

**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC**  
**GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SHB ONLINE BANKING SERVICE PACKAGE FOR CORPORATE**

**Điều 1. Giải thích thuật ngữ/Article 1. Interpretation of terms**

- **Chữ ký điện tử:** Là chữ ký được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách lô gíc với thông điệp dữ liệu, có khả năng xác nhận người ký thông điệp dữ liệu và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với nội dung thông điệp dữ liệu được ký./**Digital signature:** means a signature made in the form of words, characters, numbers, signs, sound or other forms using electronic means which logically attached or combined with data messages in order to identify the person signing such data messages and confirm approval of signed data messages by such person.

- **Chữ ký số:** Là một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi (ký số) một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã bất đối xứng theo đó thông điệp dữ liệu được gửi đi được đảm bảo các tính chất sau./**Public digital signature:** means a type of digital signature made by encryption of data messages (digital signature) using asymmetric cryptography in which data messages are sent in a manner as follows.

+ **Tính toàn vẹn:** Sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu được đảm bảo không bị sửa đổi trong quá trình truyền nhận kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên. /**Integrity:** integrity of contents of data messages is ensured without any alteration during transmission as from the time the above-mentioned change is made.

+ **Tính chống chối bỏ (xác thực):** Việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khoá bí mật tương ứng với khoá công khai trong cùng một cặp khóa, do đó chỉ có người giữ khóa bí mật mới tạo ra được việc biến đổi nêu trên./**Non-repudiation (authenticated):** the above-mentioned encryption is made by a private key combined with a public key in a pair of keys. Consequently, only those keeping the private key are able to encrypt.

- **Chứng từ được ký bằng chữ ký số:** Là chứng từ giao dịch được khách hàng lập theo đúng quy định của SHB nhưng được ký bằng chữ ký số thay cho hình thức ký, đóng dấu trực tiếp trên văn bản (Sau đây gọi tắt là Chứng từ ký số)./ **Document signed with digital signature:** means a transaction document made by the Customer in compliance with SHB's regulations signed by public digital signature instead of handwritten signature and stamped seal (herein after referred to as document with digital signature).

- **Giao dịch phi tài chính:** Là các giao dịch không làm thay đổi tình trạng tài chính của khách hàng tại SHB./**Non-financial transaction:** means a transaction which does not result in any change of financial status of the Customer at SHB.

- **Giao dịch tài chính:** Là các giao dịch làm thay đổi tình trạng tài chính của khách hàng tại SHB./**Financial transaction:** means a transaction which results in any change of financial status of the Customer at SHB.

- **Giao dịch nghi ngờ:** là các giao dịch chưa xác định được trạng thái cuối cùng (thành công/không thành công) tại thời điểm thực hiện giao dịch. /**Suspicious transaction:** means a transaction whose final status cannot be identified (successful/unsuccessful) at the time the transaction is made.

- **Hạn mức giao dịch:** Là số tiền tối đa mà khách hàng được phép thực hiện giao dịch./**Transfer limit:** means the maximum amount allowed in one transaction.

- **Người đại diện hợp pháp của tổ chức:** Là người đại diện theo pháp luật của tổ chức hoặc người đại diện theo ủy quyền của tổ chức./**Legal representative/authorized person:** means the legal representative or the authorized person of an organization.

- **Người sử dụng:** Là những cá nhân được quyền đăng nhập và sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến theo đăng ký của khách hàng./**User:** means individuals allowed to login and use the online banking services as registered by the Customer.

- **Người dùng thuộc nhóm quyền khởi tạo giao dịch (sau đây gọi là User maker):** Là người sử dụng được phân quyền khởi tạo/xử lý giao dịch./*Maker level (hereinafter referred to as user maker):* means the person who creates/processes a transaction.

- **Người dùng thuộc nhóm quyền Kiểm soát giao dịch(sau đây gọi là User checker):** Là người sử dụng được phân quyền xác nhận giao dịch do người khởi tạo giao dịch thực hiện./*Checker level (hereinafter referred to as User checker):* means the person who is allowed to confirm transactions created by user maker.

- **Người dùng thuộc nhóm quyền Phê duyệt (sau đây gọi là User approver):** Là người đại diện hợp pháp của tổ chức được phép phê duyệt các giao dịch đã được nhóm quyền kiểm soát giao dịch xác nhận hoặc đã được người dùng nhóm quyền khởi tạo thực hiện tùy theo hình thức giao dịch mà tổ chức đăng ký với SHB. *Approver level (hereinafter referred to as User approver):* is the legal representative/authorized person of the organization to approve transactions that have been confirmed by User checker) or that have been made by User maker depending on the transaction form that the organization registered with SHB.

- **Phương thức bảo mật:** Là phương thức xác thực khách hàng trong các giao dịch tài chính. Hiện tại Dịch vụ Ebank dành cho KHTC của SHB sử dụng phương thức bảo mật là Chữ ký số và Smart OTP./*Security method:* means the method used to verify customers in financial transactions. Presently, SHB online banking for Corporate (SHB'S ebank corporate) uses two security methods including public digital signature and Smart OTP.

- **Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký điện tử:** Là tổ chức thực hiện hoạt động chứng thực chữ ký điện tử theo quy định của pháp luật./*Organisation providing digital signature verification services:* means an organisation providing digital signature verification services in compliance with provisions of the laws.

- **SHB Smart OTP:** một phần mềm được cài đặt trên các thiết bị di động (điện thoại di động, máy tính bảng), cho phép người dùng chủ động lấy mã xác thực giao dịch OTP cho các giao dịch tài chính trên ebank KHTC. Với mỗi giao dịch tài chính, người dùng sẽ truy cập ứng dụng SHB Smart OTP để lấy mã OTP và xác thực giao dịch trước khi hoàn tất giao dịch ebank./**SHB Smart OTP:** means an application installed on mobile devices (mobile phones, tablets) to allow users to get OTP authentication code for financial transactions on SHB online banking for Corporate customers (SHB'S ebank corporate). Each financial transaction, at authenticated request, user will login SHB Smart OTP to get OTP for authentication purposes before completion of a transaction.

- **Bên thứ ba:** là Ngân hàng nhận điện/Ngân hàng trung gian... mà SHB gửi điện trực tiếp/gián tiếp để chuyển tiền đến Ngân hàng người hưởng./*Third Party:* means bank/intermediary bank, etc., which SHB directly/indirectly sends telegraphic transfer message to, in order to transfer money to the Beneficiary's bank.

- **Ngày hiệu lực của giao dịch:** Là ngày khách hàng yêu cầu ngân hàng thực hiện xử lý giao dịch. Ngày hiệu lực có thể do người dùng nhóm quyền Khởi tạo (User maker) lựa chọn khi khởi tạo giao dịch hoặc là ngày người dùng nhóm quyền Phê duyệt thực hiện phê duyệt giao dịch (trong trường hợp người duyệt thực hiện duyệt giao dịch sau ngày hiệu lực mà người dùng khởi tạo đã lựa chọn)./ *Effective date:* is the date that a customer requests bank to process a transaction. The effective may be selected by User maker when initiating the transaction or the date that User Approver approves the transaction (in case the User Approver approves transaction after the effective date selected by the User maker).

## **Điều 2: Phạm vi dịch vụ cung cấp/Article 2: Scope of service provision**

- SHB cung cấp cho khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử thông qua việc truy cập trang web <https://ibanking.shb.com.vn/corp>, bao gồm:/SHB provides ebanking service for customer/ authorised user of customer via its website <https://ibanking.shb.com.vn/corp>, including:

- + Gói sản phẩm phi tài chính/Non-financial package;
- + Gói sản phẩm Tài chính/Financial package.

- Việc cung cấp từng hoặc tất cả các dịch vụ trên theo quy định của SHB trong từng thời kỳ./Provision of all or any of above services shall comply with regulations of SHB from time to time.

- Khách hàng đăng ký các dịch vụ sử dụng thông qua việc điền, ký và đóng dấu hợp lệ vào “Giấy đăng ký kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử” theo mẫu quy định./Customers register for services by filling, signing and validly sealing the "Registration form cum contract of Online banking service package " according to the prescribed form.

### **Điều 3: Hạn mức giao dịch tài chính/Article 3: Financial Transaction Limit**

1. SHB sẽ từ chối các giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch của khách hàng và người sử dụng./SHB will refuse transactions that exceed the transaction limit of customers and users.

2. Hạn mức theo khách hàng/Per-customer limit

a) Hạn mức theo khách hàng gồm hạn mức/giao dịch theo khách hàng, hạn mức tổng/ngày theo khách hàng./Per-customer limit includes limit/transaction per customer, total limit/date per customer.

b) SHB đăng ký dịch vụ chuyển tiền cho khách hàng sẽ đăng ký hạn mức theo khách hàng./SHB shall register money transfer service for customers and register a limit for the customer.

3. Hạn mức theo người sử dụng/Per-user limit: Hạn mức theo người sử dụng là Hạn mức/giao dịch, do chủ tài khoản đã được phân quyền khai báo/ Per-user limit is Limit/transaction registered by the authorized account holder.

### **Điều 4. Thời hạn và hiệu lực của giao dịch/ Article 4: Time and Validity of transaction**

1. Thời gian giao dịch/ Time of transaction

- Thời gian khách hàng thực hiện giao dịch/ Time to make and approve transaction by Customer: Khách hàng có thể thực hiện giao dịch vào mọi thời điểm./ Customer/ User of customer might perform transactions at anytime.

- Thời gian SHB xử lý giao dịch/ Time of processing transaction : Theo quy định về thời gian làm việc của SHB/ In accordance with SHB 's regulations

2. Hiệu lực giao dịch/ Transaction's validity

- Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên truy cập và mật khẩu của khách hàng và xác thực bằng phương thức xác thực theo đăng ký của khách hàng (đối với các giao dịch có yêu cầu phương thức xác thực). Hiệu lực của giao dịch được tính từ khi SHB chấp nhận và thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng. Transaction shall be accepted when customer logined ebank with user and password and authenticated by registered authentication (if request). Transaction shall be valid when SHB accepts and performs at the request of customer.

### **Điều 4: Phí dịch vụ/Article 4: Service Charge**

#### **Phí dịch vụ thu từ khách hàng bao gồm/Service fees charged from customers include:**

- Phí giao dịch: Đối với các dịch vụ có thu phí theo quy định tại biểu phí từng thời kỳ, phí dịch vụ được thu theo từng giao dịch tại thời điểm phát sinh giao dịch hoặc thu theo định kỳ căn cứ vào thỏa thuận giữa SHB và khách hàng./Transaction fee: For fee-based services as prescribed in the fee schedule from time to time, the service fee is collected for each transaction at the time of transaction or periodically based on the agreement between SHB and the Customer.

- Các loại phí khác (nếu có) do SHB quy định theo từng thời kỳ./Other fees (if any) as prescribed by SHB from time to time.

- Mức phí dịch vụ theo quy định tại biểu phí của SHB từng thời kỳ./Service fees as prescribed in SHB's fee schedule from time to time.

- SHB sẽ thu phí từ tài khoản đã đăng ký thu phí dịch vụ. Trường hợp tại thời điểm thu phí, nếu tài khoản này không đủ số dư thì SHB có quyền trích Nợ từ tài khoản khác của khách hàng tại SHB hoặc yêu cầu khách hàng thanh toán cho SHB bằng các hình thức khác. Khách hàng cam kết sẽ thanh toán đầy đủ

các loại phí dịch vụ liên quan cho SHB trong phạm vi thời hạn được yêu cầu./ SHB shall collect from the registered fee collection account. In case at the date of collecting periodic fee, the account balance is insufficient, SHB shall have the right to debit to other accounts of the customer opened at SHB or request the customer to make payment to SHB by other manners. The customer commits that it shall make full payment of all of service fees payable to SHB within the required time.

**Điều 5: Mật khẩu và chữ ký điện tử/Article 5: Password and digital signature**

- Mật khẩu do SHB cung cấp để định danh khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Khách hàng phải thay đổi mật khẩu ngay lần đầu tiên sử dụng. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, khách hàng phải thay đổi mật khẩu định kỳ theo quy định của SHB./Password is provided by SHB to verify the Customer when using eBank. The Customer must change password on their first time of use. While using the service, the Customer must change password regularly in compliance with SHB regulations.

- Khách hàng có trách nhiệm bảo mật các tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử và các yếu tố định danh khác. Để bảo mật thông tin, người sử dụng không được ghi chép ở bất cứ nơi nào, không được tiết lộ cho bất kỳ người nào. Không đặt tùy chọn của trình duyệt web cho phép lưu lại tên và mật khẩu người dùng. Thoát khỏi hệ thống khi không sử dụng. Thận trọng, hạn chế sử dụng máy tính công cộng, mạng không dây công cộng để truy cập vào chương trình./The Customer shall be responsible for keeping user names, passwords, digital signatures and other identification information confidential. In order to keep information confidential, users must not record them in any document nor disclose to anyone. User names and passwords must not be saved in any web browsers. Accounts must be logged out after use. Use of public computers and Wi-Fi networks to log in program should be used with caution or in a restricted manner.

- Người sử dụng thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho SHB khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép chương trình; hoặc nghi ngờ mật khẩu bị lộ. Đồng thời khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác trước khi thông báo cho SHB./Users shall immediately inform SHB of any detection or suspicion of unauthorised access or password reveal. At the same time, the Customer shall be responsible for damages, losses and other risks occurred before sending notice to SHB.

**Điều 6: Đăng ký bổ sung dịch vụ/Article 6: Additional service registration**

Các bên đồng ý rằng/All parties agree that:

- Khi SHB bổ sung dịch vụ trên kênh Ngân hàng điện tử, Khách hàng không cần phải ký lại Giấy đăng ký kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử và SHB sẽ có thông báo đến khách hàng bằng các hình thức phù hợp /When SHB adds services on SHB's ebank for corporate, customer do not need to re-sign the Registration form cum contract of Online banking service package and SHB shall notify to customers in appropriate channels.

**Điều 7. Quyền và nghĩa vụ các bên/Article 7: Rights and obligations of the parties**

**1. Nghĩa vụ chung/General obligations**

Mỗi Bên cam kết, trong quá trình thực hiện Giấy đăng ký kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử và các Phụ lục kèm theo (nếu có) (sau đây gọi là Hợp đồng), sẽ giữ bí mật các thông tin do Bên kia cung cấp (gồm cả các chương trình phần mềm, tài liệu sử dụng và các thông tin khác liên quan đến chương trình) và chỉ được cung cấp thông tin cho bên thứ ba khi được sự đồng ý của Bên còn lại hay theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật./During performance of Registration form cum contract of Online banking service package and attached annexes (if any) (hereinafter referred as Contract), each Party shall undertake to keep information provided by the other Party confidential (including software programmes, used materials and other relevant information) and shall only disclose such information to a third party with consent of the other party or as requested by competent authorities in compliance with the laws

**2. Quyền và nghĩa vụ SHB/Rights and obligations of SHB**

**a. Quyền của SHB/Rights of SHB**

- Được thu phí dịch vụ theo quy định tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng này;/Collect service fees in accordance with this Registration Form cum Service Contract;

- Trích Nợ tài khoản để thực hiện các giao dịch của khách hàng; để thu các khoản phí liên quan theo biểu phí được SHB quy định trong từng thời kỳ; để bồi hoàn các khoản SHB ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản của khách hàng (nếu có);/Debit the Customer's accounts for transaction performance; collect relevant fees as decided by SHB from time to time; reimburse amounts wrongfully credited into the Customer's accounts (if any);

- Ghi nợ hoặc phong tỏa số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan có thẩm quyền giải quyết;/Debit or freeze disputed amounts and relevant fees until disputes are settled by competent authorities;

- Từ chối/ tạm khóa/ chấm dứt thực hiện giao dịch nếu chữ ký số của Khách hàng hết hiệu lực (nếu Khách hàng đăng ký phương thức giao dịch bằng chữ ký số) hoặc Khách hàng không thực hiện đúng, đầy đủ các nội dung đã thỏa thuận tại Hợp đồng và/hoặc chứng từ có sai sót và/hoặc giao dịch không thuộc quy định tại Hợp đồng này hoặc SHB nghi ngờ có sai phạm, nghi vấn liên quan đến tính hợp pháp, hợp lệ của chứng từ và chữ ký số trên chứng từ. SHB được miễn trừ trách nhiệm khi từ chối/tạm khóa/chấm dứt thực hiện giao dịch trong các trường hợp nêu trên./Deny/ permanently block/ stop performing transaction if the Customer does not strictly comply with provisions of the Contract and/or if there is any mistake in documents and/or such transaction is not subject to this Contract or if there is any suspicion of SHB on the legality and validity of documents and digital signatures on such documents.

- SHB có quyền lựa chọn sử dụng dịch vụ của Bên thứ ba để thực hiện Lệnh chuyển tiền theo yêu cầu của Người chuyển tiền./SHB is authorized to choose to use a third-party service to execute a Money Transfer Order at the request of the Remitter.

- SHB và/hoặc Bên thứ ba trong giao dịch chuyển tiền có thể trì hoãn, giữ lại hoặc từ chối thực hiện giao dịch mà không chịu bất cứ trách nhiệm gì nếu SHB và/hoặc Bên thứ ba có cơ sở nghi ngờ rằng: (i) Giao dịch có thể vi phạm pháp luật Việt Nam, pháp luật và thông lệ quốc tế; và/hoặc (ii) Giao dịch có liên quan đến rửa tiền hoặc tài trợ khủng bố./SHB and/or third parties might delay, retain or deny performing money transfer transaction without any responsibility if there is reasonable ground to believe that (i) the transaction might violate provisions of Vietnamese laws, international law and practice; and/or (ii) the transaction relates to money laundering or terrorist financing.

- SHB được phép cung cấp thông tin liên quan đến Người chuyển tiền và giao dịch chuyển tiền bao gồm nhưng không giới hạn: Họ tên; thông tin CMND/CCCD/Hộ chiếu, Giấy chứng nhận Đăng ký hoạt động/đăng ký doanh nghiệp; địa chỉ; Mã số thuế; ... theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam và/hoặc của nước mà Bên thứ ba/Ngân hàng người hưởng mang quốc tịch./SHB is allowed to provide information relating to persons requesting money transfer and details of money transfer including but not limited to name, details of ID, passport, business registration/operation registration/corporate registration, address, tax code, etc., as requested by Vietnamese authorities or/and the country granting nationality for the Third Party/Beneficiary's Bank.

- SHB được miễn trừ trách nhiệm đối với việc thực hiện các giao dịch của Khách hàng khi:/ SHB shall be exempted from any responsibility in performing transactions of the Customer as follows:

+ Liên quan đến các tranh chấp trong nội bộ Khách hàng hoặc giữa Khách hàng với bên thứ ba có liên quan đến việc SHB thực hiện các giao dịch qua chứng từ được ký bằng chữ ký số của Khách hàng./There are internal disputes or disputes between the Customer with a third party relating to performance of transactions involving documents with digital signatures of the Customer.

+ Khách hàng cung cấp thông tin, chỉ dẫn sai và/hoặc không phù hợp trên chứng từ dẫn tới sự chậm trễ, hạch toán sai trong việc thực hiện giao dịch./The Customer provides incorrect information and/or inappropriate instruction which results in delay and incorrect processing of the transaction.

+ Chứng từ có hiệu lực trong ngày làm việc SHB, được Khách hàng chuyển đúng thời gian quy định cùng ngày hiệu lực nhưng SHB không thể thực hiện được giao dịch trong các trường hợp bất khả kháng (như hết giờ nhận lệnh thanh toán của các kênh thanh toán, hệ thống thanh toán bị hỏng...)/Documents valid during working days of SHB and timely transferred on the same days but are not processed by SHB due to force major (for example, time for receiving payment orders of payment channels is over, the payment system does not work, etc.)

- + Nội dung trên chứng từ được xác thực trước khi gửi đến SHB đã bị sửa chữa theo cách thức mà SHB với cách nhận biết thông thường không thể phát hiện được./Details of authenticated documents are amended before sending to SHB and it is impossible for SHB to be aware of such amendment in a reasonable manner.
  - + Phương thức xác thực mà KH đã đăng ký với SHB bị lợi dụng, phương thức bảo mật bị lộ, bị đánh cắp hoặc sử dụng trái phép./Authentication method is adversely affected, security methods are exposed, stolen or used without permission
  - Đơn phương chấm dứt hợp đồng khi SHB phát hiện hồ sơ, tài liệu bị giả mạo và/hoặc Khách hàng hàng từ chối cung cấp hồ sơ theo quy định tại Hợp đồng này./The contract may be unilaterally terminated if SHB detects falsified documents and/or the Customer denies to provide documents required in this Contract.
  - Từ chối nhận, lập Biên bản tạm giữ hồ sơ Khách hàng cung cấp/hoàn trả khi có sự khác biệt giữa hồ sơ hoàn trả và Hồ sơ scan Ngân hàng đã được nhận. Trong trường hợp này, Hồ sơ scan là hồ sơ duy nhất có giá trị pháp lý trong giao dịch giữa các Bên cho đến khi Khách hàng cung cấp/hoàn trả được đầy đủ Hồ sơ gốc hợp pháp, hợp lệ, khớp đúng với Hồ sơ scan./Refuse to receive, make a record of temporary seizure of documents provided/refunded by the Customer when there is a discrepancy between the refund documents and the Bank scan documents that have been received. In this case, the scan record is the only document that is legally valid in the transactions between the Parties until the Customer provides /refunds all legal, valid original documents, in accordance with Scanning record.
  - Các quyền khác theo quy định tại Thỏa thuận này và quy định của Pháp luật./Other rights provided in this agreement and the provisions of laws.
  - Được quyền sửa đổi, bổ sung dịch vụ Ebank và Bản Điều khoản và điều kiện này khi cần thiết hoặc theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền bằng cách thông báo trên website, thông báo tại trụ sở SHB hoặc các phương tiện thông tin đại chúng. Nếu khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ Ebank kể từ thời điểm có hiệu lực sửa đổi, bổ sung theo Thông báo của SHB có nghĩa là KH hoàn toàn chấp nhận các sửa đổi, bổ sung đó/ Have the right to amend and supplement Ebank's services and these Terms and Conditions when necessary or at the request of a competent State agency by posting a notice on the website, a notice at SHB's head office or mass media. If the customer continues to use Ebank's services from the effective time of amendments and supplements according to SHB's Notice, it shall be deemed that the customer fully accepts such amendments and supplements.;
- b. Nghĩa vụ của SHB/Obligations of SHB**
- SHB có trách nhiệm thực hiện các yêu cầu kịp thời, chính xác theo đúng thỏa thuận với Khách hàng, có thông báo cho Khách hàng về việc không thực hiện giao dịch do chứng từ có sai sót hoặc SHB nghi ngờ có sai phạm, nghi ngờ liên quan đến tính hợp pháp, hợp lệ của chứng từ và chữ ký số trên chứng từ mà Khách hàng cung cấp./Be responsible for timely and properly performing requests agreed with the Customer, informing the Customer of transaction denial due to incorrect documents or in case SHB has any doubt on the legality and validity of documents and digital signatures on documents provided by the Customer.
  - Cung cấp thông tin cho khách hàng và các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, Bên thứ ba theo quy định pháp luật./Provide information to the Customer, competent authorities, third parties as required by the laws;
  - Khóa, tạm ngừng, kích hoạt lại hoặc chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của khách hàng theo yêu cầu của khách hàng hoặc theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền./Lock, suspend, re-activate or terminate service use as requested by the Customer or by competent authorities;
  - Cung cấp tài liệu hướng dẫn sử dụng chương trình cho khách hàng./Provide the Customer with user guide;
  - Bảo mật các thông tin liên quan đến khách hàng, tài khoản và giao dịch theo quy định của pháp luật./Keep information relating to the Customer, accounts and transactions confidential in compliance with provisions of the laws;
  - Cung cấp dịch vụ đảm bảo chất lượng, đúng cam kết theo Hợp đồng này./Provide services with quality in compliance with this Contract.

- Cam kết tuân thủ các điều khoản của Hợp đồng này hoặc các thỏa thuận bổ sung (nếu có)./Undertake to comply with provisions of this Contract or additional agreements (if any).

### **3. Quyền và nghĩa vụ Khách hàng/Rights and obligations of the Customer**

#### **a. Quyền của Khách hàng/Rights of the Customer**

- Truy cập SHB internet banking tại đường link <https://ibanking.shb.com.vn/corp> để tra cứu, vấn tin và thực hiện, phê duyệt các giao dịch theo các dịch vụ đã đăng ký trên các tài khoản đã đăng ký;/Get access to <https://ibanking.shb.com.vn/corp> for account inquiry, creation, approval of transactions using registered services on registered accounts;

- Người dùng được tự cấp lại mật khẩu trên giao diện iBank, mật khẩu cấp lại được gửi cho người dùng qua địa chỉ email hoặc số điện thoại đã đăng ký với Ngân hàng./The user can re-issue password on eBank's interface, the re-issue password is sent to the user via the email address or phone number registered with the Bank.

- Khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho SHB trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của khách hàng bị vi phạm. Quá thời hạn trên, SHB sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của khách hàng không liên quan đến lỗi của SHB, khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của SHB;/Complaints on errors and violations (if any) arising during use of services in accordance with the laws. Complaints must be made in writing and sent to SHB within 05 working days as from the date the Customer's rights and interests are violated. SHB shall not deal with any complaint received after the above-mentioned deadline. If complaints by the Customer do not relate to SHB's faults, the Customer shall incur all costs arising from settlement of complaints in line with SHB regulations;

- Được SHB thông báo kịp thời cho cán bộ đầu mối của Khách hàng về việc không thực hiện được giao dịch trong trường hợp bất khả kháng hoặc do chữ ký số không hợp lệ/ hết hiệu lực hoặc do chứng từ có sai sót./Staffs of the Customer responsible for implementing this Contract shall be timely informed by SHB in case of force major or invalid digital signatures or errors in documents.

- Khách hàng có thể đề nghị SHB bổ sung thêm, thay đổi một hoặc một số dịch vụ được quy định tại Hợp đồng này./The Customer might request SHB to provide additional services or change one or several services mentioned in this Contract.

#### **b. Nghĩa vụ của Khách hàng/Obligations of the Customer**

- Tuân thủ các yêu cầu của SHB trong việc bảo mật user, mật khẩu và các công cụ xác thực giao dịch, chỉ giao dịch trên các địa chỉ website và ứng dụng hợp lệ do SHB công bố và thông báo ngay cho SHB nếu nghi ngờ có sự giả mạo đối với địa chỉ website và ứng dụng ngân hàng điện tử của SHB./Comply with requirements of SHB in keeping user names, passwords and authentication tools confidential, only performing transactions on valid websites and applications published by SHB, timely inform SHB of any suspicion of fake websites and applications.

- Chịu trách nhiệm về tính trung thực, hợp pháp, hợp lệ của chứng từ đã gửi đến SHB để thực hiện. Đồng thời hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với mọi giao dịch SHB đã xử lý căn cứ vào các chứng từ scan và gửi kèm giao dịch. Thông báo kịp thời cho SHB ngay khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn...trên chứng từ đã gửi hoặc phương thức giao dịch bị lợi dụng; phương thức bảo mật bị lộ, bị đánh cắp hoặc sử dụng trái./Be responsible for the honesty, legality, validity of documents sent to SHB. At the same time, take full responsibility for all transactions processed by SHB based on the scanned and attached documents. Promptly notify SHB as soon as it detects errors, mistakes ... on sent documents or security methods are revealed, stolen or misused./

- Khách hàng thống nhất với SHB trong trường hợp có tranh chấp thì các hồ sơ, tài liệu do khách hàng cung cấp cho SHB là chứng cứ, cơ sở để giải quyết tranh chấp (nếu có). SHB được miễn trách nếu phát sinh tranh chấp, rủi ro do việc thực hiện giao dịch theo hồ sơ do khách hàng cung cấp./Customer agrees with SHB in case of any dispute, the records and documents provided by the customer through this program are evidence and basis for dispute resolution (if any). SHB shall be exempted from any responsibility if there are any disputes or risks arising from the implementation of following records provided by the customer.

- Cam kết và chấp nhận vô điều kiện, không hủy ngang chứng từ gửi đến SHB với phương thức xác thực và nội dung hợp lệ, hợp pháp để thực hiện giao dịch, từ bỏ quyền khiếu nại bất cứ vấn đề nào liên quan đến việc thực hiện giao dịch./Undertake and accept unconditionally and irrevocably documents sent to SHB with valid authentication method and details, waive any rights to make complaints on any issue relating to transactions.

- Khách hàng đồng ý rằng SHB và/hoặc Bên thứ ba có thể trì hoãn, giữ lại hoặc từ chối thực hiện giao dịch mà không chịu bất cứ trách nhiệm gì nếu SHB và/hoặc Bên thứ ba có cơ sở nghi ngờ rằng: (i) Giao dịch có thể vi phạm pháp luật Việt Nam, pháp luật và thông lệ quốc tế; và/hoặc (ii) Giao dịch có liên quan đến rửa tiền hoặc tài trợ khủng bố; và/hoặc (iii) Người chuyển tiền vi phạm cam kết bổ sung các chứng từ hợp lệ còn thiếu của các giao dịch đã thực hiện theo quy định của SHB và/hoặc (iv) vi phạm quy định tại Hợp đồng này /The customer agrees that SHB and/or Third parties might delay, retain or deny performing money transfer transaction without any responsibility if there is reasonable ground to believe that (i) the transaction might violate provisions of Vietnamese laws, international law and practice; and/or (ii) the transaction relates to money laundering or terrorist financing; and/or (iii) The money remitter violates the commitment to supplement the missing valid documents of the performed transactions in accordance with SHB 's regulations.

- Khách hàng đồng ý rằng SHB được phép cung cấp thông tin liên quan đến Người chuyển tiền và giao dịch chuyển tiền bao gồm nhưng không giới hạn: Họ tên; thông tin CMND, CCCD, Hộ chiếu, Giấy chứng nhận Đăng ký kinh doanh; địa chỉ; Mã số thuế; ... theo yêu cầu của (i) Bên thứ ba; (ii) các cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam và/hoặc của nước mà Bên thứ ba/Ngân hàng người hưởng mang quốc tịch .../The customer agrees that SHB is allowed to provide information relating to money remitter and details of money transfer including but not limited to name, details of ID, passport, business registration/operation registration/corporate registration, address, tax code, etc., as requested by (i) Third party; (ii) Vietnamese authorities or/and the country granting nationality for the Third Party/Beneficiary's Bank.

- Khách hàng bồi thường thiệt hại cho Ngân hàng trong trường hợp hồ sơ giao dịch Khách hàng cung cấp vi phạm các quy định của pháp luật dẫn đến các tổn thất, thiệt hại cho SHB./The customer shall compensate the Bank for damages in case the transaction dossiers provided by the customer violate provisions of law resulting in losses and damages to SHB.

- Chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, đảm bảo tính tương thích cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... do Khách hàng sử dụng khi kết nối, truy cập vào dịch vụ nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép dịch vụ./Be responsible for applying all reasonable measures to ensure safety and compatibility of machines, connecting devices, software, applications, etc., used by the Customer to connect and log in the services in order to control and prevent unauthorised use or access.

- Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp đối với yêu cầu cung cấp dịch vụ điều chuyển vốn nội bộ./Be responsible for the legality of the requests for internal funds transfer service.

- Khách hàng đồng ý cung cấp chính xác, đầy đủ và cập nhật các thông tin về Người sử dụng theo yêu cầu của SHB phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ./Agree to provide accurate, entire and updated information of users as requested by SHB for service provision.

- Tuân thủ các quy định của SHB và pháp luật về mở, sử dụng, quản lý tài khoản, về giao dịch thương mại điện tử, pháp luật về quản lý ngoại hối và các quy định khác liên quan đến giao dịch do khách hàng thực hiện;/Comply with SHB regulations and provisions of the laws on account opening, use, management, e-commercial transaction, foreign exchange management and other regulations relating to transactions performed by the Customer;

- Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin, chứng từ, văn bản cần thiết theo yêu cầu của SHB/cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi đăng ký và trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng qua SHBiBank;/Provide full and accurate information, documents, dossiers as requested by SHB/competent authorities during registration and use of banking services on SHB ebank;

- Thanh toán phí dịch vụ đầy đủ, đúng hạn cho SHB; đồng ý cho SHB trích Nợ tài khoản để thanh toán giá trị các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch và phí sử dụng dịch vụ, phí giải quyết tranh



chấp theo quy định của SHB và pháp luật;/Fully and timely pay service charges to SHB; agree for SHB to debit accounts to pay for transaction value and fees relating to transaction, service using fees, dispute resolution fees in compliance with SHB regulations and provisions of the laws;

- Cam kết tuân thủ các điều khoản của Hợp đồng này cũng như các phụ lục của Hợp đồng hoặc các thỏa thuận bổ sung (nếu có)./Undertake to comply with provisions of this Contract, its annexes and additional agreements (if any).

- Cam kết các giao dịch được phê duyệt từ SHB Ebank bởi người sử dụng được phân quyền tương ứng theo đăng ký của khách hàng đã được SHB xác nhận sẽ ràng buộc trách nhiệm của khách hàng, bất kể người phê duyệt giao dịch là Người đại diện theo pháp luật hay Người được Khách hàng ủy quyền./The Customer undertakes that transactions approved on SHB internet banking by registered users as authorised by the Customer and verified by SHB shall be binding to the Customer regardless such transactions are approved by the legal representative or any person authorised by the legal representative.

- Cam kết sẽ sử dụng các biện pháp quản lý nội bộ để đảm bảo rằng người sử dụng sẽ đảm bảo bí mật thông tin tài khoản, thông tin giao dịch, phương thức xác thực, thực hiện các giao dịch đúng theo nhu cầu của khách hàng và tuân thủ theo đúng các quy định của pháp luật./The Customer undertakes to apply internal control measures to ensure that users keep information relating to accounts and transactions confidential, performing transactions as requested by the Customer and complying with provisions of the laws.

#### **Điều 8: Sự kiện bất khả kháng/Article 8: Force majeure**

- Sự kiện bất khả kháng là sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa, dự kiến của Bên rơi vào tình trạng bất khả kháng, bao gồm nhưng không giới hạn: sét đánh, hoả hoạn, lũ lụt, bão, thiên tai; bãi công, nổi loạn, rối loạn, đảo chính, đình công, chiến tranh, tai nạn và các trường hợp tương tự; hoặc do bên thứ ba không tham gia hợp đồng gây nên (sự cố về điện, viễn thông); hoặc do nguyên nhân gây nên bởi luật pháp, tuyên bố hay quyết định của Cơ quan có thẩm quyền./Force majeure events are events occurring out of control, prevention and expectation of the affected Party including but not limited to: lightning, fire, flooding, storm, natural disasters; demonstration, riot, disorder, coup, strike (not including labor dispute), war, accident and similar events; or caused by a third party who is not subject to the Contract (electricity, telecommunication incidents); or events caused by requirements of the laws, declarations or decisions of competent authorities.

- Bất kỳ Bên nào sẽ không phải chịu trách nhiệm pháp lý do việc không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ toàn bộ hay một phần các nội dung thỏa thuận tại Hợp đồng này do sự kiện bất khả kháng gây ra./Either Party shall bear no legal responsibility for not performing, not performing fully or only performing part of agreements under this Contract due to force majeure events.

- Ngay khi xảy ra Sự kiện bất khả kháng, Bên chịu thiệt hại/ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải có trách nhiệm thông báo cho bên còn lại để các bên cùng thảo luận biện pháp tháo gỡ, xử lý hoặc có biện pháp ngăn chặn, giảm bớt thiệt hại./In case of any force majeure event, the affected/damaged Party must immediately inform the other Party in order to discuss and find solutions or take preventive measures to reduce damage.

#### **Điều 9: Luật điều chỉnh và cơ chế giải quyết tranh chấp/Article 9: Governing law and dispute resolution**

- Hợp đồng này được điều chỉnh, giải thích và thực thi tuân thủ theo pháp luật Việt Nam./This Contract is governed, interpreted and construed in compliance with Vietnamese laws.

- Mọi tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện Hợp đồng này sẽ được ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng. Trong trường hợp sau ba mươi (30) ngày kể từ ngày yêu cầu giải quyết tranh chấp bằng thương lượng mà tranh chấp vẫn không giải quyết được thì các Bên có quyền yêu cầu Tòa án có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam./All disputes arising during performance of this Contract shall be first settled through negotiation and mediation. If disputes are not settled within thirty (30) days as from the date of requesting settlement of such disputes through negotiation and mediation, the Parties shall be entitled to file the cases to competent courts in compliance with provisions of Vietnamese laws.