspending time). The fee of Future Transactions shall be applied according to the effective Tariff at the time of transaction validity.

- d. Phí Dịch vụ được thu bằng cách Sacombank tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán phí do KH chỉ định hoặc tài khoản mặc định thu phí theo quy định của Sacombank bao gồm các khoản phí phát sinh từ bên thứ ba có liên quan đến giao dịch và/hoặc do người thụ hưởng từ chối thanh toán phí (trường hợp quy định phí do người thụ hưởng chịu).

Service fees shall be collected by Sacombank automatically debiting fund from the designated account specified by the Customer or the default fee collection account according to Sacombank's regulation including any arising fees from any third party in relation to transaction and/or due to any refusal for fees payment of beneficiary (in case of fees born by the beneficiary).

- e. Cho mục đích thu phí, KH cam kết duy trì đủ số dư trên tài khoản chỉ định/mặc định thu phí để thực hiện nghĩa vụ thanh toán với Sacombank và đồng ý cho Sacombank chủ động phong tỏa và trích tiền trên bất kỳ tài khoản nào của KH để thu, truy thu các khoản Phí Dịch vụ, nghĩa vụ tài chính phát sinh trong trường hợp số dư trên tài khoản chỉ định/mặc định thu phí không đủ để thanh toán phí.

For the purpose of fee collection, Customer commits to maintaining sufficient balance on the designated/default fee collection account to fulfill payment obligations with Sacombank and Customer agrees that Sacombank could actively block and debit on any account of Customer to collect any Service Fees, financial obligations arising in case the balance on the designated/default fee collection account is insufficient to deduct fees.

- f. Phí Dịch vụ đã thu sẽ không hoàn lại khi KH không sử dụng hoặc đề nghị ngưng sử dụng Dịch vụ.

The collected Service Fees shall not be refunded in case Customer does not use or requests to suspend using the Service.

- g. Phí Dịch vụ (bao gồm mức phí, phương thức thu phí) thu theo thỏa thuận giữa Sacombank và KH, cụ thể:

Service Fees (including fee rates and collection methods) shall be implemented as agreed between Sacombank and the customer. Specifically:

- Bằng việc đã đọc và chấp thuận Điều khoản và điều kiện này, KH đồng ý cho Sacombank quyết định kỳ quy ước trong từng thời kỳ.

By reading and accepting these Terms and Conditions, the customer agrees to allow Sacombank to determine the stipulated period in each respective term.

- Kỳ quy ước được xác định là 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày kết thúc chu kỳ tính phí, trừ trường hợp kỳ quy ước được xác định riêng cho từng loại sản phẩm, dịch vụ mà Sacombank cung cấp cho KH. Chu kỳ tính phí là khoảng thời gian được Sacombank xác định và sử dụng để ghi nhận, tổng hợp và tính toán các khoản phí liên quan đến sản phẩm dịch vụ khách hàng đang sử dụng.

The Stipulated Period is defined as 60 (sixty) days from the end of the billing cycle, unless otherwise specified for particular products or services provided by Sacombank. The billing cycle is the time period determined by Sacombank to record, consolidate, and calculate all fees related to the products and services Customer is using.

- KH có nghĩa vụ thanh toán Phí Dịch vụ phát sinh cho Sacombank chậm nhất 07 (bảy) ngày kể từ ngày kết thúc kỳ quy ước.

Customer is obligated to pay all Service Fees incurred to Sacombank no later than 07 (seven) days after the end of the stipulated period.

- Trường hợp có thay đổi kỳ quy ước và/hoặc chu kỳ tính phí, Sacombank sẽ thông

báo đến KH theo các quy định tại Điều khoản và điều kiện này.

In the event of any changes to the stipulated period and/or the billing cycle, Sacombank shall notify Customer in accordance with the regulations outlined in these Terms and Conditions.

8.2 Hóa đơn

Invoice

- a. Hóa đơn các giao dịch thu phí phát sinh trên tài khoản của KH sẽ được Ngân hàng phát hành theo phương thức điện tử (gọi tắt Hóa đơn điện tử). KH chủ động tra cứu, xem và lưu hóa đơn điện tử tại website: <https://hoadondientu.sacombank.com.vn> hoặc đến Điểm giao dịch Sacombank khi có nhu cầu chuyển đổi hóa đơn hoặc cần hỗ trợ và đăng ký thông tin để đăng nhập và tra cứu Hóa đơn điện tử.

The invoice of fee collecting transactions on Customer's account would be issued in form of electronic by Sacombank (collectively referred to as Electronic invoice). Customer could actively search, view and save Electronic invoice on website: <https://hoadondientu.sacombank.com.vn> or visit to any Sacombank's Transaction Points upon having any requests on converting invoice or need any assistance and registration information to login and search the Electronic invoice.

- b. Hóa đơn các phí tiện ích thanh toán (nếu có) và hóa đơn thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ sẽ được phát hành theo chính sách của từng Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết.

Invoices of payment utility fees (if any) and goods payment invoice shall be issued under the policy of each Service Provider, Affiliate Partner.

ĐIỀU 9. TRA SOÁT, XỬ LÝ KHIẾU NẠI

ARTICLE 9. TRACING AND COMPLAINT

- 9.1 KH gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại thông qua Trung tâm dịch vụ khách hàng của Sacombank số hotline 1800 5858 88 hay bất kỳ số nào khác do Sacombank thông báo từng thời điểm) hoặc qua các phương tiện điện tử khác theo thông báo của Sacombank hoặc tại bất kỳ Điểm giao dịch nào của Sacombank. Việc khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho Sacombank. Trường hợp KH khiếu nại qua phương tiện điện tử, đối với những yêu cầu tra soát, khiếu nại có tính chất phức tạp, rủi ro theo quy định của Sacombank (theo hướng dẫn của tư vấn viên qua điện thoại), KH có trách nhiệm bổ sung và gửi cho Sacombank Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo biểu mẫu của Sacombank làm căn cứ chính thức để Sacombank xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH.

Customer could request for trace requests/complaint via Contact Center with hotline 1800 5858 88 (or any other number notified by Sacombank from time to time) or via any other electronic methods notified by Sacombank or any Transaction Points. The complaint must be in writing and be sent to Sacombank. For the complaint made via electronic methods, if the trace requests/complaint are complicated and risky under Sacombank's regulations (according to consultant's instructions via hotline), Customer shall be responsible for supplementing and sending the trace requests/complaint to Sacombank in the form issued by Sacombank, which is official evidence for Sacombank to resolve the trace requests/complaint.

- 9.2 Thời gian tiếp nhận, xử lý khiếu nại tra soát:

Tracing/complaint receiving and settling time:

- a. Đối với giao dịch tài khoản thanh toán và thẻ, thời hạn KH được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại và thời hạn giải quyết khiếu nại được quy định theo bản điều khoản và điều kiện chung về việc phát hành/mở và sử dụng thẻ/tài khoản của Sacombank từng thời kỳ.

For current account and card transactions, time limit for Customer to request for tracing/complaint and settling time for such request is regulated by the general terms and conditions of issuance/opening and using Sacombank card/account from time to time.

- b. Đối với các giao dịch khác: Trường hợp không có thỏa thuận khác tại các thỏa thuận, hợp đồng về sử dụng sản phẩm, dịch vụ của giữa Sacombank và KH, KH được quyền khiếu nại trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày Sacombank xử lý Yêu cầu giao dịch của KH. Sacombank có nghĩa vụ xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại về các Yêu cầu giao dịch đã thực hiện trong thời hạn 30 Ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH.

For other transactions: If there are no other provisions in the agreements, contracts on the use of products and services between Sacombank and Customer, Customer shall be entitled to complain within 60 days from the date Sacombank processes Customer's Transaction Request. Sacombank is obliged to handle Customer's request for tracing and complaint relating to processed Transaction Requests, settling time is within 30 Working Days from the date of receiving Customer's first request for investigation/complaint.

- 9.3** Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại liên quan đến giao dịch có yếu tố tội phạm thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trường hợp giao dịch không có yếu tố tội phạm theo kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền thì trong vòng 15 Ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày nhận được kết luận này, Sacombank sẽ thỏa thuận với KH về phương án xử lý kết quả khiếu nại.

The handling of request for tracing/complaint related to transactions with criminal factors is the responsibility of competent authorities. For transactions without criminal factors according to the conclusion of competent authorities, within the next 15 Working Days from the date of receiving this conclusion, Sacombank shall discuss with Customer about solution for complaint settlement.

- 9.4** Trong trường hợp hết thời gian xử lý khiếu nại mà Sacombank, KH và các bên liên quan không thỏa thuận được và KH không đồng ý với phương án xử lý khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp thực hiện theo quy định pháp luật.

In case complaint settling time expires but Sacombank, Customer and related parties could not reach an agreement and Customer does not agree with the solution for complaint settlement, the dispute settlement shall comply with the law.

- 9.5** Trường hợp khiếu nại của KH không liên quan đến lỗi của Sacombank, KH sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của Sacombank.

In case the complaint of Customer is not related to Sacombank's fault, Customer shall bear all accrued charges for processing such complaint in accordance with the regulations of Sacombank.

ĐIỀU 10. THAY ĐỔI, NGỪNG DỊCH VỤ

ARTICLE 10. UPDATE AND TERMINATION OF SERVICE

- 10.1** Sacombank có thể thay đổi, điều chỉnh Dịch vụ; thay đổi địa chỉ, ứng dụng truy cập kênh giao dịch trực tuyến; thay đổi giao diện; đổi tên Dịch vụ; điều chỉnh, loại bỏ khác liên quan đến tính năng dịch vụ, tiện ích gia tăng cung cấp cho KH và thông báo cho KH bằng cách thức phù hợp theo quy định Hợp đồng này. Việc KH sử dụng Dịch vụ được coi như KH đã chấp nhận các thay đổi này.

Sacombank may update or adjust the Service; change address, application to access online transaction channels; update the interface; rename the Service; conduct other adjustments, removals related to service features, advanced utilities for Customer and notify Customer via suitable methods according to the provisions of this Agreement. By using the Service, Customer is considered as accepting of such changes.

- 10.2** KH có quyền yêu cầu Sacombank đăng ký, sửa đổi các yếu tố đã đăng ký liên quan đến Dịch vụ như cập nhật thông tin Người dùng, Hạn mức giao dịch, tài khoản chỉ định thu phí, số điện thoại/email, phương thức nhận mật khẩu, cập nhật Phương thức xác thực, cập nhật thông tin KH, mô hình phê duyệt, trạng thái thiết bị/phần mềm xác thực, đổi Mật khẩu đăng nhập, cấp lại Mật khẩu đăng nhập tạm thời... Mọi yêu cầu đăng ký, sửa đổi chỉ có hiệu lực khi được Sacombank chấp nhận thực hiện. Khi gửi các yêu cầu liên quan đến Dịch vụ cho Sacombank, người dùng, KH và người đại diện hợp pháp của KH có nghĩa vụ phải chứng minh danh tính và/hoặc cung cấp các hồ sơ chứng minh danh tính theo yêu cầu của Sacombank.

Customer has the right to request Sacombank to update, modify the registered information relating to the Service including User information, Transaction Limit, designated fee collection account, phone number/email, password received method, Authentication Method update, Customer's information update, approval model, authentication device/software's status, Login Password update, Temporary Login Password reissue... Any update and modification requests are only valid when approved by Sacombank. When sending requests relating to the Service to Sacombank, User, Customer and Customer's legal representatives are obliged to prove their identity and/or provide documents proving their identity as requested by Sacombank.

- 10.3** Để đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin, KH thừa nhận rằng một số yêu cầu liên quan đến đăng ký, sửa đổi đăng ký Dịch vụ sẽ được Sacombank yêu cầu phải thực hiện trực tiếp bởi chính KH, người dùng của KH mà không được ủy quyền cho người khác. Các trường hợp được ủy quyền và thủ tục ủy quyền thực hiện theo quy định của Sacombank và phù hợp quy định pháp luật.

To ensure safety and confidentiality, Customer acknowledges that some requests related to registration, modification of Service registration shall be required by Sacombank to be performed directly by Customer, the users of Customer without authorized to others. Authorization cases and authorization procedures shall comply with Sacombank's regulations and laws.

- 10.4** KH có thể yêu cầu tạm ngừng, chấm dứt sử dụng Dịch vụ vào bất kỳ lúc nào bằng cách gửi yêu cầu cho Sacombank theo biểu mẫu và thủ tục của Sacombank. Sacombank sẽ tạm ngừng/chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ của KH ngay sau khi tiếp nhận được yêu cầu hợp lệ của KH với điều kiện KH hoàn thành các nghĩa vụ các tài chính với Sacombank. Trong thời gian tạm ngừng sử dụng Dịch vụ, KH vẫn phải tuân theo những nội dung của Hợp đồng này.

Customer can request to suspend or terminate the use of the Service at any time by submitting a request to suspend or terminate the Service to Sacombank according to Sacombank's forms and procedures. Sacombank shall terminate Customer's Service immediately after receiving the Customer's valid request, provided that Customer has fulfilled all financial obligations to Sacombank. During the time of suspending the Service, Customer still has to comply with this Agreement.

10.5 Sacombank có quyền ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ cho KH mà không cần thông báo trước cho KH trong các trường hợp sau đây:

Sacombank has right to stop the Service provision in part or in whole without notifying Customer in the following cases:

a. KH không tuân thủ các quy định của Hợp đồng này hoặc không tuân thủ theo các hướng dẫn, thông báo của Sacombank và (hoặc) quy định của pháp luật có liên quan.
Customer does not comply with the regulation of this Agreement or does not comply with instructions and notices of Sacombank and (or) regulations of relevant laws.

b. Do sự kiện bất khả kháng hoặc các sự cố vượt ngoài phạm vi kiểm soát của Sacombank.

Force majeure events or incidents beyond the control of Sacombank occur.

c. KH là cá nhân chết, bị tuyên bố mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, bị tuyên bố mất tích hoặc chết, hoặc tổ chức bị giải thể, phá sản, hoặc bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền thu hồi giấy phép kinh doanh, hoạt động theo quy định pháp luật.

Individual Customer dies, is declared to have lost/restricted civil act capacity, is declared missing or dead, or the corporate Customer is dissolved, bankrupt, or business license or operation license of corporate Customer is revoked by competent authorities in accordance with the law.

d. KH thuộc đối tượng cấm thiết lập quan hệ thuộc danh sách cấm giao dịch hoặc các danh sách liên quan đến phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt.

Customers are prohibited from establishing relationships on the list of embargoes or lists related to anti-money laundering; combating terrorist financing, proliferation of weapons of mass destruction financing.

e. KH không đảm bảo các điều kiện sử dụng Dịch vụ theo quy định của Sacombank.

Customer fails to meet enough conditions to use the Service as Sacombank's regulation.

f. (Các) tài khoản mà KH sử dụng cho Dịch vụ bị đóng.

Customer's account(s) is/are closed.

g. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.

According to the request of competent authorities or law.

ĐIỀU 11. SỬA ĐỔI, BỔ SUNG NỘI DUNG ĐIỀU KHOẢN

ARTICLE 11. AMENDMENT AND SUPPLEMENT ARTICLE

11.1 Sacombank có quyền sửa đổi, bổ sung những Điều khoản và điều kiện này và các Điều khoản và điều kiện các sản phẩm, dịch vụ cung cấp thông qua việc sử dụng Dịch vụ bất cứ lúc nào nhưng phải thông báo ít nhất 01 (một) ngày làm việc trước khi bản sửa đổi, bổ sung có hiệu lực cho KH bằng việc niêm yết tại website www.sacombank.com.vn,

Điểm giao dịch và/hoặc các hình thức thông báo phù hợp quy định của Hợp đồng này . Các sửa đổi, bổ sung sẽ có giá trị ràng buộc nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau khi sự sửa đổi, bổ sung có hiệu lực. Việc KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau thời điểm có hiệu lực của sửa đổi, bổ sung Hợp đồng có nghĩa là KH chấp nhận hoàn toàn việc sửa đổi đó

Sacombank is entitled to modify and supplement these Terms and Conditions and other Terms and Conditions of products and services provided via the use of the Service at any time but has to notify Customer at least 01 (one) Working Day before the amendment or supplement takes effect by publishing on Sacombank's website www.sacombank.com.vn or listing at Sacombank's Transaction Points and/or any other method provided under this Agreement. The modifications and supplements shall be binding on Customer if Customer continues using services after the enforcement of such modifications and supplements. By using Service after the effectiveness of the new Terms and Conditions, Customer fully accepts such modifications and supplements.

11.2 Trong trường hợp KH không đồng ý với những sửa đổi, bổ sung thì có quyền đề nghị chấm dứt sử dụng Dịch vụ.

In case of disagreement of the amendments, supplements, Customer is entitled to terminate the use of Service.

ĐIỀU 12. THÔNG BÁO

ARTICLE 12. NOTICE

12.1 Tất cả các thông báo, chấp thuận, yêu cầu, hoặc các liên lạc khác liên quan đến Dịch vụ (gọi chung là “Thông báo”) của Sacombank gửi đến KH sẽ được thực hiện bằng một trong các phương thức sau: thông báo trên màn hình, giao diện Dịch vụ; tin nhắn đến số điện thoại mà KH đăng ký và/hoặc gửi thư (hoặc thư điện tử) trực tiếp đến địa chỉ cư trú/nơi ở hiện tại hoặc địa chỉ email do KH đăng ký với Sacombank và/hoặc công bố trên website www.sacombank.com.vn và/hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc niêm yết tại các Điểm giao dịch của Sacombank và/hoặc bất cứ phương thức nào phù hợp với quy định pháp luật.

All notices, acceptances, requests or other communications related to the Service (collectively referred to as “Notices”) shall be sent by Sacombank to Customer via one of the following methods: notifications on Service’s screen/display; SMS to registered phone number and/or letter (or email) directly to Customer’s residence/current address or registered email and/or publishing on website www.sacombank.com.vn and/or public communications and/or posting at Transaction Points of Sacombank and/or any form in accordance with the laws.

12.2 Mọi thông báo, tài liệu giao dịch được coi là đã nhận sau khi được gửi đi bằng điện tín, gửi đúng địa chỉ email, nhắn tin đúng số điện thoại, điện báo có xác nhận của bưu điện nơi gửi, nếu gửi trực tiếp được coi là đã nhận sau khi có xác nhận của nhân sự các bên, người thân (cùng nơi cư trú) hoặc nhân viên của KH, hoặc tại thời điểm Sacombank hoàn tất đăng tải, niêm yết trên website và Điểm giao dịch của Sacombank.

All notices and transaction documents shall be deemed to have been received after being sent by telegraph, after being sent to the correct email address or correct telephone number or having a message certified by the post office, or having confirmation by the personnel, relatives (same residence) of the parties or staff of Customer in case of hand delivery or at

ĐIỀU 13. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

ARTICLE 13. IMPLEMENTATION PROVISIONS

13.1 Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày KH xác nhận đồng ý trên Đề nghị dịch vụ cho đến khi có sự kiện pháp lý làm chấm dứt Hợp đồng này.

This Agreement is effective from the date Customer confirms on the Service Request until any legal event terminates this Agreement.

13.2 Các Bên đồng ý rằng (các) điều khoản trong Điều khoản và điều kiện này có giá trị độc lập với nhau trừ trường hợp rõ ràng được dẫn chiếu một cách chính xác và đầy đủ. Việc một trong các điều khoản trong Điều khoản và điều kiện này bị vô hiệu sẽ không làm ảnh hưởng đến việc thực thi các điều khoản khác. Trường hợp có bất kỳ điều khoản nào bị vô hiệu thì hai bên cam kết bằng tất cả nỗ lực của mình điều chỉnh sao cho phù hợp với các quy định của pháp luật để thực thi.

The Parties agree that the terms of these Terms and Conditions are independent of each other unless otherwise expressly and accurately referenced to. Should any provisions of these Terms and Conditions be deemed invalid, the performance of other terms shall not be affected. In such case, the parties undertake to use all their efforts to amend them in accordance with the provisions of law for implementation.

13.3 KH xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý Điều khoản và điều kiện này, cam kết thực hiện đúng các Điều khoản và điều kiện này cũng như các thỏa thuận liên quan tới từng dịch vụ, sản phẩm, giao dịch mà KH tham gia với Sacombank.

Customer confirms to have read, understood and agreed to these Terms and Conditions, undertakes to comply with these Terms and Conditions as well as other agreements with Sacombank relating to each service, product, or transaction that Customer participates in.

13.4 Các điều khoản và điều kiện sử dụng này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

This Agreement is governed by the laws of Vietnam.

13.5 Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện Hợp đồng này giữa KH và Sacombank, thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp thương lượng, hòa giải không thành, các bên có quyền đưa tranh chấp ra tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết. Sacombank được toàn quyền lựa chọn Tòa án nhân dân nơi có trụ sở chính của Sacombank hoặc nơi có trụ sở của chi nhánh, phòng giao dịch của Sacombank để tiến hành khởi kiện.

In case of any dispute arising from the implementation of this Agreement between Customer and Sacombank, the dispute shall be resolved by negotiation and mediation in priority; in case the parties fail to meet the agreement after such negotiation and mediation, the dispute may be submitted to the competent court of Vietnam for resolution. Sacombank has the full right to choose the competent court location where Sacombank's head office is or Sacombank's branches and transaction offices are to initiate a lawsuit.