



BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ BIDV DIRECT

APPENDIX: GENERAL TERMS AND CONDITIONS
FOR USING BIDV DIRECT SERVICE

I. PHẠM VI ÁP DỤNG (SCOPE OF APPLICATION)

Bản Điều khoản và điều kiện chung về sử dụng Dịch vụ BIDV Direct (sau đây gọi tắt là “Bản Điều khoản, Điều kiện chung”) là một bộ phận không tách rời của “Đề nghị đăng ký kèm Hợp đồng sử dụng Dịch vụ BIDV Direct”.

The General Terms and Conditions for using BIDV Direct Service (hereinafter referred to as "General Terms and Conditions") is an integral part of the "Registration Request cum Contract for using BIDV Direct Service".

Khi Khách hàng ký Biểu mẫu “Đề nghị đăng ký kèm hợp đồng sử dụng Dịch vụ BIDV Direct” đồng nghĩa với việc Khách hàng đã đọc, hiểu rõ và đồng ý, đồng thời chịu sự ràng buộc bởi Bản Điều khoản, Điều kiện chung này.

When the Customer signs the "Registration Request cum Contract for using BIDV Direct Service" form, it means that the Customer has read, understood, and agreed to, and is simultaneously bound by these General Terms and Conditions.

Ngoài việc tuân thủ các điều khoản trong Bản Điều khoản, Điều kiện chung này, các giao dịch thực hiện trên BIDV Direct cần phải tuân thủ các quy định trong Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán mà BIDV đã ký với Khách hàng.

In addition to complying with the terms in these General Terms and Conditions, transactions performed on BIDV Direct must comply with the regulations in the Current Account Opening and Usage Contract that BIDV has signed with the Customer.

Bản Điều khoản, Điều kiện chung này áp dụng chung đối với tất cả Khách hàng tổ chức sử dụng Dịch vụ BIDV Direct do BIDV cung cấp. Ngoài ra, đối với một số Dịch vụ có thể có những điều khoản và điều kiện đặc thù được áp dụng riêng cũng là một phần không tách rời của Bản Điều khoản, Điều kiện chung này.

These General Terms and Conditions apply generally to all institutional Customers using BIDV Direct Service provided by BIDV. Furthermore, for some Services, specific terms and conditions may apply separately, which also form an integral part of these General Terms and Conditions.

Bản Điều khoản, Điều kiện chung này được công bố tại trang thông tin điện tử chính thức của BIDV (<https://www.bidv.com.vn>) hoặc tại bất kì điểm giao dịch nào của BIDV hoặc các kênh cung cấp dịch vụ của ngân hàng.

These General Terms and Conditions are published on BIDV's official website (<https://www.bidv.com.vn>) or at any BIDV transaction point or the bank's service channels.

II. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ (INTERPRETATION OF TERMS)

1. Dịch vụ BIDV Direct (hoặc “BIDV Direct”): Là dịch vụ Ngân hàng số của BIDV được cung cấp cho khách hàng tổ chức để thực hiện các giao dịch tài chính, phi tài chính và tiện ích nâng cao thông qua trình duyệt web hoặc ứng dụng di động BIDV Direct do BIDV cung cấp hoặc thông qua các bộ API kết nối đến hệ thống/phần mềm quản trị nội bộ của khách hàng. Dịch vụ BIDV Direct có thể được sử dụng trên các thiết bị có kết nối Internet như máy tính, điện thoại thông minh, máy tính bảng.

1. BIDV Direct Service (or “BIDV Direct”): A digital banking service provided by BIDV to institutional customers, enabling financial and non-financial transactions and enhanced utilities via BIDV Direct's web portal or mobile application provided by BIDV, or through a secure connection

to the customer's information system. The BIDV Direct Service may be used on internet-connected devices such as computers, smartphones, and tablets.

2. Đề nghị đăng ký kiêm Hợp đồng sử dụng Dịch vụ BIDV Direct (sau đây gọi là “Đề nghị đăng ký kiêm Hợp đồng” hoặc “Bản đăng ký”): Là tài liệu bao gồm Đề nghị đăng ký kiêm hợp đồng sử dụng Dịch vụ BIDV Direct, các Phụ lục Hợp đồng và các văn bản liên quan.

2. Application cum Agreement for Use of BIDV Direct Service (hereinafter referred to as the “Application cum Agreement” or the “Registration Form”): The document comprising the application cum agreement for BIDV Direct Service, the annexes thereto, and any related documents.

3. Khách hàng: Là các tổ chức, doanh nghiệp có tài khoản thanh toán tại BIDV và có đăng ký sử dụng Dịch vụ BIDV Direct.

3. Customer: Refers to organizations and businesses that have a current account at BIDV and are registered to use BIDV Direct Service.

4. Hệ thống ERP Khách hàng: Là hệ thống phần mềm quản lý nội bộ của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở các hệ thống, phần mềm ERP/ kế toán/ nhân sự/ quản trị tài chính, phần mềm quản lý bán hàng, quản lý dòng tiền, quản lý hoá đơn điện tử, hệ thống kết nối loa thông báo kết quả giao dịch,... Hệ thống này được kết nối trực tiếp với hệ thống của Ngân hàng, cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch Ngân hàng/ hoặc tiếp nhận kết quả giao dịch thực hiện qua ngân hàng ngay trên nền tảng nội bộ. Hệ thống doanh nghiệp có thể do Khách hàng quản lý, vận hành hoặc do Công ty cung cấp nền tảng ERP/Bên thứ ba thực hiện theo thỏa thuận riêng.

4. Customer's ERP System: The customer's internal management software system, including but not limited to ERP/accounting/human resources/financial management software, sales management software, cash flow management, electronic invoice management, connection system for notifying transaction results to speaker device/soundbox, etc. This system is directly connected to the Bank system, allowing the Customer to execute banking transactions/ or receive transaction results executed through the bank directly on their internal platform. The system may be managed and operated by the Customer or by the ERP System Provider/Third Party as agreed.

5. Công ty cung cấp nền tảng ERP: Là Công ty cung cấp và/ hoặc quản lý Hệ thống ERP doanh nghiệp. Khách hàng có thể tự thực hiện hoặc ủy quyền, bằng văn bản hoặc thông qua chấp thuận trên BIDV Direct, cho Công ty cung cấp nền tảng ERP thực hiện các kết nối kỹ thuật với BIDV và xử lý các dữ liệu trao đổi với BIDV.

5. ERP System Provider: A company that provides and/or manages the Customer's ERP System. The Customer may perform the connection themselves or authorize the ERP System Provider, in writing or through approval on BIDV Direct, to technically connect with BIDV and process exchanged data with BIDV.

6. Kết nối điện tử: được hiểu là việc hệ thống của BIDV kết nối trực tiếp với hệ thống ERP Khách hàng thông qua các phương thức kết nối: API hoặc truyền file (sFTP) để thực hiện các Dịch vụ.

6. Electronic Connection: Refers to the direct connection between BIDV's system and the Customer's ERP system via API or file transfer (sFTP) methods for service execution.

7. Giao dịch: Là yêu cầu hoặc chỉ thị của Khách hàng đưa ra và yêu cầu BIDV thực hiện thông qua việc sử dụng Dịch vụ BIDV Direct.

7. Transaction: A request or instruction made by the Customer requiring BIDV to process it via BIDV Direct Service.

8. Giao dịch tài chính: Là giao dịch phát sinh làm thay đổi số dư tài khoản và/ hoặc nghĩa vụ tài chính của Khách hàng tại BIDV.

8. Financial Transaction: A transaction that results in a change to the account balance or the financial obligations of the Customer at BIDV.

9. Gói Dịch vụ: Là tập hợp các tính năng thuộc danh mục của Dịch vụ BIDV Direct được BIDV xây dựng theo các tổ hợp mặc định, căn cứ theo đặc điểm của dịch vụ, nhu cầu sử dụng của Khách hàng và chính sách của BIDV từng thời kỳ.

9. Service Package: A set of features under BIDV Direct Service categorized by BIDV based on default combinations, service characteristics, customer usage needs, and BIDV's policies from time to time.

10. Hạn mức giao dịch: Là số tiền tối đa Khách hàng được phép thực hiện hoặc yêu cầu thực hiện đối với một giao dịch có áp dụng hạn mức trên Hệ thống BIDV Direct theo quy định tại Điều 2 – Phần Các quy định cụ thể, Bản Điều khoản, Điều kiện chung này.

10. Transaction Limit: The maximum amount the Customer is permitted to perform or request to perform for a transaction subject to a limit on the BIDV Direct System, as stipulated in Article 2 – Specific Provisions Section, this General Terms and Conditions.

11. Người dùng Khách hàng (hoặc “Người dùng”): là những cá nhân được quyền hoặc được ủy quyền sử dụng, thực hiện giao dịch BIDV Direct theo đăng ký của Khách hàng.

11. Customer User (or “User”): Individuals authorized or delegated by the Customer to use and execute transactions via BIDV Direct as per the Customer's registration.

12. Tên đăng nhập: là thông tin do BIDV cấp cho Người dùng Khách hàng với mục đích định danh, xác thực Người dùng khi truy cập sử dụng Dịch vụ. Tên đăng nhập của mỗi Người dùng là duy nhất.

12. Username: Information provided by BIDV to the Customer User for identification and authentication when accessing and using the Service. Each User's username is unique.

13. Hình thức xác nhận: Là cách thức sử dụng phương tiện điện tử để Khách hàng hoặc Người dùng Khách hàng thể hiện sự chấp thuận đối với các thông điệp dữ liệu trong giao dịch điện tử. Hình thức xác nhận được thực hiện theo quy định pháp luật, quy định chung của BIDV và quy định riêng của Dịch vụ BIDV Direct từng thời kỳ.

13. Authentication Method: The electronic method used by the Customer or Customer User to express consent to data messages in electronic transactions. The authentication method complies with laws, BIDV's general regulations, and specific regulations applicable to BIDV Direct Service from time to time.

14. Mật khẩu (Password): Là hình thức xác nhận bằng một chuỗi ký tự do BIDV cấp cho Khách hàng hoặc do Khách hàng tự đặt với mục đích định danh, xác thực Khách hàng khi truy cập sử dụng dịch vụ BIDV Direct.

14. Password: A confirmation method using a string of characters provided by BIDV to the Customer or set by the Customer for the purpose of identifying and authenticating the Customer when accessing and using the BIDV Direct service.

15. OTP: Là hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật có giá trị sử dụng 01 lần (One Time Password - OTP) và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định được hệ thống BIDV gửi cho Khách hàng, thường được sử dụng như một yếu tố thứ 2 bên cạnh hình thức xác nhận bằng mật khẩu để xác nhận quyền truy cập của Người dùng hoặc để thực hiện các yêu cầu giao dịch liên quan đến Dịch vụ. Hình thức xác nhận bằng OTP bao gồm các loại sau:

15. OTP: A method of authentication using a secret code that is valid for a single use within a specific time frame and is sent by BIDV's system to the Customer. It is often used as a second authentication factor along with a password to verify User access or execute service-related transaction requests. OTP authentication methods include the following types:

15.1. SMS OTP: Là hình thức xác nhận OTP trong đó mã OTP được gửi qua tin nhắn SMS (Short Message Services) hoặc tin nhắn thông qua Dịch vụ viễn thông cơ bản trên Internet.

15.1. SMS OTP: OTP authentication where the code is sent via SMS (Short Message Service) or messaging over basic internet telecommunications services.

15.2. Email OTP: Là hình thức xác nhận OTP trong đó mã OTP được gửi qua thư điện tử theo thông tin đăng ký của khách hàng.

15.2. Email OTP: OTP authentication where the code is sent via email based on the Customer's registered information.

15.3. Smart OTP: Là hình thức xác nhận OTP trong đó mã OTP được tạo bởi phần mềm ứng dụng do BIDV cung cấp và được cài đặt trên thiết bị di động của Người dùng Khách hàng. Mã OTP được tạo kết hợp với mã của từng giao dịch, khi thực hiện giao dịch, hệ thống BIDV Direct tạo ra một mã giao dịch và hệ thống điền tự động hoặc Người dùng chủ động điền mã OTP.

15.3. Smart OTP: OTP authentication where the code is generated by an application provided by BIDV and installed on the Customer User's mobile device. The OTP is generated in combination with the specific transaction code. Upon initiating a transaction, the BIDV Direct system generates a transaction code, and the OTP is either auto-filled by the system or manually entered by the User.

15.4. Token OTP: là hình thức xác nhận thông qua mã OTP tạo bởi thiết bị chuyên dụng. Tại BIDV áp dụng Token OTP loại nâng cao: Mã OTP được tạo ra kết hợp với mã của từng giao dịch. Khi thực hiện giao dịch, hệ thống BIDV Direct tạo ra một mã giao dịch thông báo cho khách hàng, khách hàng nhập mã giao dịch vào thiết bị chuyên dụng để tạo ra mã OTP.

15.4. Token OTP: is a form of authentication through an OTP code generated by a specialized device. At BIDV, the advanced OTP Token is applied: the OTP code is generated in combination with a unique code for each transaction. When performing a transaction, the BIDV Direct system generates a transaction code to notify the customer, who then enters the transaction code into the specialized device to generate the OTP code. **16. Mã PIN Smart OTP:** là một chuỗi các chữ số dùng để kiểm soát quyền truy cập hình thức xác nhận Smart OTP.

16. Smart OTP PIN: A numeric sequence used to control access to the Smart OTP authentication method.

17. Chữ ký số: Là 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 phải được bảo đảm bởi chứng thư chữ ký số. Trường hợp chữ ký số chuyên dùng công vụ phải được bảo đảm bởi chứng thư chữ ký số của tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số chuyên dùng công vụ. Trường hợp chữ ký số công cộng phải được bảo đảm bởi chứng thư chữ ký số của tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng.

17. Digital Signature: An electronic signature using asymmetric key algorithms, including a private key for signing and a public key in which the private key is used to create the digital signature and the public key is used to verify such signature. A digital signature must be secured by a digital certificate. In the case of a digital signature for government-specific use, it must be secured by a certificate issued by an organization providing government-specific digital signature authentication services. In the case of a public digital signature, it must be secured by a certificate issued by a licensed public digital signature authentication service provider.

18. Nhóm quyền Truy vấn: là nhóm quyền dành cho Người dùng Khách hàng được quyền xem thông tin chi tiết của các tài khoản và sử dụng các chức năng Tiện ích dịch vụ dùng chung.

18. Inquirer User Group: A group of Customer Users authorized to view detailed account information and use common Service Utility functions.

19. Nhóm quyền Tạo giao dịch: là nhóm quyền dành cho Người dùng Khách hàng được thực hiện các quyền thuộc nhóm quyền Truy vấn và quyền khởi tạo, chỉnh sửa, cập nhật thông tin giao dịch.

19. Transaction Maker User Group: A group of Customer Users with viewing rights and the ability to initiate, modify, and update transaction information.

20. Nhóm quyền Duyệt giao dịch: là nhóm quyền dành cho Người dùng Khách hàng được thực hiện:

20. Transaction Approver User Group: A group of Customer Users with the rights and authority to:

20.1. Truy vấn và phê duyệt giao dịch do Người dùng thuộc nhóm quyền Tạo giao dịch thực hiện (trừ những trường hợp quy định tại điểm 20.2, 20.3 dưới đây). Quyền phê duyệt giao dịch có thể được phân cấp theo các mô hình phê duyệt do Khách hàng đăng ký với BIDV.

20.1. Inquiry and approve transactions initiated by Users in the Transaction Maker User Group (except for cases specified at points 20.2, 20.3 below). The transaction approval right may be delegated according to the approval models registered by the Customer with BIDV.

20.2. Đăng ký mới, điều chỉnh đăng ký, kích hoạt sử dụng dịch vụ ngân hàng do BIDV cung cấp và các dịch vụ BIDV hợp tác với đối tác cung cấp qua phương thức trực tuyến trên BIDV Direct, bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ thu hộ định danh, dịch vụ POS, SoftPOS,... và các dịch vụ giá trị gia tăng khác như phần mềm quản lý bán hàng, phần mềm hóa đơn điện tử, dịch vụ chữ ký số, dịch vụ loa thanh toán...

20.2. Perform new registration, registration adjustment, activation of banking services provided by BIDV and services provided by BIDV in cooperation with partners via online method on BIDV Direct, including but not limited to services such as collection via virtual account services, POS services, SoftPOS services, etc., and other value-added services such as sales management software, electronic invoice software, digital signature service, payment notification service via speaker device/soundbox...

20.3. Chấp thuận các điều kiện và điều khoản của các dịch vụ được đăng ký/ kích hoạt trên BIDV Direct (bao gồm các dịch vụ BIDV hợp tác cung cấp với bên thứ ba) trong quá trình đăng ký/kích hoạt dịch vụ theo điểm 20.2 nêu trên. Bản điều kiện và điều khoản của dịch vụ nêu trên cấu thành một phần không tách rời của Hợp đồng này, các bên không cần ký thêm bất kỳ hợp đồng/thỏa thuận/đề nghị nào khác dưới dạng văn bản bản giấy hoặc văn bản điện tử.

20.3. Accept terms and conditions of the services registered/activated on BIDV Direct (including services provided by BIDV in cooperation with third party) during the process of service registration/activation as mentioned at point 20.2 above. The terms and conditions of these services constitute an integral part of this Contract, and the parties do not need to sign any additional contracts/agreements/proposals whether in paper or electronic document form.

21. Nhóm quyền Duyệt giao dịch và quản trị: là nhóm quyền dành cho Người dùng Khách hàng được thực hiện các quyền thuộc nhóm quyền Duyệt giao dịch và các quyền về quản trị, quản lý Người dùng Khách hàng theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

21. Transaction Approver & Admin User Group: A group of Customer Users authorized to perform the rights belonging to the Transaction Approval User Group and administrative rights, including Customer User management rights, according to BIDV's regulations in each period.

22. Mô hình phê duyệt: quy định số lượng và cách thức kết hợp các Người dùng thuộc nhóm quyền để cùng thực hiện 1 giao dịch trên BIDV Direct. Mô hình phê duyệt do Khách hàng đăng ký với BIDV theo nhu cầu, đồng thời tuân thủ quy định của pháp luật và quy định BIDV trong từng thời kỳ.

22. Approval Model: the configuration specifying the number and combination method of Users within designated authority groups to collectively authorize a transaction via BIDV Direct. The Approval Model shall be registered by the Customer with BIDV in accordance with its operational requirements and shall at all times comply with applicable laws and BIDV's prevailing regulations.

23. Thời gian giao dịch: là thời gian tiếp nhận giao dịch từ Khách hàng qua BIDV Direct theo quy định tại Điều 3 – Phần Các quy định cụ thể, Bản Điều khoản, Điều kiện chung này và quy định của Ngân hàng với từng sản phẩm trong từng thời kỳ.

23. Transaction Time: The period during which transactions are received from the Customer via BIDV Direct, as prescribed in Article 3 – Specific Provisions Section, these General Terms and Conditions and the Bank for each specific product from time to time.

24. Thời hạn chót (cut-off time): là thời điểm cuối cùng trong ngày mà một giao dịch có thể được xử lý và/ hoặc được hạch toán trong ngày đó (đối với các giao dịch xử lý theo luồng tự động). Giao dịch được Ngân hàng tiếp nhận/ đủ điều kiện xử lý sau thời hạn chót sẽ được xử lý vào ngày làm việc tiếp theo, trừ khi có quy định khác của BIDV áp dụng cho từng loại giao dịch cụ thể.

24. Cut-off Time: The latest time within a day by which a transaction may be processed and/ or posted on the same day (for transactions processed via an automated flow). Any transaction received by the Bank or eligible for processing after the Cut-off Time shall be processed on the next business day, unless otherwise provided by BIDV for specific types of transactions.

25. Ngày hiệu lực: tùy từng trường hợp, ngày hiệu lực của giao dịch được xác định theo một trong các trường hợp sau:

25. Value Date: depending on each case, the value date of a transaction shall be determined as follows:

a. Giao dịch có hiệu lực ngay tại thời điểm phê duyệt: Ngày hiệu lực là ngày Người dùng cuối cùng thuộc nhóm quyền Duyệt giao dịch thực hiện phê duyệt hoặc là bước Người dùng cuối cùng thao tác theo yêu cầu từng nghiệp vụ cụ thể, sau đó giao dịch được gửi sang BIDV để xử lý. Ngoại trừ một số trường hợp quy định tại điểm b, c, d dưới đây.

a. Transactions effective immediately upon approval: The value date shall be the date on which the final User within the designated Approval Group authorizes the transaction, after which it is transmitted to BIDV for processing. Except for certain cases specified in points b, c, and d below.

b. Giao dịch có hiệu lực trong tương lai: Ngày hiệu lực là ngày do Người dùng thuộc nhóm quyền Tạo giao dịch lựa chọn khi khởi tạo giao dịch, trong giới hạn cho phép theo quy định của BIDV. Giao dịch sẽ chỉ được xử lý vào ngày hiệu lực đã chọn, sau khi được phê duyệt đầy đủ theo quy trình phê duyệt của Khách hàng.

b. Future-dated transactions: The value date shall be the date selected by the User within the Transaction Creation Group at the time of transaction initiation, within the allowable time frame as prescribed by BIDV. The transaction shall only be processed on the selected value date after it has been duly approved in accordance with the Customer's approval process.

c. Giao dịch chuyển tiền quốc tế: Ngày hiệu lực là ngày người hưởng được ghi có, do Khách hàng lựa chọn tại thời điểm lập Lệnh chuyển tiền.

c. Overseas remittance transaction: The Effective Date is the date the beneficiary is credited, as selected by the Customer at the time of creating the transfer order.

d. Giao dịch được Ngân hàng tiếp nhận/đủ điều kiện xử lý sau thời hạn chót của kênh chuyển tiền hoặc sau thời hạn chót của từng sản phẩm hoặc trùng với ngày nghỉ của bên thứ ba, Ngân hàng được phép chuyển ngày hiệu lực của giao dịch sang ngày làm việc tiếp theo.

d. Transactions received or eligible for processing by the Bank after the relevant transfer channel's cut-off time or falling on a third party's non-business day may have their value date deferred by the Bank to the next working day.

26. Thông tin bảo mật: Là thông tin do BIDV cung cấp cho Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn tên đăng nhập, mật khẩu hệ thống, các mã khóa, mật mã phục vụ cho quá trình triển khai, duy trì kết nối, thực hiện Dịch vụ giữa BIDV và Khách hàng, thông tin gửi/ nhận qua Dịch vụ BIDV Direct và các hình thức xác nhận khác.

26. Confidential Information: means the information provided by BIDV to the Customer, including but not limited to usernames, system passwords, access keys, encryption codes used for implementing, maintaining connectivity, and performing the Service between BIDV and the Customer, as well as data transmitted or received via BIDV Direct and other authentication methods.

27. Văn bản xác nhận giao dịch: Là văn bản được in ra từ hệ thống BIDV Direct, bao gồm các thông tin giao dịch theo chỉ thị của khách hàng, thông tin hạch toán của ngân hàng (nếu có), các

cấp phê duyệt trên kênh điện tử của người dùng khách hàng. BIDV được miễn trừ trách nhiệm với bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện phát sinh (nếu có) liên quan văn bản xác nhận giao dịch này.

27. Transaction Confirmation: means a document generated from the BIDV Direct system, containing transaction details as instructed by the Customer, accounting information of the Bank (if applicable), and the approval hierarchy performed via the Customer's electronic channels. BIDV shall be exempted from any claims, complaints, or legal actions (if any) arising in connection with such transaction confirmation.

28. Chứng từ xuất trình theo phương thức điện tử (Chứng từ điện tử): Là dữ liệu, chứng từ được Khách hàng nhập, xuất trình, khởi tạo trên BIDV Direct và được duyệt bởi cấp thẩm quyền của Khách hàng.

28. Electronically Submitted Documents (Electronic Documents): Means data and documents entered, submitted, or created by the Customer on BIDV Direct and approved by the Customer's authorized level.

29. Hồ sơ giải ngân: Là toàn bộ Hồ sơ, Chứng từ điện tử mà Khách hàng cần cung cấp cho Ngân hàng trên BIDV Direct để thực hiện giải ngân theo thỏa thuận tại Hợp đồng cấp tín dụng ký kết giữa Khách hàng và Ngân hàng và/hoặc theo thỏa thuận khác giữa Khách hàng và Ngân hàng và/hoặc yêu cầu khác của Ngân hàng để giải ngân vốn vay theo quy định của BIDV từng thời kỳ.

29. Disbursement Documentation: Means all Electronic Documents that the Customer must provide to the Bank on BIDV Direct in order to carry out disbursement under the Credit Facility Agreement signed between the Customer and the Bank; and/or under other agreements between the Customer and the Bank; and/or other requirements of the Bank for disbursing loan capital in accordance with BIDV's regulations from time to time.

30. Hồ sơ bảo lãnh: Là toàn bộ Hồ sơ, Chứng từ điện tử mà Khách hàng cần cung cấp cho Ngân hàng trên BIDV Direct để thực hiện phát hành bảo lãnh, sửa đổi bảo lãnh, tắt toán bảo lãnh theo thỏa thuận tại Hợp đồng cấp tín dụng ký kết giữa Khách hàng và Ngân hàng và/hoặc theo thỏa thuận khác giữa Khách hàng và Ngân hàng và/hoặc yêu cầu khác của Ngân hàng để phát hành bảo lãnh, sửa đổi bảo lãnh, tắt toán bảo lãnh theo quy định của BIDV từng thời kỳ.

30. Guarantee Documentation: Means all Electronic Documents that the Customer must provide to the Bank on BIDV Direct to issue guarantees, amend guarantees, or discharge guarantees in accordance with the Credit Facility Agreement signed between the Customer and the Bank; and/or other agreements between the Customer and the Bank; and/or other requirements of the Bank, in line with BIDV's regulations from time to time.

31. Hồ sơ cam kết tín dụng: Là toàn bộ Hồ sơ, Chứng từ điện tử mà Khách hàng cần cung cấp cho Ngân hàng trên BIDV Direct để thực hiện trả nợ một phần hoặc tắt toán khoản vay của Khách hàng tại Ngân hàng theo quy định của BIDV từng thời kỳ.

31. Credit Commitment Documentation: Means all Electronic Documents that the Customer must provide to the Bank on BIDV Direct to partially repay or fully discharge the Customer's loan at the Bank, in accordance with BIDV's regulations from time to time.

32. Hồ sơ trả nợ: Là toàn bộ Hồ sơ, Chứng từ điện tử mà Khách hàng cần cung cấp cho Ngân hàng trên BIDV Direct để thực hiện trả nợ một phần hoặc tắt toán khoản vay của Khách hàng tại Ngân hàng theo quy định của BIDV từng thời kỳ.

32. Repayment Documentation: Means all Electronic Documents that the Customer must provide to the Bank on BIDV Direct to partially repay or fully discharge the Customer's loan at the Bank, in accordance with BIDV's regulations from time to time.

33. Hồ sơ đề nghị vay vốn: Là toàn bộ Hồ sơ, Chứng từ, tài liệu, và dữ liệu mà Khách hàng cần cung cấp cho Ngân hàng qua BIDV Direct để thực hiện thủ tục vay vốn, bao gồm các thông tin về mục đích vay, giá trị vay, tài sản đảm bảo (nếu có), và các yêu cầu khác của Ngân hàng liên quan đến việc cấp tín dụng theo quy định của BIDV từng thời kỳ.

33. Loan Application Documentation: Means all documents, materials, and data that the

Customer must provide to the Bank via BIDV Direct to carry out loan application procedures, including information on the loan purpose, loan amount, collateral (if any), and other requirements of the Bank related to credit granting, in accordance with BIDV's regulations from time to time.

34. Hợp đồng mua bán ngoại tệ: Là thỏa thuận giữa BIDV và Khách hàng về việc mua bán ngoại tệ, bao gồm: (i) Hợp đồng mua bán ngoại tệ/ Chứng từ giao dịch có thông tin mua bán ngoại tệ, bao gồm nhưng không giới hạn đối với Lệnh chuyển tiền, Hợp đồng tín dụng cụ thể, Giấy đề nghị trả nợ có thông tin mua bán ngoại tệ; và (ii) Đề nghị đăng ký kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ BIDV Direct (bao gồm Bản điều khoản và Điều kiện chung này) đã được các bên ký kết.

34. Foreign Exchange Transaction Contract: Means the agreement between BIDV and the Customer for the purchase and sale of foreign currencies, comprising: (i) the Foreign Exchange Transaction Contract/ Transaction documents containing foreign exchange transaction information, including but not limited to a Payment Order, a specific Credit Agreement, or a Debt Repayment Request reflecting such foreign exchange transactions and (ii) Registration Request cum Service Usage Agreement for BIDV Direct (including these General Terms and Conditions) signed by the parties.

35. Bên tính toán: Là bên thực hiện việc tính toán số tiền bồi thường thiệt hại và các chi phí khác trong trường hợp phát sinh vi phạm và/hoặc chấm dứt hợp đồng mua bán ngoại tệ và thông báo cho bên còn lại. Thông báo của Bên tính toán mang tính bắt buộc thực hiện đối với các bên ký kết hợp đồng. Bên tính toán trong giao dịch mua bán ngoại tệ trên chương trình BIDV Direct là Ngân hàng.

35. Calculating Party: Means the Party that calculates the compensation amount and other costs in the event of a breach and/or termination of the Agreement and notifies the other Party. Notice of the Calculating Party is mandatory for both Parties. The Calculating Party in this Agreement and foreign exchange Agreements governed by this Agreement is the Bank.

36. Dịch vụ Đăng ký thanh toán tự động: là dịch vụ mà khách hàng ủy quyền cho BIDV thực hiện trích nợ tự động từ tài khoản đăng ký để thanh toán cho Nhà cung cấp dịch vụ hoặc nạp tiền vào tài khoản của khách hàng mở tại Nhà cung cấp theo thông tin và điều kiện khách hàng đã đăng ký.

36. Automatic Payment Registration Service: Is a service whereby the customer authorizes BIDV to automatically debit the registered account to make payments to the Service Provider or top up the customer's account opened at the Provider according to the information and conditions registered by the customer.

37. Nhà cung cấp dịch vụ (sau đây gọi tắt là “Nhà cung cấp”): Là các đơn vị cung ứng hàng hóa dịch vụ cho khách hàng và có nhu cầu sử dụng dịch vụ tại BIDV để thu hộ các khoản phải trả từ khách hàng.

37. Service Provider (hereinafter referred to as the “Provider”): Refers to entities that supply goods and services to customers and utilizes BIDV's services for the collection of receivables from customers.

38. Tiền gửi có kỳ hạn bằng phương tiện điện tử (sau đây gọi là “Khoản tiền gửi”): là khoản tiền gửi có kỳ hạn mà Khách hàng gửi tại BIDV thông qua dịch vụ BIDV Direct theo Hợp đồng Tiền gửi có kỳ hạn.

38. Term Deposit via Electronic Channel (hereinafter referred to as the “Deposit”): means a term deposit made by the Customer at BIDV via BIDV Direct under a Term Deposit Contract.

39. Ngày đến hạn: Là ngày kết thúc kỳ hạn gửi tiền như quy định tại Hợp đồng Tiền gửi có kỳ hạn. Trường hợp Ngày đến hạn của Khoản tiền gửi trùng với ngày nghỉ cuối tuần hoặc ngày nghỉ lễ theo quy định của BIDV, Khoản tiền gửi sẽ đến hạn vào ngày nghỉ đó.

39. Maturity Date: means the date the deposit term ends as specified in the Term Deposit Contract. In cases where the Maturity Date falls on a weekend or public holiday as per BIDV's regulations, the Deposit shall still mature on such date.

40. Thời hạn gửi tiền: Là khoảng thời gian kể từ ngày Khách hàng bắt đầu gửi tiền vào BIDV cho đến ngày BIDV cam kết trả đầy đủ tiền gốc và lãi tiền gửi có kỳ hạn cho Khách hàng.

40. Deposit Term: means the period from the date the Customer initiates the deposit at BIDV until the date BIDV commits to fully repay the principal and interest to the Customer.

41. Ngày hiệu lực của Khoản tiền gửi: Là ngày bắt đầu thời hạn gửi tiền. Trường hợp Khách hàng gửi Khoản tiền gửi trong và ngoài thời gian làm việc thực tế của BIDV hoặc vào ngày nghỉ lễ theo quy định của BIDV thì Ngày hiệu lực của Khoản tiền gửi sẽ được ghi nhận đúng ngày Khách hàng khai báo với BIDV để bắt đầu thời hạn gửi tiền.

41. Effective Date of the Deposit or Deposit Date: means the starting date of the deposit term. If the deposit is made during non-working hours or on holidays as per BIDV's regulations, the Effective Date shall be recorded as the date declared by the Customer to BIDV to begin the deposit term.

42. Đầu tư tiền gửi tự động: Là dịch vụ do BIDV cung cấp, cho phép Khách hàng thực hiện đăng ký và quản lý các đăng ký tự động tạo lập các Khoản tiền gửi theo các nguyên tắc được thiết lập sẵn.

42. Auto-investment term deposit: Is a service provided by BIDV that allows the Customer to register and manage automatic creation of Deposits according to pre-established rules.

43. Tài khoản nguồn đầu tư (sau đây gọi là “Tài khoản nguồn”): Là tài khoản thanh toán của KH mở tại BIDV và đăng ký sử dụng dịch vụ Đầu tư tiền gửi tự động.

43. Investment Source Account (hereinafter referred to as “Source Account”): Is the Customer's payment account opened at BIDV and registered for the Auto-investment term deposit service.

44. Tài khoản đầu tư: Là tài khoản tiền gửi có kỳ hạn do hệ thống BIDV tạo tự động tại thời điểm cuối ngày theo quy định từng thời kỳ khi Tài khoản nguồn của Khách hàng vượt quá ngưỡng kích hoạt đầu tư.

44. Investment Account: Is a term deposit account automatically created by the BIDV system at the end of the day, according to regulations from time to time, when the Customer's Source Account exceeds the Investment Reverse overflow threshold.

45. Số dư khả dụng của Tài khoản nguồn (sau đây gọi là “Số dư Tài khoản nguồn”): là số tiền Khách hàng được phép chi tiêu trên Tài khoản nguồn theo quy định BIDV từng thời kỳ.

Số dư Tài khoản nguồn = Số dư sổ cái Tài khoản nguồn + Tổng số dư của các Tài khoản đầu tư¹ - Số tiền phong tỏa (nếu có).

45. Available Balance of the Source Account (hereinafter referred to as the “Source Account Balance”): is the amount the Customer is permitted to spend from the Source Account according to BIDV's regulations from time to time.

Source Account Balance = Source Account Ledger Balance + Total Balance of Investment Accounts - Blocked Amount (if any).²

46. Ngưỡng kích hoạt đầu tư: Là số dư tối thiểu khách hàng đăng ký với BIDV để sử dụng dịch vụ Đầu tư tiền gửi tự động của BIDV. Ngưỡng kích hoạt đầu tư do khách hàng chủ động dựa trên nhu cầu của khách hàng, tuy nhiên không thấp hơn mức quy định của BIDV. Ngưỡng kích hoạt đầu tư duy trì không được điều chỉnh/thay đổi sau khi đăng ký Đầu tư tiền gửi tự động đã được ghi nhận thành công.

46. Investment Reverse overflow threshold: Is the minimum balance registered by the customer with BIDV to use BIDV's Auto-investment term deposit service. The Investment Reverse overflow

¹ Theo quy định hiện nay, vào thời gian từ 22h00 đến 23h59 hàng ngày, Khách hàng chỉ được giao dịch trên Tài khoản nguồn với số dư khả dụng không bao gồm số dư tài khoản đầu tư.

² According to current regulations, daily during the period from 22:00 to 23:59, the Customer is only allowed to transact using the Source Account with the available balance excluding the investment account balance.

threshold is proactively determined by the customer based on their needs, however, it must not be lower than the level stipulated by BIDV. The maintained Investment Reverse overflow threshold cannot be adjusted/changed after the Auto-investment term deposit registration has been successfully recorded.

47. Ngưỡng tràn về: là mức tối đa của số dư Tài khoản nguồn để kích hoạt tất toán trước hạn các Tài khoản đầu tư và bù đắp về Tài khoản nguồn. Ngưỡng tràn về của dịch vụ Đầu tư tiền gửi tự động trên BIDV Direct được quy định mặc định bằng 0 và không cho phép chỉnh sửa.

47. Reverse overflow threshold: is the maximum level of the Source Account balance that triggers the early settlement of Investment Accounts and sweeps the funds back to the Source Account. The Reverse overflow threshold for the Auto-investment term deposit service on BIDV Direct is defaulted to 0 and cannot be modified.

48. Số tiền đầu tư: Đối với từng Tài khoản đầu tư thì số tiền đầu tư được xác định là chênh lệch giữa số dư Tài khoản nguồn của Khách hàng và Ngưỡng kích hoạt đầu tư. Số tiền đầu tư được xác định tại thời điểm hệ thống tạo mới tài khoản và phải là bội số của đơn vị cơ sở cụ thể theo quy định của BIDV từng thời kỳ, hiện tại là bội số của 1.000.000 VND (Một triệu đồng).

48. Investment Amount: For each Investment Account, the investment amount is determined as the difference between the Customer's Source Account balance and the Investment Reverse overflow threshold. The Investment Amount is determined at the time the system creates a new account and must be a multiple of the specific base unit as stipulated by BIDV from time to time, currently being a multiple of VND 1,000,000 (One million VND).

49. Ngày gửi của Tài khoản đầu tư: Là ngày hệ thống xác định Tài khoản nguồn của Khách hàng vượt quá Ngưỡng kích hoạt đầu tư và tự động tạo Tài khoản đầu tư theo tần suất mà Khách hàng đăng ký.

49. Deposit Date of the Investment Account: Is the date the system determines that the Customer's Source Account exceeds the Investment Reverse overflow threshold and automatically creates an Investment Account according to the frequency registered by the Customer.

50. Ngày đến hạn của Tài khoản đầu tư: Là ngày kết thúc thời gian gửi tiền, được xác định căn cứ vào ngày Khách hàng đăng ký, ngày gửi của Tài khoản đầu tư và Thời hạn gửi tiền của Khoản tiền gửi được ghi nhận tại tại Đề nghị Đăng ký Đầu tư tiền gửi tự động.

50. Maturity Date of the Investment Account: Is the end date of the deposit period, determined based on the date the Customer registered, the deposit date of the Investment Account, and the Deposit Term of the Deposit recorded in the Request for Registration of Auto-investment term deposit.

51. Chứng nhận tiền gửi: là văn bản giấy do BIDV cung cấp cho Khách hàng theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ để xác nhận các Khoản tiền gửi được tạo lập theo Đăng ký Đầu tư tiền gửi tự động khi có đề nghị của Khách hàng.

51. Certificate of Deposit: is a paper document provided by BIDV to the Customer according to BIDV's regulations from time to time to confirm the Deposits established under the Auto-investment term deposit Registration upon the Customer's request.

52. Chuyển đổi khách hàng: Là việc Khách hàng đã đăng ký dịch vụ Ngân hàng điện tử BIDV iBank và đáp ứng điều kiện chuyển đổi theo hướng dẫn trong từng thời kỳ được BIDV tự động đăng ký sử dụng dịch vụ BIDV Direct mà không phải ký lại Hợp đồng đăng ký dịch vụ với ngân hàng. Khách hàng sau khi được chuyển đổi thành công sẽ sử dụng dịch vụ BIDV Direct thay thế cho dịch vụ BIDV iBank.

52. Customer Migration: means the process by which a customer who has registered for BIDV iBank electronic banking services and meets the migration conditions as BIDV's regulations from time to time, being automatically registered by BIDV to use the BIDV Direct service, without the need to re-sign a service registration contract with the bank. Upon successful migration, the customer will use the BIDV Direct service in place of the BIDV iBank service.

III. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ (SPECIFIC PROVISIONS)

Mục lục (Table of Contents)

A. Điều khoản điều kiện chung về sử dụng dịch vụ (General Term and Conditions of Service Use)....	11
B. Điều khoản điều kiện về tiền gửi có kỳ hạn bằng phương tiện điện tử (Terms and Conditions of Term Deposit Transaction via Electronic Channels for Corporate Customers of BIDV).....	39
C. Điều khoản điều kiện về chuyển đổi khách hàng (Term and Conditions of Customer Migration) ...	46

A. Điều khoản điều kiện chung về sử dụng dịch vụ (General Term and Conditions of Service Use)

Điều 1. Phạm vi cung cấp Dịch vụ BIDV Direct (Article 1. Scope of Service Provision)

1.1. BIDV cung cấp cho Khách hàng Dịch vụ BIDV Direct trên cơ sở sự đồng ý và đăng ký của Khách hàng trên Hợp đồng đã ký kết giữa BIDV và Khách hàng. Việc đồng ý sử dụng BIDV Direct của Khách hàng được hiểu là việc đồng ý với tất cả Dịch vụ đã đăng ký và toàn bộ các thông tin, hướng dẫn, quy định và Điều kiện điều khoản đăng ký và sử dụng BIDV Direct mà BIDV đang áp dụng đối với các loại dịch vụ đó tại thời điểm Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ cũng như các sửa đổi, bổ sung (nếu có) trong thời gian Khách hàng sử dụng dịch vụ do Ngân hàng cung cấp.

1.1. BIDV provides the BIDV Direct Service to the Customer based on the Customer's consent and registration in the Contract signed between BIDV and the Customer. The Customer's agreement to use BIDV Direct is understood as agreement to all registered Services and all information, guidelines, regulations, and Terms and Conditions for registration and use of BIDV Direct that BIDV applies to those types of services at the time the Customer registers to use the service, as well as any amendments or supplements (if any) during the period the Customer uses the service provided by the Bank.

1.2. Các dịch vụ, tính năng trên BIDV Direct do BIDV cung cấp theo từng Gói Dịch vụ, được quy định theo từng thời kỳ, phù hợp với từng đối tượng Khách hàng và đặc thù của từng sản phẩm, dịch vụ.

1.2. The BIDV Direct services and features are provided in specific Service Packages as determined by BIDV from time to time, suitable for each type of Customer and product/service characteristics.

1.3. Khách hàng khi đăng ký sử dụng BIDV Direct phải lựa chọn và đăng ký theo Gói Dịch vụ, bao gồm danh mục các dịch vụ, tính năng có hiệu lực tại thời điểm đăng ký và các dịch vụ, tính năng có thể được BIDV bổ sung vào Gói Dịch vụ trong tương lai theo quy định của BIDV. BIDV sẽ thông báo đến Khách hàng về các thay đổi liên quan đến Gói Dịch vụ thông qua các hình thức phù hợp được quy định tại theo quy định tại Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán mà BIDV đã ký với Khách hàng.

1.3. Upon registration, the Customer must select and register for a Service Package, which includes the services and features effective at the time of registration and those that may be added to the Package by BIDV in the future according to its regulations. BIDV shall notify the Customer of any changes related to the Service Package through appropriate methods as stipulated in the current account opening and usage agreement signed by BIDV with the Customer.

Điều 2. Hạn mức giao dịch (Article 2. Transaction Limits)

2.1. BIDV sẽ quy định hạn mức giao dịch ở cấp độ hệ thống trên BIDV Direct theo chính sách của BIDV từng thời kỳ. Trong mọi trường hợp, Khách hàng không được thực hiện giao dịch có giá trị vượt quá hạn mức ở cấp độ hệ thống. BIDV có thể thay đổi và/hoặc bổ sung hạn mức ở cấp độ hệ thống cho các giao dịch trong từng thời kỳ và sẽ thông báo đến Khách hàng thông qua các hình thức phù hợp được quy định tại Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán mà BIDV đã ký với Khách hàng.

2.1. BIDV shall establish and apply a default set of System-level transaction limits to all

Customers. Under no circumstances shall the Customer conduct any transaction exceeding the System-level limit. BIDV may, from time to time, amend and/or supplement such System-level limits for applicable transactions and shall notify the Customer using appropriate methods as stipulated in the current account opening and usage agreement signed by BIDV with the Customer.

2.2. Hạn mức giao dịch riêng của từng Khách hàng và từng người dùng của Khách hàng được thiết lập theo đề nghị của Khách hàng. Hạn mức giao dịch Khách hàng và người dùng của Khách hàng không được phép vượt quá hạn mức giao dịch ở cấp độ hệ thống trên BIDV Direct.

2.2. Individual transaction limits for each Customer and each of the Customer's users are established upon the Customer's request. The transaction limits for the Customer and the Customer's users shall not exceed the system-level transaction limits on BIDV Direct.

2.3. Hạn mức giao dịch theo loại dịch vụ trên BIDV Direct và loại tiền tệ được thiết lập theo quy định và chính sách của BIDV trong từng thời kỳ. Một số trường hợp đặc biệt:

2.3. Transaction limits by service type on BIDV Direct and currency type are established according to BIDV's regulations and policies from time to time. Some special cases:

a. Hạn mức đối với các giao dịch chuyển tiền liên ngân hàng 24/7 là 499,999,999 VNĐ/ giao dịch. Hạn mức này có thể thay đổi theo quy định của BIDV và đối tác từng thời kỳ;

a. The limit for 24/7 interbank transfer transactions is VND 499,999,999 per transaction. This limit may change according to BIDV's and its partners' regulations from time to time;

b. Một số dịch vụ BIDV Direct không quy định hạn mức giao dịch bao gồm gửi tiền/ tất toán tiền gửi có kỳ hạn, Mua bán ngoại tệ, Tín dụng trực tuyến và các loại dịch vụ khác theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

b. Some BIDV Direct services do not have transaction limits, including depositing/settling term deposits, Foreign Exchange, Online Credit, and other service types as stipulated by BIDV from time to time.

Điều 3. Thời gian giao dịch (Article 3. Transaction Time)

3.1. Khách hàng có thể đăng nhập và sử dụng Dịch vụ BIDV Direct 24 giờ trong ngày và 07 ngày trong tuần trừ trường hợp bảo trì hệ thống hoặc lý do khác nằm ngoài tầm kiểm soát của BIDV.

3.1. The Customer may access and use the BIDV Direct Service 24 hours a day, 7 days a week, except during system maintenance or for reasons beyond BIDV's control.

3.2. Thời gian và cơ chế xử lý giao dịch tài chính được gửi qua BIDV Direct:

3.2. Timing and Processing Mechanism for Financial Transactions Submitted via BIDV Direct:

a. Đối với giao dịch chuyển tiền cho người hưởng trong cùng hệ thống BIDV: BIDV sẽ xử lý giao dịch ngay khi giao dịch được gửi tới Ngân hàng; đối với những giao dịch nhận được trong và sau thời gian chạy xử lý cuối ngày sẽ được hệ thống của BIDV coi là giao dịch của ngày tiếp theo.

a. For fund transfers to beneficiaries within BIDV's system: BIDV shall process the transaction immediately upon receipt. Transactions received during or after the Bank's end-of-day processing cycle shall be considered as transactions of the next business day.

b. Đối với những giao dịch chuyển tiền cho người hưởng ngoài hệ thống BIDV: áp dụng theo thời hạn chót của từng kênh chuyển tiền. Các giao dịch nhận được trước thời hạn chót có đầy đủ hồ sơ, chứng từ hợp lệ và đủ nguồn tiền sẽ được hạch toán và chuyển đi trong ngày; các giao dịch nhận được sau thời hạn chót, BIDV sẽ lưu giữ lại để chuyển đi vào ngày làm việc tiếp theo trừ trường hợp Khách hàng có thỏa thuận riêng.

b. For fund transfers to beneficiaries outside of BIDV's system: the applicable cut-off time of each payment channel shall apply. Transactions received before the cut-off time shall be posted and transmitted on the same day. Transactions received after the cut-off time shall be retained and processed on the next business day, unless otherwise agreed with the Customer.

c. Các yêu cầu giao dịch khác: theo quy định về thời gian xử lý của BIDV từng thời kỳ.

c. Other transaction requests: shall be subject to BIDV's processing time regulations in effect from time to time.

3.3. Thời gian giao dịch có thể thay đổi theo quy định BIDV từng thời kỳ.

3.3. The transaction time may be subject to change in accordance with BIDV's regulations from time to time.

Điều 4. Thực hiện giao dịch (Article 4. Transaction Execution)

4.1. Các lệnh giao dịch do Khách hàng chuyển đến qua BIDV Direct được hiểu là BIDV đã nhận được khi và chỉ khi những lệnh giao dịch này được thực hiện theo đúng hướng dẫn của BIDV và đã được hệ thống của BIDV ghi nhận.

4.1. Transaction orders submitted by the Customer via BIDV Direct are understood to have been received by BIDV if and only if these transaction orders are executed strictly according to BIDV's instructions and have been recorded by BIDV's system.

4.2. Đối với các giao dịch yêu cầu phải có hồ sơ theo quy định của pháp luật, lệnh giao dịch trên BIDV Direct của Khách hàng chỉ được coi là có hiệu lực khi BIDV nhận được đầy đủ hồ sơ giao dịch kèm theo của giao dịch nói trên. Trường hợp BIDV chưa nhận đủ các hồ sơ giao dịch theo quy định, BIDV không chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh do giao dịch bị chậm trễ.

4.2. For transactions that require documentation as stipulated by law, the Customer's transaction order on BIDV Direct shall only be considered valid when BIDV receives the complete accompanying transaction documentation for the aforementioned transaction. If BIDV has not received sufficient transaction documentation as required, BIDV shall not be responsible for damages arising from delayed transactions.

Điều 5. Hồ sơ giao dịch qua BIDV Direct (Article 5. Transaction Documentation via BIDV Direct)

5.1. Khách hàng phải đính kèm/ cung cấp đầy đủ các chứng từ với những giao dịch cần cung cấp hồ sơ theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ và bổ sung các chứng từ còn thiếu (nếu có) trên cơ sở tuân thủ mọi quy định hiện hành của BIDV về quản lý ngoại hối và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan.

5.1. The Customer must attach/provide all necessary documents for transactions requiring documentation as stipulated by BIDV from time to time and supplement any missing documents (if any), in compliance with all current BIDV regulations on foreign exchange management and relevant legislative instruments.

5.2. Các hồ sơ do khách hàng gửi/ nhận qua BIDV Direct đối với giao dịch Chuyển tiền, Thanh toán lương, Mua bán ngoại tệ, Tín dụng và các dịch vụ khác theo quy định tại từng thời kỳ được BIDV sử dụng làm căn cứ xử lý giao dịch mà không cần xuất trình hay bồi hoàn chứng từ giấy trừ khi có yêu cầu của BIDV nhằm mục đích kiểm tra đảm bảo tuân thủ của BIDV và cơ quan nhà nước có thẩm quyền không phân biệt theo mục đích chuyển tiền và/hoặc loại chứng từ nếu đáp ứng đầy đủ các yêu cầu sau:

5.2. Documentation submitted/received by Customers via BIDV Direct for fund transfer, payroll payment, foreign exchange, credit, and other services as stipulated from time to time shall be used by BIDV as the basis for processing transactions without requiring submission or resubmission of paper documents, unless specifically requested by BIDV for inspection purposes to ensure compliance by BIDV and competent state authorities, regardless of the purpose of transfer and/or type of document, provided that all of the following requirements are met:

a. Là bản sao điện tử định dạng PDF do khách hàng scan (quét)/ chụp ảnh màu từ hồ sơ giao dịch bản giấy (bản chính/bản gốc/bản sao hợp lệ của các chứng từ, tài liệu), đảm bảo không bị chỉnh sửa, tẩy xóa hay các hành vi khác làm thay đổi sai lệch so với hồ sơ giao dịch bản giấy; hoặc là hồ sơ bản điện tử được ký bằng chữ ký số và xác minh được thông tin, tính hợp lệ của chữ ký đó.

a. It is an electronic copy in PDF format, scanned or color-photographed by the Customer from the original paper transaction documents (original/authentic copy/duly certified copy of documents and records), ensuring no alterations, erasures, or any other acts that would cause inaccuracies compared to the original paper transaction documents; or being an electronic file signed with a digital signature whose information and validity can be verified.

b. Hồ sơ chứng minh mục đích của giao dịch nào phải được gửi kèm với giao dịch đó;

b. Documents evidencing the purpose of each transaction must be submitted together with such transaction;

c. Không bị chỉnh sửa nội dung (chữ, số...), không bị mờ/nhòe, bị chèn ảnh, kí hiệu, kí tự khác... hoặc có bất kỳ một dấu hiệu nào cho thấy hồ sơ không thể hiện chính xác, đầy đủ và toàn vẹn các nội dung;

c. The content (letters, numbers, etc.) must not be altered, blurred, obscured, or embedded with other images, symbols, or characters, nor bear any signs that would compromise the accuracy, completeness, and integrity of the documents.

d. Đảm bảo tính hợp pháp, hiệu lực của hồ sơ giao dịch theo quy định của pháp luật và quy định hiện hành của BIDV.

d. Ensuring the legality and validity of the transaction documents in accordance with legal provisions and BIDV's current regulations.

5.3. Các trường hợp BIDV yêu cầu Khách hàng cung cấp hồ sơ bằng bản giấy gồm:

5.3. Cases where BIDV requires customers to provide paper documents include:

a. Yêu cầu Khách hàng cung cấp trước khi thực hiện giao dịch trong trường hợp có nghi ngờ về tính chính xác, tính trung thực của hồ sơ giao dịch mà Khách hàng đã gửi qua chương trình BIDV Direct.

a. Requiring customers to provide documents before executing a transaction in cases of doubt regarding the accuracy or authenticity of transaction documents that the customer has submitted via the BIDV Direct program.

b. Yêu cầu Khách hàng cung cấp sau khi thực hiện giao dịch trong trường hợp:

b. Requiring customers to provide documents after executing a transaction in the following cases:

- Ngân hàng cần kiểm tra, đối chiếu hồ sơ giao dịch theo định kỳ để phục vụ công tác đánh giá tăng cường, kiểm soát rủi ro đối với giao dịch mua bán và chuyển tiền ngoại tệ tiếp nhận qua chương trình BIDV Direct.

- The bank needs to periodically inspect and cross-check transaction documents to serve enhanced assessment and risk control for foreign currency purchase/sale and transfer transactions received via the BIDV Direct.

- Các trường hợp khác theo yêu cầu kiểm tra đột xuất của BIDV và/hoặc của cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam.

- Other cases as per ad-hoc inspection requests from BIDV and/or competent authorities of Vietnam.

- Hình thức xuất trình hồ sơ bản giấy khác theo quy định tại mục 4.4 Điều này.

- Other forms of paper document submission as stipulated in Section 4.4 of this Article.

5.4. Đối với trường hợp giao dịch có phát sinh nghĩa vụ hoàn trả hồ sơ/ chứng từ của khách hàng (ví dụ: chuyển tiền quốc tế trước khi thông quan hàng hóa (có tờ khai hải quan thông quan), hoàn tất dịch vụ, giải ngân thanh toán tạm ứng...), khách hàng có trách nhiệm hoàn trả hồ sơ/ chứng từ còn thiếu trong thời hạn đã cam kết bằng cách sử dụng chức năng hoàn trả chứng từ tại BIDV Direct (ưu tiên áp dụng) hoặc xuất trình chứng từ tại quầy giao dịch đảm bảo đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ theo quy định của pháp luật và quy định của BIDV.

5.4. *For transactions that incur an obligation for the customer to return documents/vouchers (e.g., overseas remittance before customs clearance of goods (with customs declaration), service completion, disbursement of advance payments), the customer is responsible for returning the missing documents/vouchers within the committed timeframe by using the document return function on BIDV Direct (preferred method) or by submitting documents at the counter, ensuring they are complete, legal, and valid in accordance with legal provisions and BIDV's regulations.*

5.5. Khách hàng chịu trách nhiệm về tính pháp lý, xác thực của hồ sơ cung cấp cho BIDV, đồng thời hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với mọi giao dịch BIDV đã xử lý căn cứ vào các hồ sơ scan và gửi kèm giao dịch qua chương trình BIDV Direct. Khách hàng thống nhất với BIDV trong trường hợp có tranh chấp thì các hồ sơ, tài liệu do khách hàng cung cấp qua chương trình này là bằng chứng, chứng cứ, cơ sở để giải quyết tranh chấp (nếu có). BIDV được miễn trách nếu phát sinh tranh chấp, rủi ro liên quan đến việc thực hiện theo Lệnh giao dịch và hồ sơ do khách hàng cung cấp qua BIDV Direct.

5.5. *Customers are responsible for the legality and authenticity of the documents provided to BIDV, and are fully responsible for all transactions processed by BIDV based on the scanned documents submitted with the transaction via the BIDV Direct program. Customers agree with BIDV that in the event of a dispute, the documents and records provided by the customer through this program shall serve as evidence for dispute resolution (if any). BIDV shall be exempt from liability if any disputes or risks arise related to the execution of transaction orders and documents provided by the customer via BIDV Direct.*

Điều 6. Mua bán và chuyển tiền ngoại tệ (Article 6. Foreign Currency Purchase/Sale and Transfer)

6.1. Khách hàng chỉ được phép thực hiện các giao dịch mua bán ngoại tệ, thanh toán liên quan đến ngoại tệ và chuyển tiền quốc tế theo mục đích hợp pháp tuân thủ quy định của pháp luật có liên quan, quy định quản lý ngoại hối và quy định của BIDV từng thời kỳ.

6.1. *Customers are only permitted to conduct foreign exchange transactions, foreign currency-related payments, and international money transfers for legitimate purposes in compliance with relevant legal provisions, foreign exchange management regulations, and BIDV's regulations at each period.*

6.2. Khách hàng xác nhận và đồng ý rằng trừ khi có thỏa thuận nêu tại điểm 5.3 điều này, tỷ giá áp dụng trong giao dịch là tỷ giá tại bước phê duyệt cuối cùng của Khách hàng (thời điểm người duyệt cuối cùng ấn nút chức năng “Phê duyệt” trên giao dịch tại chương trình BIDV Direct và giao dịch được gửi thành công sang Ngân hàng). Tỷ giá tại các bước xử lý giao dịch trước bước phê duyệt cuối cùng của Khách hàng chỉ mang tính tham khảo.

6.2. *The Customer acknowledges and agrees that, unless otherwise agreed as specified in Section 5.3 of this Clause, the executed exchange rate is the rate at the Customer's final approval step (the moment the final approver presses the “Approve” function button for the transaction on the BIDV Direct program and the transaction is successfully sent to the bank). The exchange rate displayed during the transaction processing steps prior to the Customer's final approval step is for reference only.*

6.3. Trường hợp có thỏa thuận giao dịch với Ngân hàng (được thể hiện thông qua “Mã thỏa thuận” do Ngân hàng tạo trên BIDV Direct, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin số tiền, loại tiền, tỷ giá, chiều giao dịch, ngày giao dịch, ngày thanh toán,...), tỷ giá thực hiện trong giao dịch mua bán ngoại tệ là tỷ giá trên mã thỏa thuận.

6.3. *In case The Bank and The Customer have made a negotiation on transaction information (in the form of a Bank offer created by BIDV on BIDV Direct, including but not limited to information such as amount, currency type, exchange rate, transaction direction, transaction date, settlement date, etc.), the executed exchange rate is the exchange rate specified in the Bank offer.*

6.4. Với các giao dịch chuyển tiền có mua bán ngoại tệ, Khách hàng xác nhận và đồng ý rằng

BIDV có quyền từ chối thực hiện giao dịch nếu giao dịch không đáp ứng đầy đủ các điều kiện xử lý trong thời gian quy định của Ngân hàng bao gồm nhưng không giới hạn đối với hồ sơ giao dịch, số dư tài khoản trích nợ,... Cụ thể: i) Trường hợp giao dịch nêu tại mục 5.3 điều này, Khách hàng cần gửi giao dịch sang Ngân hàng trước 16h00 ngày thỏa thuận giao dịch và đáp ứng điều kiện giao dịch trong cùng ngày theo hướng dẫn của Ngân hàng; ii) Trường hợp khác: Khách hàng cần hoàn tất xử lý giao dịch (đảm bảo hồ sơ giao dịch đủ điều kiện thực hiện theo quy định của pháp luật và của BIDV) trước 16h00 ngày làm việc thứ hai (T+ 2) kể từ ngày Ngân hàng nhận giao dịch.

6.4. For fund transfer transactions involving foreign exchange, the Customer acknowledges and agrees that the Bank reserves the right to refuse to execute the transaction if it fails to fully meet the Bank's processing conditions within the specified time frame, including but not limited to transaction documentation and available balance in the debit account, etc. Specifically: i) For transactions as specified in Section 5.3 of this Clause, the Customer needs to submit the transaction to the Bank before 16:00 on the same day of FX bank offer and fulfill all transaction processing conditions on the same day in accordance with the Bank's instructions; ii) For other cases: the Applicant needs to fulfill all transaction processing conditions by 16:00 on the second working day (T+2) from the date the Bank receives the transaction.

6.5. Xử lý giao dịch chuyển tiền quốc tế

6.5. Processing of overseas remittance

a. BIDV không chịu trách nhiệm về những tổn thất, thiệt hại nếu giao dịch bị trì hoãn, không được thực hiện do các nguyên nhân bất khả kháng hoặc do những sự cố nằm ngoài sự kiểm soát của BIDV. BIDV sẽ tích cực trong việc liên hệ với Bên thứ ba để giảm thiểu tổn thất, thiệt hại có thể phát sinh cho Khách hàng.

a. In no circumstances will BIDV bear any losses or damages if the transaction is delayed or failed to be performed due to Force Majeure or any incidents that are out of BIDV's control. If any such circumstances occur, however, BIDV will try its best in contacting the Third Party involved to minimize the Applicant's potential losses and damages.

b. Khách hàng đồng ý rằng BIDV 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 Khách hàng vi phạm cam kết bổ sung/ hoàn trả các chứng từ hợp lệ còn thiếu của các giao dịch đã thực hiện theo quy định của BIDV và/hoặc BIDV/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.

b. The Customer agree that BIDV and/or the Third Party can delay, block or refuse to make the transaction without bearing any responsibility if the Applicant has failed to perform the commitment to furnish BIDV with the un-presented documents as required for the conducted transactions and/or BIDV and/or the Third Party has any grounds to establish suspicion that: (i) the transaction may breach any Vietnamese laws or international laws and common practices, and/or (ii) the transaction may involve money laundering or terrorist financing;

c. BIDV có thể lựa chọn Ngày hiệu lực sang ngày làm việc tiếp theo trong trường hợp Ngày hiệu lực trên Lệnh chuyển tiền trùng với ngày thứ bảy, chủ nhật, ngày nghỉ theo thông lệ thị trường quốc tế của Bên thứ ba/Ngân hàng người hưởng và/hoặc thời gian tiếp nhận Lệnh chuyển tiền kèm Hồ sơ đầy đủ, hợp lệ diễn ra sau giờ ngừng xử lý giao dịch của loại ngoại tệ trên Lệnh chuyển tiền (theo thông báo của BIDV trong từng thời kỳ).

c. BIDV is allowed to set the Value date to the next working day in case the Value date mentioned on this payment order is the working day-off of Third Party/Beneficiary bank and/or the time to receive Payment Order and a full set of valid supporting documents takes place after the cut of time of the transaction currency (as per BIDV's announcement from time to time)

d. Khách hàng xác nhận và đồng ý rằng, trường hợp lựa chọn phương án phí trong nước và phí ngoài nước đều do người chuyển tiền chịu: BIDV mặc định cung cấp dịch vụ cam kết người hưởng nhận nguyên số tiền chuyển đối với các thị trường hoặc ngân hàng hưởng mà BIDV có cung cấp

dịch vụ này; Đối với thị trường hoặc ngân hàng hưởng mà BIDV không hỗ trợ dịch vụ nêu trên, người hưởng có thể không nhận đủ toàn bộ số tiền chuyển. Mức phí thực tế áp dụng đối với người chuyển tiền sẽ được xác định căn cứ vào khả năng cung cấp dịch vụ đảm bảo người hưởng nhận nguyên số tiền tại từng thị trường/ngân hàng hưởng và tuân thủ theo biểu phí hiện hành của BIDV.

d. The Customer acknowledges and agrees that, in case the fee option is selected for both domestic and overseas charges to be borne by the remitter: BIDV will, by default, provide by default a service guaranteeing that the Beneficiary receives the full transferred amount for markets or beneficiary banks where BIDV offers this service; for markets or banks where BIDV does not support this guaranteed receiving service, the Beneficiary may not receive the entire transferred amount. The actual fees charged to the Remitter will be determined based on BIDV's ability to provide this guaranteed-service in each market/beneficiary bank and in accordance with BIDV's current fee schedule.

e. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác tài khoản chuyên dùng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước khi thực hiện giao dịch chuyển tiền quốc tế có mục đích đặc thù. Trường hợp đồng thời cung cấp cả tài khoản thanh toán và tài khoản chuyên dùng trong 01 giao dịch, khách hàng chấp thuận việc BIDV trích nợ từ tài khoản thanh toán và ghi có sang tài khoản chuyên dùng theo tỷ giá hệ thống hoặc tỷ giá thỏa thuận (nếu có) trước khi thực hiện giao dịch chuyển tiền quốc tế từ tài khoản chuyên dùng.

e. The customer is responsible for providing complete and accurate specialized accounts as stipulated by the State Bank of Vietnam when conducting international money transfer transactions for specific purposes. In cases where both a current account and a specialized account are provided in a single transaction, the customer agrees that BIDV will debit the current account and credit the specialized account at the system exchange rate or the agreed exchange rate (if any) before executing the international money transfer transaction from the specialized account.

6.6. Bồi thường thiệt hại

6.6. Compensation

a. Trường hợp một hoặc cả hai Bên chấm dứt hợp đồng mua bán ngoại tệ hoặc sửa đổi giảm số tiền giao dịch gây thiệt hại cho Bên còn lại, Bên gây thiệt hại phải bồi thường cho Bên thiệt hại. Số tiền bồi thường thiệt hại bao gồm lỗ về kinh doanh ngoại tệ và các chi phí khác (nếu có) và do Bên tính toán thông báo, được xác định như sau:

a. In case one of the Parties or both Parties terminates the Agreement or reduces the transaction amount, the defaulting Party shall have to compensate the defaulted Party. The compensation amount includes foreign exchange losses, assets handling costs and others (if any) and informed by the Calculating Party, and calculated as follow:

Số tiền bồi thường thiệt hại = Số tiền giao dịch không được thực hiện × Chênh lệch giữa TGHĐ và TGTT + chi phí xử lý tài sản, chi phí toà án và các chi phí khác (nếu có)

Trong đó:

TGHĐ: là tỷ giá tại bước duyệt cuối cùng của Khách hàng

TGTT: là tỷ giá thị trường do Bên tính toán thông báo.

Compensation amount = Breached Agreement amount × Exchange rates differential between Agreement exchange rate and market exchange rate + costs of assets handling + court expenses and others (if any)

In which:

Agreement exchange rate: the exchange rate at the Customer's final approval step;

Market exchange rate: announced by calculating Party (The Bank)

b. BIDV không phải bồi thường trong trường hợp hủy giao dịch do hồ sơ giao dịch mua bán và chuyển tiền ngoại tệ không đầy đủ, hợp lệ, tài khoản không đủ số dư trích nợ/tỷ giá hết hiệu lực.

b. BIDV shall not be liable for compensation in cases of transaction cancellation due to incomplete or invalid foreign exchange and transfer transaction documents, insufficient account balance for debit, or an expired exchange rate.

6.7. Cam kết của khách hàng

6.7. Commitments of the Customer

6.7.1. Khách hàng cam kết tuân thủ toàn bộ quy định pháp luật Việt Nam về quản lý ngoại hối, phòng, chống rửa tiền, phòng, chống tài trợ khủng bố và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan; sử dụng ngoại tệ đúng mục đích, với nguồn tiền hợp pháp. Khách hàng chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc sử dụng số ngoại tệ mua/chuyển, về tính hợp pháp, trung thực và toàn vẹn của Lệnh chuyển tiền cùng hồ sơ, chứng từ xuất trình, cũng như việc thanh toán duy nhất cho bộ hồ sơ chứng minh mục đích mua/chuyển ngoại tệ tại BIDV. Đồng thời, khách hàng cam kết việc mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài đúng hạn mức, điều kiện theo quy định pháp luật hiện hành.

6.7.1. The customer commits to complying with all Vietnamese legal regulations on foreign exchange management, anti-money laundering, counter-terrorism financing, and related relevant legal instruments; to using foreign currency for the correct purpose, with legal sources of funds. The customer is legally responsible for the use of the purchased/transferred foreign currency, for the legality, truthfulness, and integrity of the Remittance Order along with the presented documents and vouchers, as well as for the sole payment for the set of documents proving the purpose of purchasing/transferring foreign currency at BIDV. Concurrently, the customer commits that the purchase, transfer, and carrying of foreign currency abroad are within the limits and conditions stipulated by current legal regulations.

Khách hàng tự chịu mọi rủi ro nếu giao dịch vi phạm hoặc bị ảnh hưởng bởi chính sách cấm vận, hạn chế do bất kỳ quốc gia, tổ chức quốc tế hoặc định chế tài chính nước ngoài áp dụng, bao gồm nhưng không giới hạn liên quan đến đồng tiền giao dịch, các bên tham gia (người chuyển, người thụ hưởng), ngân hàng (chuyển, trung gian, hưởng), cũng như các tổ chức, doanh nghiệp khác như hãng vận chuyển, hãng bảo hiểm, nhà sản xuất...

The customer bears all risks if the transaction violates or is affected by sanction or restriction policies imposed by any country, international organization, or foreign financial institution, including but not limited to those related to the transaction currency, participating parties (remitter, beneficiary), banks (remitting, intermediary, beneficiary), as well as other organizations and businesses such as shipping companies, insurance companies, manufacturers, etc.

6.7.2. Đã khấu trừ các khoản liên quan đến nghĩa vụ tài chính hoặc đã hoàn thành mọi nghĩa vụ tài chính đối với Nhà nước Việt Nam (nếu có) trước khi đề nghị BIDV thực hiện các giao dịch mua, chuyển ngoại tệ ra nước ngoài. Khách hàng có đủ năng lực pháp luật và năng lực tài chính để giao dịch và ký kết hợp đồng mua bán ngoại tệ với Ngân hàng.

6.7.2. All financial obligations to the Vietnamese State (if any) have been deducted or fully settled before requesting BIDV to process foreign exchange purchase or transfer transactions abroad. The Customer has full legal capacity and financial capacity for executing and signing this Agreement with the Bank.

6.7.3. Mục đích giao dịch không liên quan đến các hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác. Các bên liên quan đến giao dịch không nằm trong danh sách đen, danh sách cấm vận, danh sách trừng phạt, danh sách cảnh báo của OFAC, EU, UN, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Bộ Công An Việt Nam và các tổ chức quốc tế, cơ quan chức năng Việt Nam khác.

6.7.3. The purpose of the transaction is not related to money laundering, terrorism financing, proliferation of weapons of mass destruction, fraud, deceit, or any other illegal activities. The parties involved in the transaction are not listed on the blacklists, sanctions lists, or warning lists of OFAC, EU, UN, the State Bank of Vietnam, the Ministry of Public Security of Vietnam, or any other relevant international organizations or Vietnamese authorities.

6.7.4. Không sử dụng hồ sơ giao dịch chuyển tiền kèm theo Lệnh chuyển tiền để mua, chuyển ngoại tệ vượt quá số tiền ghi trên giấy tờ, chứng từ có liên quan, các mức ngoại tệ mua, chuyển ra nước ngoài theo quy định của pháp luật liên quan tại một hoặc nhiều ngân hàng được phép khác.

6.7.4. Do not use remittance transaction documents accompanying the Remittance Order to buy, transfer foreign currency exceeding the amount stated on the relevant papers and documents, or exceeding the foreign currency limits for purchase and transfer abroad as stipulated by relevant laws at one or more other authorized banks.

6.7.5. Đã nhận được cảnh báo/ tư vấn đầy đủ của BIDV, hiểu rõ bản chất và chịu mọi rủi ro liên quan đến chỉ dẫn thanh toán trên Lệnh chuyển tiền và các nội dung liên quan khác nếu giao dịch của khách hàng có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, giả mạo hoặc vi phạm chính sách cấm vận được áp dụng bởi bất kỳ quốc gia, tổ chức và/hoặc chính sách nội bộ của định chế tài chính nước ngoài liên quan trong giao dịch (bao gồm nhưng không giới hạn ở quốc gia/tổ chức liên quan đến đồng tiền giao dịch, người chuyển, người hưởng, ngân hàng chuyển, ngân hàng trung gian, ngân hàng hưởng, hãng vận chuyển, hãng bảo hiểm, nhà sản xuất...).

6.7.5. The customer has received full warnings/advice from BIDV, clearly understands the nature, and bears all risks related to the payment instructions on the Remittance Order and other related contents if the customer's transaction shows signs of suspected fraud, forgery, or violation of sanctions policies applied by any country, organization, and/or internal policies of the foreign financial institution involved in the transaction (including but not limited to the country/organization related to the transaction currency, remitter, beneficiary, remitting bank, intermediary bank, beneficiary bank, carrier, insurer, manufacturer, etc.).

6.7.6 Cam kết bán lại ngoại tệ

Đối với trường hợp Khách hàng mua ngoại tệ từ BIDV để thực hiện nghĩa vụ trả nợ khoản vay bằng ngoại tệ tại BIDV do chưa có nguồn thu ngoại tệ, Khách hàng cam kết bán lại cho BIDV số ngoại tệ tương ứng với số ngoại tệ đã mua khi nhận được nguồn thu ngoại tệ hợp pháp theo quy định của pháp luật và quy định của BIDV từng thời kỳ.

Chúng tôi đồng ý để BIDV kiểm tra, giám sát bất kỳ thông tin, tài liệu, chứng từ nào liên quan đến các giao dịch thu và chi ngoại tệ của chúng tôi nhằm đảm bảo việc tuân thủ cam kết này. Quy định này không áp dụng đối với các trường hợp pháp luật không phát sinh nghĩa vụ bán lại ngoại tệ cho tổ chức tín dụng

6.7.6 Commitment to resell foreign currency

In cases where the Customer purchases foreign currency from BIDV to fulfill its foreign currency loan repayment obligations due to the absence of foreign currency revenue, the Customer undertakes to sell back to BIDV an amount of foreign currency equivalent to the amount purchased, upon receipt of lawful foreign currency revenue, in accordance with applicable laws and BIDV's regulations from time to time.

The Customer agrees to allow BIDV to inspect, monitor and verify any information, documents or supporting evidence related to the Customer's foreign currency receipts and payments in order to ensure compliance with this commitment. This provision shall not apply to cases where the law does not impose an obligation to resell foreign currency to credit institutions.

Điều 7. Đầu tư tiền gửi tự động (Article 7. Auto-investment term deposit)

7.1. Tài khoản thanh toán sử dụng để đăng ký Tài khoản nguồn đầu tư không được đăng ký các lệnh thu nợ vay tự động. Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các nghĩa vụ, tổn thất phát sinh nếu việc thực hiện trích nợ để thực hiện giao dịch Đầu tư tiền gửi tự động có thể ảnh hưởng đến các lệnh trích nợ tự động khác của Khách hàng.

7.1. The current account used to register the Investment Source Account must not be registered for automatic loan collection orders. The Customer bears full responsibility for any obligations or losses arising if the execution of debits for the Auto-investment term deposit transaction may affect the Customer's other automatic debit orders

7.2. Chi trả gốc, lãi tiền gửi

7.2. Payment of Deposit Principal and Interest

7.2.1. Chi trả tại Ngày đến hạn: BIDV sẽ chuyển toàn bộ tiền gốc và lãi của Khoản tiền gửi vào Tài khoản nguồn được liên kết với Tài khoản đầu tư căn cứ thông tin đăng ký của Khách hàng.

7.2.1. Payment on Maturity Date: BIDV shall transfer the entire principal and interest of the Deposit Amount to the Source Account linked to the Investment Account based on the Customer's registration information.

7.2.2. Chi trả trước ngày đến hạn:

7.2.2. Payment before Maturity Date:

a) Khách hàng đồng ý rằng Tài khoản đầu tư không được tắt toán và chi trả trước hạn trong khi đăng ký Đầu tư tiền gửi tự động còn hiệu lực. Khách hàng có thể rút một phần hoặc toàn bộ tiền gửi trước ngày đến hạn, ngày chi trả hoặc ngày thanh toán của khoản tiền gửi bằng cách rút hoặc chuyển tiền trực tiếp trên Tài khoản nguồn liên kết với Tài khoản đầu tư đó. Trường hợp Khách hàng chi tiêu trên Tài khoản nguồn số dư khả dụng của Tài khoản đầu tư thì số dư số cái của Tài khoản nguồn có thể âm tại từng thời điểm.

a) The Customer agrees that the Investment Account shall not be settled and paid prematurely while the Auto-investment term deposit registration is effective. The Customer may withdraw part or all of the deposit before the maturity date, payment date, or settlement date of the deposit amount by withdrawing or transferring money directly from the Source Account linked to that Investment Account. If the Customer spends from the Source Account using the available balance of the Investment Account, the ledger balance of the Source Account may be negative at any given time.

b) Khách hàng đồng ý với việc BIDV được phép thực hiện các giao dịch trích nợ Tài khoản đầu tư để bù đắp số dư Tài khoản nguồn theo quy định của sản phẩm, bao gồm việc tắt toán trước hạn Tài khoản đầu tư theo nguyên tắc:

b) The Customer agrees that BIDV is permitted to execute debit transactions on the Investment Account to compensate for the Source Account balance according to product regulations, including the early settlement of the Investment Account based on the following principles:

+ Khi số dư Tài khoản nguồn dưới ngưỡng tràn về, hệ thống tự động trích nợ Tài khoản đầu tư, tắt toán một phần hoặc toàn bộ Khoản tiền gửi để bù đắp số dư Tài khoản nguồn.

+ *When the Source Account balance falls below the Reverse overflow threshold, the system automatically debits the Investment Account, partially or fully settling the Deposit Amount to compensate for the Source Account balance.*

+ Tài khoản đầu tư/Khoản tiền gửi có ngày gửi muộn hơn sẽ được tắt toán trước.

+ *The Investment Account/Deposit Amount with a later deposit date shall be settled first.*

+ Số tiền tối đa BIDV được phép rút bằng chênh lệch giữa ngưỡng kích hoạt đầu tư và số dư Tài khoản nguồn được xác định vào thời điểm cuối ngày theo quy định của BIDV từng thời kỳ.

+ *The maximum amount BIDV is permitted to withdraw is equal to the difference between the Investment Reverse overflow threshold and the Source Account balance, determined at the end of the day according to BIDV's regulations from time to time.*

c) Đối với số dư Khoản tiền gửi rút trước hạn, Khách hàng được hưởng lãi suất không kỳ hạn của BIDV (theo đối tượng khách hàng và/hoặc theo loại đồng tiền đã gửi) tại thời điểm rút, tính trên số ngày thực gửi. Đối với số dư còn lại, Khách hàng được hưởng lãi suất bằng mức lãi suất đang áp dụng đối với Khoản tiền gửi mà Khách hàng rút trước hạn một phần.

c) For the balance of the Deposit Amount withdrawn prematurely, the Customer shall receive BIDV's non-term interest rate (according to the customer segment and/or the currency type deposited) at the time of withdrawal, calculated based on the actual number of days deposited. For

the remaining balance, the Customer shall receive the interest rate equal to the rate currently applied to the Deposit Amount from which the Customer made a partial premature withdrawal.

d) Toàn bộ gốc và lãi của Khoản tiền gửi chi trả trước hạn sẽ được BIDV chuyển vào Tài khoản nguồn đầu tư liên kết với Tài khoản đầu tư theo đăng ký của Khách hàng.

d) The entire principal and interest of the Deposit Amount paid prematurely shall be transferred by BIDV to the Investment Source Account linked to the Investment Account, according to the Customer's registration.

7.3. Dịch vụ Đăng ký Đầu tư tiền gửi tự động cũng tuân thủ các điều khoản, điều kiện được quy định tại mục B - Điều khoản điều kiện về tiền gửi có kỳ hạn bằng phương tiện điện tử dưới đây.

7.3. The Auto-investment term deposit Registration Service also complies with the terms and conditions stipulated in Section B - Terms and Conditions regarding electronic term deposits below.

7.4. Bằng việc đăng ký sử dụng dịch vụ Đầu tư tiền gửi tự động, Khách hàng đồng ý với thời điểm BIDV ghi nhận Khoản tiền gửi theo tính đáp ứng của hệ thống từng thời kỳ.

7.4. . By registering to use the Auto-investment term deposit Service, the Customer agrees to the time at which BIDV records the Deposit Amount based on the system's responsiveness during each period.

Điều 8. Đăng ký thanh toán tự động (Article 8. Automatic Payment Registration)

8.1. Dịch vụ Đăng ký thanh toán tự động hỗ trợ 03 phương thức ủy quyền: Ủy quyền thanh toán định kỳ, Ủy quyền nạp tiền vào tài khoản khách hàng tại Nhà cung cấp, Ủy quyền thanh toán theo từng yêu cầu cụ thể từ Nhà cung cấp.

8.1. The Automatic Payment Registration Service supports 03 authorization methods: Periodic Payment Authorization, Authorization to Top-up Customer's Account with the Provider, and Authorization for Payment based on Specific Request from the Provider.

8.1.1. Ủy quyền thanh toán định kỳ: Định kỳ, Ngân hàng gửi yêu cầu tới hệ thống Nhà cung cấp để kiểm tra số tiền phải trả của mã khách hàng đã đăng ký. Nếu có phát sinh nợ, Ngân hàng sẽ tự động trích nợ từ tài khoản khách hàng để thanh toán, không cần xác nhận thêm.

8.1.1. Periodic Payment Authorization: Periodically, the Bank sends a request to the Provider's system to check the payable amount corresponding to the registered customer code. If a debt arises, the Bank will automatically debit the customer's account for payment, without requiring further confirmation.

8.1.2. Ủy quyền nạp tiền vào tài khoản khách hàng tại Nhà cung cấp: Khi số dư tài khoản khách hàng tại Nhà cung cấp xuống dưới mức tối thiểu đã đăng ký, hệ thống sẽ tự động gửi yêu cầu nạp tiền đến Ngân hàng. Ngân hàng sẽ trích nợ từ tài khoản của khách hàng số tiền cố định để nạp, không cần xác nhận thêm.

8.1.2. Authorization to Top-up Customer's Account with the Provider: When the customer's account balance with the Provider falls below the registered minimum level, the system will automatically send a top-up request to the Bank. The Bank will debit a fixed amount from the customer's account for the top-up, without requiring further confirmation.

8.1.3. Ủy quyền thanh toán theo từng yêu cầu cụ thể từ Nhà cung cấp: Khi có phát sinh thanh toán, Nhà cung cấp sẽ gửi yêu cầu tới Ngân hàng. Ngân hàng chỉ thực hiện trích nợ nếu số tiền yêu cầu không thấp hơn hoặc vượt quá hạn mức giao dịch mà Khách hàng đã đăng ký (nếu có).

8.1.3. Authorization for Payment based on Specific Request from the Provider: When a payment arises, the Provider will send a request to the Bank. The Bank will only perform the debit if the requested amount is not lower than or exceeds the transaction limit registered by the Customer (if any).

8.2. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng BIDV chỉ đóng vai trò trung gian thanh toán theo ủy quyền và không chịu trách nhiệm đối với chất lượng, nội dung, thời gian hay tranh chấp phát sinh từ dịch vụ của Nhà cung cấp.

8.2. *The Customer understands and agrees that BIDV acts solely as a payment intermediary based on authorization and is not responsible for the quality, content, timing, or disputes arising from the Provider's services.*

8.3. Bằng việc xác nhận đăng ký Dịch vụ Đăng ký thanh toán tự động trên **BIDV Direct**, Khách hàng đồng ý và cho phép **BIDV, thông qua kênh BIDV Direct**, thu thập, sử dụng và **truyền/cung cấp** các thông tin cá nhân của Khách hàng bao gồm: Tên khách hàng, Số điện thoại, Mã số thuế/Đăng ký kinh doanh và Số tài khoản sang **Nhà cung cấp dịch vụ liên quan**, nhằm mục đích **thực hiện việc đăng ký, xác thực, quản lý và vận hành Dịch vụ Đăng ký thanh toán tự động** theo yêu cầu của Khách hàng.

8.3. *By confirming the registration of the Automatic Payment Registration Service on BIDV Direct, the Customer agrees and permits BIDV, through the BIDV Direct channel, to collect, use, and transmit/provide the Customer's personal information, including: Customer Name, Phone Number, Tax Code/Business Registration, and Account Number, to the relevant Service Provider, for the purpose of performing the registration, authentication, management, and operation of the Automatic Payment Registration Service as requested by the Customer.*

Điều 9. Phí Dịch vụ BIDV Direct (Article 9. BIDV Direct Service Fees)

9.1. Phí Dịch vụ thu từ Khách hàng bao gồm:

9.1. *Service fees collected from the Customer include:*

a. Phí duy trì Dịch vụ (hoặc phí thường niên): là phí được thu để duy trì việc sử dụng dịch vụ BIDV Direct của Khách hàng. Phí được thu theo kỳ tháng.

a. *Service maintenance fee (or annual fee): the fee collected to maintain the Customer's use of BIDV Direct. The fee is charged on a monthly basis.*

b. Phí giao dịch: Đối với các Dịch vụ có thu phí theo quý định tại biểu phí từng thời kỳ, phí Dịch vụ được thu theo từng giao dịch thời điểm phát sinh giao dịch (giao dịch được gửi thành công sang Ngân hàng thực hiện tiếp nhận, xử lý) hoặc thu theo định kỳ căn cứ vào thỏa thuận giữa BIDV và Khách hàng.

b. *Transaction fee: For services subject to fees under the applicable fee schedule, service fees are charged per transaction at the time of transaction or periodically based on the agreement between BIDV and the Customer.*

c. Phí kết nối Hệ thống ERP Khách hàng: Thu một lần tại thời điểm hoàn thành kết nối và triển khai Dịch vụ.

c. *ERP system connection fee: One-time fee charged upon completion of connection and service implementation.*

d. Các loại phí khác (nếu có) do BIDV quy định theo từng thời kỳ.

d. *Other fees (if any) as stipulated by BIDV from time to time.*

9.2. Biểu phí Dịch vụ được công bố công khai trên website của BIDV (www.bidv.com.vn) niêm yết tại các điểm giao dịch của BIDV. Trong trường hợp BIDV thay đổi Chính sách phí và/hoặc phương thức thu phí, các Chính sách phí và/hoặc phương thức thu phí mới sẽ có hiệu lực và sẽ ràng buộc Khách hàng nếu Khách hàng tiếp tục duy trì sử dụng Dịch vụ kể từ ngày các Chính sách phí và phương thức thu phí này có hiệu lực.

9.2. *The service fee schedule is publicly announced on BIDV's website and posted at BIDV's transaction offices. The new Fee Policy and/or fee collection methods shall become effective and binding on the Customer if the Customer continues to use the Service from the effective date of such changes.*

9.3. Phí Dịch vụ được Ngân hàng tính toán theo biểu phí Dịch vụ và thông báo cho Khách hàng. Phí Dịch vụ có thể được thu trước, thu ngay khi phát sinh giao dịch hoặc thu sau tùy vào từng loại hình Dịch vụ mà BIDV cung cấp. Khách hàng có thể không được hoàn trả số tiền phí trong trường hợp tài khoản đã được trích nợ nhưng không thể ghi có cho người hưởng thành công.

9.3. The Service fees are calculated by the Bank based on the service fee schedule and notified to the Customer. Fees may be collected in advance, at the time the transaction occurs, or afterwards, depending on the type of service provided by BIDV. The Customer may not be entitled to a refund of fees if the account has been debited but the credit to the beneficiary fails.

9.4. Khách hàng ủy quyền cho BIDV tự động trích nợ bất kỳ tài khoản thanh toán nào của Khách hàng tại BIDV để thanh toán phí Dịch vụ. Đối với các khoản phí thu theo định kỳ, BIDV sẽ ưu tiên thu từ tài khoản đã đăng ký thanh toán phí Dịch vụ. Trường hợp tài khoản đã đăng ký không đủ số dư tại thời điểm thu phí, BIDV có quyền (i) thu phí từ bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng mở tại BIDV, bao gồm cả các tài khoản được mở sau thời điểm giao dịch hoặc (ii) áp dụng các biện pháp khác theo quy định nhằm thu đủ phí Dịch vụ.

9.4. The Customer authorizes BIDV to automatically debit any of the Customer's current accounts at BIDV for the payment of service fees. For periodically collected fees, BIDV will prioritize debiting the account registered for fee payment. If the registered account does not have sufficient balance at the time of fee collection, BIDV has the right to (i) collect the fee from any other account the Customer maintains at BIDV, including those opened after the transaction date, or (ii) apply other measures as stipulated to fully collect the service fee.

Điều 10. Sử dụng Dịch vụ tại hệ thống/phần mềm quản lý nội bộ doanh nghiệp (Article 10. Use of the Service via Internal Enterprise Systems/Software)

10.1. Thông tin gửi/nhận qua kết nối điện tử trong phạm vi tại Bản Điều khoản, Điều kiện chung này bao gồm nhưng không giới hạn bởi dữ liệu, thông điệp điện tử, thông tin giao dịch, hồ sơ, chứng từ, văn bản được số hóa gửi/ nhận giữa hệ thống ERP Khách hàng và BIDV.

10.1. Information sent/received via electronic connection within the scope of these General Terms and Conditions includes but is not limited to data, electronic messages, transaction information, records, documents, digitized texts sent/received between the Customer's ERP system and BIDV.

10.2. BIDV, Khách hàng và Công ty cung cấp nền tảng ERP (nếu có) cam kết đảm bảo đầy đủ nguồn lực về nhân sự, tài chính, kỹ thuật, hạ tầng và các nguồn lực khác (nếu có) để thực hiện kết nối, trao đổi thông tin gửi/nhận qua kết nối điện tử giữa hai hệ thống được liên tục, toàn vẹn, chính xác, an toàn bảo mật. Các bên có trách nhiệm xây dựng hệ thống phụ trợ đáp ứng theo các quy định tại Bản đăng ký và các tài liệu kỹ thuật đã được thống nhất (nếu có), đồng thời tuân thủ quy định của Pháp luật và BIDV về giao dịch điện tử và an toàn bảo mật thông tin.

10.2. BIDV, Customer and ERP System Provider undertake to ensure sufficient resources in terms of personnel, finance, technology, infrastructure, and other relevant capacities (if any) to enable uninterrupted, complete, accurate, and secure communication, exchange, transmission, and reception of information between the two systems. Each Party shall be responsible for developing supporting systems in accordance with the Registration Form and mutually agreed technical documents (if any), and must comply with applicable laws and BIDV regulations on electronic transactions and information security.

10.3. Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với mọi giao dịch, thông tin gửi/ nhận từ hệ thống nội bộ doanh nghiệp, kể cả trong trường hợp hệ thống này được quản lý và/ hoặc vận hành bởi bên thứ ba được ủy quyền. Khách hàng hiểu rõ và chấp nhận rằng bên thứ ba quản lý hệ thống nội bộ của doanh nghiệp có thể thu thập, xử lý, lưu trữ, chuyển tiếp các dữ liệu liên quan đến giao dịch, tài khoản của Khách hàng trước, trong và sau quá trình kết nối sử dụng Dịch vụ.

10.3. The Customer shall be solely responsible for all transactions and information transmitted/received via the Customer's internal system, even if such system is managed and/or

operated by an authorized third party. The Customer fully understands and agrees that the third party managing the enterprise's internal system may collect, process, store, and transmit data related to the Customer's transactions and accounts before, during, and after connecting to the Service.

10.4. BIDV, Khách hàng và Công ty cung cấp nền tảng ERP (nếu có) cam kết phối hợp trong việc đối soát, tra soát, xử lý khiếu nại, khắc phục lỗi và giải quyết các vấn đề phát sinh (nếu có) trong quá trình phát triển, kiểm thử, nghiệm thu và triển khai Dịch vụ. Mỗi bên bố trí cán bộ chuyên trách để giám sát, theo dõi hệ thống do mình quản lý nhằm đảm bảo kết nối xuyên suốt, không gián đoạn Dịch vụ/chức năng cung cấp và kịp thời xử lý các sự cố (nếu có).

10.4. BIDV, Customer and ERP System Provider commit to coordinating in reconciliation, inquiry, complaint handling, error correction, and resolving issues that arise (if any) during the development, testing, acceptance, and deployment of the Service. Each party shall assign specialized personnel to monitor and track the system under its management to ensure continuous connection, uninterrupted provision of Services/functions, and timely resolution of incidents (if any).

10.5. Trường hợp đăng ký cho Công ty cung cấp nền tảng ERP thay mặt khách hàng triển khai kết nối điện tử với BIDV trong dịch vụ thu hộ qua tài khoản định danh và/hoặc đăng ký kênh ERP với hình thức Kết nối qua đối tác là các Công ty cung cấp nền tảng ERP, Khách hàng xác nhận rằng đã ủy quyền cho Công ty cung cấp nền tảng ERP thực hiện các nội dung sau:

10.5. In case of registering for an ERP System provider, on behalf of the Customer, to implement technical connection with BIDV for the collection via virtual account service and/ or registers the ERP System under the form of connection via ERP System provider, the Customer hereby confirms that it has duly authorized the ERP System provider to perform the following tasks:

10.5.1. Thực hiện thiết lập và vận hành kết nối điện tử giữa khách hàng và BIDV để phục vụ việc triển khai, thực hiện dịch vụ ngân hàng trên kênh kết nối, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các dịch vụ: Thu hộ qua tài khoản định danh (bao gồm việc xử lý dữ liệu các giao dịch thu hộ qua tài khoản định danh của khách hàng tại BIDV để phát thông báo kết quả ra thiết bị loa của nhà cung cấp), Chuyển tiền, Vắn tin tài khoản, Sao kê tài khoản, Nhận biến động số dư và các dịch vụ khác triển khai trong tương lai (nếu có).

10.5.1. Implement the setup and operation of the technical connection between the Customer and BIDV to support the implementation and provision of banking services via the connected channel, including but not limited to the following services: collection via virtual accounts (including the processing of collection transaction data through the customer's virtual accounts at BIDV for broadcasting transaction result notifications to the service provider's speaker devices), fund transfers, account inquiry, account statements, balance change notifications, and other services to be implemented in the future (if any)..

10.5.2. Thực hiện xử lý, lưu trữ các dữ liệu liên quan các dịch vụ ngân hàng thực hiện trên kênh kết nối tại Hệ thống ERP doanh nghiệp của khách hàng.

10.5.2. Process and store data related to banking services executed on the connection channel on Customer's ERP System.

10.5.3. Cung cấp các dữ liệu phục vụ công tác phối hợp giữa khách hàng và BIDV trong việc đối soát giao dịch, xử lý tra soát, khiếu nại.

10.5.3. Provide data to support the coordination between Customers and BIDV in transaction reconciliation, dispute handling, and complaint resolution..

10.5.4. Các phối hợp khác trong việc đảm bảo an toàn, bảo mật cho Kết nối điện tử và xử lý các phát sinh kỹ thuật để Kết nối điện tử được vận hành liên tục, ổn định, đáp ứng các yêu cầu của BIDV trong việc cung cấp dịch vụ.

10.5.4. Other coordination efforts in ensuring the safety and security of the Technical Connection and handling technical issues so that the Technical Connection operates continuously, stably, and meets BIDV's requirements in service provision.

Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của BIDV (Article 11. Rights and Responsibilities of BIDV)

11.1. Quyền của BIDV

11.1. Rights of BIDV

11.1.1. BIDV có quyền tạm dừng hoặc dừng cung cấp Dịch vụ BIDV Direct cho Khách hàng mà không cần báo trước trong các trường hợp cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn:

11.1.1. BIDV has the right to suspend or terminate the provision of BIDV Direct Service to the Customer without prior notice in necessary cases, including but not limited to:

a. Khách hàng vi phạm Bản Điều khoản, Điều kiện chung này và/ hoặc Bản Điều khoản, điều kiện riêng của dịch vụ và/hoặc quy định pháp luật về việc sử dụng Dịch vụ;

a. The Customer violates BIDV's Terms and Conditions and/or the Specific Terms and Conditions of the service and/or legal regulations regarding the use of the Service;

b. Khi cần thiết để bảo vệ Khách hàng trước rủi ro có tồn tại hoặc tiềm ẩn liên quan đến giao dịch gian lận;

b. When necessary to protect the Customer from existing or potential fraud-related risks;

c. Khi BIDV bảo trì hệ thống khẩn cấp hoặc gặp sự cố kỹ thuật bất thường;

c. In the event of urgent system maintenance or unexpected technical issues;

d. Khi các Hình thức xác nhận do Khách hàng sử dụng bị nhập sai quá số lần quy định của BIDV;

d. When the Customer's Authentication Methods are incorrectly entered beyond BIDV's allowed limit;

e. Khi Người dùng Khách hàng có giấy tờ tùy thân hoặc thời hạn phụ trách chức vụ, thời hạn ủy quyền đã khai báo với BIDV hết hiệu lực;

e. When the Customer's User has expired identity documents, position tenure, or power of attorney as declared to BIDV;

f. Khi có yêu cầu từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định pháp luật;

f. When requested by competent state authorities or as required by law;

g. Khi BIDV phát hiện hoặc có cơ sở nghi ngờ khách hàng thực hiện giao dịch liên quan đến các hành vi gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm chính sách cấm vận/né chính sách cấm vận của Liên Hợp Quốc, Mỹ, Liên minh Châu Âu, Việt Nam và các quốc gia có liên quan trong giao dịch hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác;

g. When BIDV discovers or has grounds to suspect that the Customer is involved in fraudulent, scam, money laundering, terrorist financing, proliferation of weapons of mass destruction, sanctions violations/evasion by the United Nations, the US, the EU, Vietnam or other relevant countries, or other legal violations;

h. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng hoặc tình huống khẩn cấp vượt quá phạm vi kiểm soát của BIDV.

h. When a force majeure event or emergency situation occurs beyond BIDV's control.

11.1.2. BIDV có quyền tạm dừng, từ chối thực hiện giao dịch; chấm dứt một hoặc một số hoặc toàn bộ các hợp đồng giao dịch phát sinh được thực hiện trên BIDV Direct còn hiệu lực (bao gồm nhưng không giới hạn: hợp đồng mua bán ngoại tệ, hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn...) của Khách hàng và sẽ thông báo cho Khách hàng chậm nhất là 05 ngày sau khi thực hiện trong các trường hợp cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn:

11.1.2. BIDV reserves the right to suspend or refuse to execute transactions; terminate one or some or all valid transaction contracts arising from BIDV Direct (including but not limited to: foreign exchange contracts, term deposit contracts, etc.) of the Customer and will notify the Customer no later than 05 days after execution in necessary cases, including but not limited to:

a. Giao dịch thiếu thông tin hoặc thông tin không hợp lệ ((i) Giao dịch có hồ sơ không đầy đủ,

hợp lệ; (ii) Hết thời hạn hiệu lực của tỷ giá;

a. Transactions with missing or invalid information ((i) Transactions with incomplete or invalid documentation; (ii) Expiration of the exchange rate validity period;

b. Tài khoản thanh toán của Khách hàng không đủ số dư, đã đóng hoặc không hợp lệ;

b. The Customer's current account has an insufficient balance, is closed, or is invalid;

c. Nhà cung cấp Dịch vụ/đối tác không cho phép thanh toán bằng phương tiện điện tử;

c. The Service provider/partner does not allow electronic payment;

d. Giao dịch có dấu hiệu vi phạm pháp luật, Khách hàng không cung cấp hoặc cung cấp hồ sơ, chứng từ không đầy đủ theo yêu cầu của Ngân hàng tại thời điểm thực hiện giao dịch hoặc bất kỳ thời điểm nào theo yêu cầu kiểm tra, rà soát sau giao dịch.

d. Transactions showing signs of legal violation or where the Customer fails to provide or provides incomplete dossiers and supporting documents as required by the Bank at the time of the transaction or at any time upon the Bank's request for post-transaction inspection and review.

e) Theo quy định của pháp luật, BIDV từng thời kỳ.

e) As stipulated by law, BIDV from time to time.

Tùy từng trường hợp cụ thể, BIDV có thể sẽ gửi thông báo cho Khách hàng thông qua các hình thức phù hợp được quy định tại Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán mà BIDV đã ký với Khách hàng.

Depending on the specific case, BIDV may send notifications to the Customer through appropriate methods as stipulated in the Current Account Opening and Usage Agreement signed by BIDV with the Customer.

11.1.3. Yêu cầu giao dịch hợp lệ đã được thực hiện thông qua việc sử dụng các Hình thức xác nhận của Khách hàng là yêu cầu không hủy ngang. BIDV có quyền từ chối yêu cầu hủy giao dịch của Khách hàng, ngoại trừ các trường hợp sau: (i) Việc hủy bỏ được thực hiện theo yêu cầu của Nhà cung cấp Dịch vụ/đối tác cung cấp Dịch vụ thanh toán hóa đơn hoặc chữ ký số; (ii) Giao dịch thuộc danh mục được BIDV hỗ trợ hủy theo chính sách từng thời kỳ. BIDV có thể cung cấp cho Khách hàng tính năng hỗ trợ hủy giao dịch tùy theo chính sách và mức độ đáp ứng của hệ thống trong từng thời kỳ. Trong mọi trường hợp, BIDV không chịu trách nhiệm nếu việc hủy/ sửa đổi giao dịch không thực hiện được vì bất kỳ lý do nào ngoài phạm vi kiểm soát của BIDV.

11.1.3. A valid transaction request made using the Customer's Authentication Methods is deemed irrevocable. BIDV has the right to refuse any cancellation request from the Customer, except in the following cases: (i) The cancellation is made at the request of the Service Provider/partner providing the bill payment or digital signature service; (ii) The transaction falls under a category supported for cancellation by BIDV from time to time. BIDV may provide transaction cancellation support functions to the Customer subject to BIDV's policies and system capabilities at the time. In all cases, BIDV shall not be held liable if the cancellation/modification cannot be completed for any reason beyond BIDV's control.

11.1.4. BIDV có quyền thu hồi các khoản giao dịch phát sinh do lỗi tác nghiệp hoặc sự cố hệ thống, bao gồm nhưng không giới hạn: (i) Giao dịch rút thừa hoặc rút quá số dư; (ii) Ghi Có nhầm hoặc ghi Có thừa vào tài khoản thanh toán của Khách hàng; (iii) Giao dịch thu nợ sai tài khoản vay, sai tài khoản trích nợ hoặc sai số tiền thu nợ; (iv) Giao dịch giải ngân sai lãi suất, sai kỳ hạn, sai số tiền, sai mục đích giải ngân, sai thông tin bên thụ hưởng; (v) Giao dịch phát hành bảo lãnh/sửa đổi bảo lãnh/phát hành cam kết tín dụng sai thông tin đề nghị phát hành/sửa đổi. (vi) Theo quy định của pháp luật, BIDV từng thời kỳ.

11.1.4. BIDV reserves the right to reclaim transaction amounts arising from operational errors or system incidents, including but not limited to: (i) Withdrawals exceeding the balance or in excess; (ii) Erroneous or excess credit entries to the Customer's current account; (iii) Debt collection transactions with incorrect loan accounts, incorrect debit accounts, or incorrect collection amounts;

(iv) Disbursement transactions with incorrect interest rates, incorrect terms, incorrect amounts, incorrect disbursement purposes, or incorrect beneficiary information; (v) Transactions involving the issuance/amendment of guarantees or issuance of credit commitments with incorrect issuance/amendment request information. (vi) As stipulated by law, BIDV from time to time.

11.1.5. BIDV có quyền yêu cầu Khách hàng đáp ứng các điều kiện phù hợp để có thể thực hiện giao dịch bao gồm nhưng không giới hạn việc yêu cầu Khách hàng chuyển tiền hoặc duy trì đủ số dư tiền gửi trên Tài khoản thanh toán; duy trì đủ hạn mức khả dụng để thực hiện giao dịch giải ngân, bảo lãnh; tuân thủ đầy đủ các điều kiện cấp tín dụng; xuất trình hồ sơ, chứng từ theo quy định hiện hành và thực hiện các biện pháp bảo đảm (như phong tỏa các tài khoản thanh toán, các hợp đồng tiền gửi của Khách hàng tại Ngân hàng...) để thực hiện các giao dịch, hợp đồng trên BIDV Direct theo yêu cầu tại từng nghiệp vụ cụ thể.

11.1.5. BIDV reserves the right to require the Customer to meet appropriate conditions to perform transactions, including but not limited to requiring the Customer to transfer funds or maintain a sufficient deposit balance in the Current Account; maintain sufficient available limits to perform disbursement and guarantee transactions; fully comply with credit granting conditions; present documents and records as per current regulations; and implement collateral measures (such as freezing the Customer's current accounts, deposit contracts at the Bank, etc...) to execute transactions and contracts on BIDV Direct as required for each specific operation.

11.1.6. BIDV có quyền yêu cầu Khách hàng giải quyết tất cả các vấn đề tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại, bồi thường thiệt hại trong trường hợp Khách hàng vi phạm các điều khoản của Hợp đồng đã ký với BIDV hoặc trong trường hợp chấm dứt, sửa đổi các Hợp đồng đã ký gây thiệt hại cho Ngân hàng. Khi đó BIDV có quyền ghi nợ hoặc phong tỏa số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan tài phán (Tòa án, Trọng tài).

11.1.6. BIDV reserves the right to require the Customer to resolve all disputes, claims, complaints, and compensation for damages in cases where the Customer violates the terms of the Agreement signed with BIDV or in cases of termination or amendment of signed Agreements causing damage to the Bank. In such cases, BIDV reserves the right to debit or freeze the disputed amount and any fees incurred when the dispute is brought before judicial bodies (Courts, Arbitration).

11.1.7. BIDV có quyền áp dụng độc lập hoặc kết hợp các biện pháp phong tỏa/ xử lý tiền ký quỹ/ tự động trích/ thực hiện thủ tục tất toán tài khoản tiền gửi bất kỳ của Khách hàng tại các Chi nhánh trên toàn hệ thống của BIDV để thanh toán các nghĩa vụ phát sinh của Khách hàng đối với Ngân hàng bao gồm nhưng không giới hạn: Hợp đồng mua bán ngoại tệ, thu phí sử dụng dịch vụ trên BIDV Direct và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) phát sinh từ yêu cầu thực hiện giao dịch trên BIDV Direct của Khách hàng. Trường hợp Khách hàng có tài khoản tiền gửi tại tổ chức tín dụng khác thì Ngân hàng được quyền đề nghị phong tỏa bằng Hợp đồng và Bản điều khoản và điều kiện chung này, Khách hàng ủy quyền cho Ngân hàng được lập uỷ nhiệm thu để phong tỏa, trích/thực hiện thủ tục tất toán tài khoản tiền gửi của Khách hàng tại các tổ chức tín dụng đó để thu nợ. Sau khi thực hiện, BIDV có thông báo tới Khách hàng theo các phương thức được quy định tại Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán mà BIDV đã ký với Khách hàng. Trường hợp Ngân hàng đã áp dụng các biện pháp thu hồi nợ nêu trên nhưng các nghĩa vụ của Khách hàng vẫn chưa được thực hiện đầy đủ, Ngân hàng được quyền truy đòi và Khách hàng vẫn phải tiếp tục có nghĩa vụ thanh toán đối với phần nghĩa vụ còn thiếu đó và đồng ý xử lý toàn bộ các tài sản khác (nếu có) để thực hiện nghĩa vụ với Ngân hàng.

11.1.7. BIDV reserves the right to independently or jointly apply measures such as freezing/processing collateral/automatically debiting/performing settlement procedures for any of the Customer's deposit accounts at BIDV's branches to settle the Customer's outstanding obligations to the Bank, including but not limited to: foreign exchange contracts, service fees for using BIDV Direct, and other financial obligations (if any) arising from the Customer's request to perform transactions on BIDV Direct. If the Customer has deposit accounts at other credit institutions, the Bank is entitled to request freezing by virtue of this Agreement and the General Terms and Conditions, and the Customer authorizes the Bank to issue a debit authorization to freeze,

debit/perform settlement procedures for the Customer's deposit accounts at those credit institutions to collect debts. After execution, BIDV will notify the Customer through the methods stipulated in the Current Account Opening and Usage Agreement signed by BIDV with the Customer. If the Bank has applied the aforementioned debt recovery measures but the Customer's obligations have not been fully met, the Bank reserves the right to recourse, and the Customer shall remain obligated to pay the outstanding portion of the obligation and agrees to liquidate all other assets (if any) to fulfill the obligations to the Bank.

11.1.8. BIDV có quyền lựa chọn sử dụng dịch vụ của Bên thứ ba để thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng.

11.1.8. BIDV reserves the right to choose to use third-party services to execute transactions as requested by the Customer.

11.1.9. BIDV không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại, tổn thất nào phát sinh trong quá trình Khách hàng sử dụng Dịch vụ, trừ khi những thiệt hại, tổn thất này được xác định là do lỗi chủ quan của BIDV, bao gồm:

11.1.9. BIDV shall not be liable for any damage or loss arising during the Customer's use of the Service, unless such damage or loss is determined to be due to BIDV's own fault, including:

a. Lỗi của cán bộ, nhân viên BIDV hoặc Đối tác thứ ba trong quá trình cung cấp Dịch vụ, với điều kiện Khách hàng đã tuân thủ đầy đủ các quy định liên quan của BIDV khi sử dụng Dịch vụ;

a. Errors made by BIDV staff or third-party partners during service provision, provided that the Customer has fully complied with BIDV's relevant regulations when using the Service;

b. Lỗi phát sinh trên hệ thống BIDV Direct hoặc các hệ thống liên quan của BIDV, ngoại trừ các lỗi đã được BIDV thông báo trước trên màn hình Dịch vụ và/hoặc website chính thức của BIDV.

b. Errors arising from BIDV Direct system or BIDV's related systems, except those previously notified by BIDV via the Service interface and/or its official website.

- Bồi hoàn thiệt hại: Trong vòng tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày BIDV thông báo cho Khách hàng về trách nhiệm đối với thiệt hại, BIDV sẽ bồi hoàn theo thỏa thuận thực tế giữa hai bên hoặc theo quy định hiện hành.

- Compensation for damages: Within a maximum of 05 working days from the date BIDV informs the Customer of its liability for the damage, BIDV shall compensate based on mutual agreement or in accordance with applicable regulations.

- Trách nhiệm đối với Đối tác thứ ba: BIDV chịu trách nhiệm trước Khách hàng nếu Đối tác thứ ba cung cấp Dịch vụ hoặc thông tin liên quan đến Dịch vụ sai quy định hoặc có hành vi giả mạo.

- Responsibility for third-party partners: BIDV shall be liable to the Customer if the third-party partner provides services or information related to the Service in violation of regulations or engages in fraudulent behavior.

11.1.10. BIDV không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc do:

11.1.10. BIDV shall not be liable for any direct or indirect damages incurred by the Customer arising from or due to:

a. Sai sót, nhầm lẫn hoặc cố tình lợi dụng trong việc sử dụng Dịch vụ hoặc tiếp cận các thông tin mà Dịch vụ cung cấp của những Người dùng Khách hàng; hoặc

a. Errors, mistakes, or intentional misuse by the Customer's Users in using the Service or accessing Service-provided information; or

b. Việc Khách hàng để mất, bị mất cắp, lộ tên đăng nhập, mật khẩu, chữ ký điện tử và/hoặc các hình thức xác nhận khác mà BIDV cấp dẫn đến những thông tin này bị sử dụng bất hợp pháp và gây thiệt hại cho Khách hàng và/hoặc bất kỳ bên thứ ba nào; hoặc

b. The Customer's loss, theft, or disclosure of login name, password, digital signature, and/or

other Authentication Methods provided by BIDV, leading to unauthorized use and damages to the Customer and/or any third party; or

c. Việc sử dụng chương trình, phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn không do BIDV cung cấp; hoặc

c. Use of programs, software, documents, or following instructions not provided by BIDV; or

d. Tính không toàn vẹn hoặc tính không xác thực của tin nhắn được gửi cho Khách hàng mà không phải do lỗi của BIDV; hoặc

d. The lack of integrity or authenticity of messages sent to the Customer not caused by BIDV; or

e. Sự gián đoạn, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc sự cố nào trong quá trình cung cấp Dịch vụ phát sinh do các nguyên nhân ngoài phạm vi kiểm soát hợp lý của BIDV, bao gồm nhưng không giới hạn: (i) Nâng cấp, sửa chữa hệ thống theo kế hoạch; (ii) Lỗi đường truyền từ nhà cung cấp Dịch vụ Internet; (iii) Gián đoạn do nhà cung cấp Dịch vụ thanh toán hóa đơn hoặc đối tác cung cấp Dịch vụ của BIDV; (iv) Các sự kiện bất khả kháng, bao gồm nhưng không giới hạn ở thiên tai, đình công, yêu cầu hoặc chỉ thị từ Chính phủ, cơ quan nhà nước hoặc người có thẩm quyền khác.

e. Any interruption, delay, unavailability, or incident during service provision arising from causes beyond BIDV's reasonable control, including but not limited to: (i) Scheduled system upgrades or repairs; (ii) Connection failures by Internet service providers; (iii) Disruptions caused by bill payment providers or BIDV's service partners; (iv) Force majeure events, including but not limited to natural disasters, strikes, or directives from the Government, state agencies, or other competent authorities.

11.1.11. BIDV có quyền cung cấp thông tin theo quy định cho khách hàng và các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

11.1.11. BIDV reserves the right to provide information as stipulated to customers and competent state management agencies.

11.1.12. BIDV có quyền quy định và thay đổi các loại phí sử dụng hệ thống, bao gồm nhưng không giới hạn: phí thường niên, phí đăng ký/ sửa đổi/ chấm dứt sử dụng dịch vụ; phí duy trì, thay đổi, cấp và cấp lại mã đăng nhập và mật khẩu giao dịch, thiết bị bảo mật; phí thực hiện từng giao dịch.

11.1.12. BIDV reserves the right to stipulate and change system usage fees, including but not limited to: annual fees, registration/amendment/termination fees for service use; maintenance fee, modification fees, issuance/ re-issuance for login passwords fees, security devices fees; and fees for each transaction.

11.2. Nghĩa vụ của BIDV

11.2. Responsibilities of BIDV

11.2.1. BIDV cam kết bảo đảm hoạt động liên tục của hệ thống trong thời gian giao dịch BIDV Direct trừ các trường hợp bất khả kháng quy định tại Bản Điều khoản, điều kiện chung này hoặc bảo trì, nâng cấp hệ thống đã được thông báo. Trường hợp phát sinh sự cố, Ngân hàng sẽ thực hiện khắc phục trong thời gian ngắn nhất.

11.2.1. BIDV undertakes to ensure uninterrupted operation of the system during BIDV Direct transaction hours, except in cases of force majeure as stipulated in these General Terms and Conditions, or during scheduled maintenance or upgrades with prior notification. In the event of an incident, the Bank shall rectify it in the shortest possible time.

11.2.2. BIDV cung cấp cho Khách hàng các tiêu chuẩn, đặc tả kỹ thuật và tài liệu hướng dẫn cần thiết để kết nối và sử dụng Dịch vụ BIDV Direct. Đồng thời, BIDV hướng dẫn Khách hàng thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật trong quá trình sử dụng Dịch vụ.

11.2.2. BIDV shall provide the Customer with the necessary standards, technical

specifications, and user guides for connecting to and using BIDV Direct Service. BIDV shall also guide the Customer in implementing safety and security measures during service usage.

11.2.3. Trong trường hợp BIDV hoặc Đối tác thứ ba có kế hoạch sửa chữa, bảo trì hệ thống và buộc phải tạm dừng cung cấp Dịch vụ (không thuộc các trường hợp quy định tại Mục 5 Điều này), BIDV sẽ thông báo trước cho Khách hàng tối thiểu 02 ngày làm việc trước ngày tạm dừng Dịch vụ.

11.2.3. In the event that BIDV or a third-party partner plans to repair or maintain the system and is required to temporarily suspend the Service (excluding cases specified in Clause 5 of this Article), BIDV shall notify the Customer at least 02 working days in advance of the service suspension date.

11.2.4. BIDV cung cấp cho khách hàng giải pháp cho phép khách hàng theo dõi tiến trình xử lý của giao dịch, bao gồm các thông tin giao dịch theo chỉ thị của khách hàng, thông tin hạch toán của ngân hàng (nếu có), các cấp phê duyệt trên kênh điện tử của người dùng khách hàng.

11.2.4. BIDV provides customers with a solution that allows them to monitor the transaction processing progress, including transaction information based on customer instructions, the bank's accounting information (if any), and approval levels on the customer's electronic channel.

11.2.5. BIDV cam kết có đầy đủ năng lực pháp luật và năng lực tài chính để giao dịch và ký kết bao gồm nhưng không giới hạn các loại hợp đồng sau: Hợp đồng mua bán ngoại tệ, Hợp đồng tiền gửi, Hợp đồng tín dụng với Khách hàng.

11.2.5. BIDV commits to having full legal capacity and financial capacity for executing and signing, including but not limited to, the following types of contracts with Customers: Foreign Exchange Contracts, Deposit Contracts, and Credit Contracts.

11.2.6. Thực hiện nghĩa vụ của Bên tính toán một cách chính xác, minh bạch. Cụ thể BIDV sẽ tính toán số tiền bồi thường thiệt hại quy định tại Điều 5 và các chi phí khác (nếu có) trong trường hợp phát sinh vi phạm và/hoặc chấm dứt Hợp đồng mua bán ngoại tệ và thông báo cho Khách hàng

11.2.6. The Bank shall perform the obligations of the calculating Party precisely and transparently. Specifically, the Bank shall calculate the compensation amount as stipulated in Article 6 and any other applicable costs (if any) in the event of a breach and/or termination of the Foreign Exchange contract, and shall notify the Customer accordingly.

11.2.7. Bảo mật các thông tin liên quan đến khách hàng, tài khoản và giao dịch theo quy định của pháp luật.

11.2.7. To maintain confidentiality of information related to customers, accounts, and transactions in accordance with legal provisions.

11.3. BIDV có các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, quy định tại Bản Điều khoản, điều kiện giao dịch này và các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và BIDV (nếu có).

11.3. BIDV has other rights and obligations as stipulated by law, set forth in these Terms and Conditions, and in other agreements between the Customer and BIDV (if any).

Điều 12. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng (Article 12. Rights and Responsibilities of the Customer)

12.1. Quyền của Khách hàng

12.1. Rights of the Customer

12.1.1. Khách hàng có quyền yêu cầu BIDV đăng ký, sửa đổi, bổ sung, hủy Dịch vụ hoặc quyền truy cập, thực hiện các giao dịch, yêu cầu khác liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ theo quy định của BIDV.

12.1.1. The Customer shall have the right to request BIDV to register, amend, supplement, or cancel the Service or access rights, as well as to make other requests relating to the use of the Service in accordance with BIDV's regulations.

12.1.2. Khách hàng có thể yêu cầu tạm dừng/ chấm dứt sử dụng Dịch vụ vào bất kỳ lúc nào

bằng cách gửi cho BIDV văn bản yêu cầu tạm dừng/ chấm dứt sử dụng Dịch vụ theo mẫu mà BIDV cung cấp. Ngay sau khi yêu cầu tạm dừng/ chấm dứt sử dụng Dịch vụ của Khách hàng được Ngân hàng xử lý, Khách hàng không thể tiếp tục sử dụng tên đăng nhập, mật khẩu và/ hoặc các hình thức xác nhận khác do BIDV cung cấp.

12.1.2. The Customer may request to temporarily suspend or terminate the use of the Service at any time by submitting to BIDV a written request in the form provided by BIDV. Once the request is processed by the Bank, the Customer will no longer be able to use the login name, password, and/or any other Authentication Methods provided by BIDV.

12.1.3. Khách hàng có quyền yêu cầu BIDV thực hiện nghĩa vụ thanh toán các số tiền phát sinh theo thỏa thuận tại các hợp đồng bao gồm nhưng không giới hạn các loại hợp đồng: mua bán ngoại tệ, tiền gửi, tín dụng...

12.1.3. The Customer shall have the right to request BIDV to perform settlement obligation in accordance with the provisions of the contracts, , including but not limited to contracts such as: foreign exchange, deposits, credit contract, etc.

12.1.4. Khách hàng có thể liên hệ Trung tâm CSKH hoặc các điểm giao dịch của BIDV, nếu phát hiện nhầm lẫn hoặc sai sót trong quá trình BIDV xử lý giao dịch, để được hỗ trợ. Các vấn đề có thể phát sinh bao gồm nhưng không giới hạn:

12.1.4. The Customer may contact the Customer Service Center or BIDV transaction points for support if the Customer identifies any mistake or error during the transaction processing by BIDV. Potential issues include but are not limited to:

- a. Sai sót trong việc xử lý giao dịch của Khách hàng;
- a. Errors in processing the Customer's transactions;*
- b. Giao dịch phát sinh mà Khách hàng không thực hiện;
- b. Transactions that the Customer did not initiate;*
- c. Gian lận, giả mạo trong quá trình sử dụng Dịch vụ;
- c. Fraud or forgery in the course of using the Service;*
- d. Các vấn đề khác theo quy định của BIDV.
- d. Other issues as prescribed by BIDV.*

12.1.5. Được Ngân hàng thông báo những sự kiện, tình huống mà Ngân hàng nghi ngờ có rủi ro, ảnh hưởng đến việc xử lý giao dịch an toàn qua BIDV Direct. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng việc Ngân hàng từ chối thực hiện giao dịch qua BIDV Direct để đảm bảo quyền lợi của Khách hàng trong giao dịch.

12.1.5. To be informed by the Bank of events or situations where the Bank suspects risks that may affect the safe processing of transactions via BIDV Direct. The customer understands and agrees that the Bank may refuse to execute transactions via BIDV Direct to protect the Customer's interests in the transaction.

12.2. Nghĩa vụ của Khách hàng

12.2. Responsibilities of the Customer

12.2.1. Tuân thủ các quy định của pháp luật và của BIDV về mở, sử dụng, quản lý tài khoản, về giao dịch thương mại điện tử, pháp luật về quản lý ngoại hối, quy định cấp tín dụng và các quy định khác liên quan đến giao dịch do Khách hàng thực hiện;

12.2.1. Comply with the laws and BIDV's regulations on account opening, usage, and management, e-commerce transactions, foreign exchange control regulations, and other provisions related to transactions executed by the Customer;

12.2.2. Đảm bảo duy trì đủ số dư tài khoản thanh toán, số dư khả dụng của Hợp đồng tín dụng tại thời điểm phê duyệt giao dịch gửi đến Ngân hàng (đối với giao dịch xử lý theo luồng tự động)

hoặc tại thời điểm Ngân hàng phê duyệt giao dịch. Trường hợp Khách hàng có thỏa thuận với Ngân hàng về việc cho phép gửi giao dịch khi tài khoản chưa đủ số dư, hệ thống sẽ tự động lưu trữ giao dịch và Khách hàng cần bổ sung đầy đủ số dư trong thời hạn tối đa 06 (sáu) giờ và trong ngày hiệu lực của giao dịch theo quy định từng dịch vụ cụ thể.

12.2.2. Ensure sufficient current account balance and available credit line balance under the Credit Agreement at the time of approving transactions submitted to the Bank (for transactions processed automatically) or at the time the Bank approves the transaction. In cases where the Customer has an agreement with the Bank allowing transactions to be submitted when the account balance is insufficient, the system will automatically store the transaction, and the Customer must fully replenish the balance within a maximum of 06 (six) hours and within the effective day of the transaction, as per the specific service regulations.

12.2.3. Sử dụng thông tin và Dịch vụ đúng mục đích, theo quy trình và tài liệu hướng dẫn do BIDV cung cấp.

12.2.3. Use the information and Service for the correct purposes, in accordance with BIDV's procedures and guidance documents;

12.2.4. Thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật khi sử dụng Dịch vụ BIDV Direct theo hướng dẫn của BIDV.

12.2.4. Take measures to ensure safety and confidentiality when using BIDV Direct in accordance with BIDV's instructions.

12.2.5. Có nghĩa vụ, bằng chi phí của mình, trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... để có thể kết nối, truy cập an toàn vào Dịch vụ.

12.2.5. Be obligated, , at its own expense, to fully equip and regularly maintain the quality of connection machinery, equipment, system software, application software, etc., to ensure secure connection and access to the Services.

12.2.6. Thực hiện mọi biện pháp bảo mật thông tin khi sử dụng Dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn:

12.2.6. The Customer shall be responsible for implementing all necessary measures to protect information security when using the Service, including but not limited to:

a. Quản lý chặt chẽ thông tin bảo mật:

a. Strictly managing confidential information:

- Không ghi chép, lưu trữ thông tin bảo mật ở bất kỳ nơi nào có thể bị truy cập trái phép;
- Not recording or storing confidential information in any place that may be accessed without authorization;

- Không tiết lộ thông tin bảo mật cho bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào không liên quan.

- Not disclosing confidential information to any unrelated individual or organization.

- Áp dụng mọi biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng Dịch vụ bởi những người không có thẩm quyền.

- Implement all necessary measures to prevent unauthorized use of the Services.

b. Bảo vệ thiết bị khi sử dụng Dịch vụ:

b. Protecting devices when using the Service:

- Khi đã đăng nhập vào Dịch vụ, Khách hàng không được rời thiết bị hoặc để thiết bị có kết nối với Dịch vụ bị người khác sử dụng;

- After logging into the Service, the Customer shall not leave the device unattended or allow others to use the device while connected to the Service;

- Không để lộ thông tin liên quan đến các Hình thức xác nhận trên thiết bị khi sử dụng Dịch

vụ.

- *Not exposing any information related to Authentication Methods on the device while using the Service.*

12.2.7. Chịu mọi trách nhiệm về những chi phí, tổn thất, thiệt hại phát sinh do:

12.2.7. The Customer shall bear full responsibility for all costs, losses, and damages arising from:

a. Khách hàng tiết lộ thông tin bảo mật hoặc bị trộm cắp, sử dụng trái phép;

a. Disclosure of confidential information by the Customer or its theft or unauthorized use;

b. Hệ thống nội bộ của Khách hàng bị lỗi, dẫn đến cá nhân không có quyền truy cập vào Dịch vụ có thể tiếp cận thông tin;

b. Internal system failures of the Customer that result in unauthorized individuals accessing the Service;

c. Lỗi bảo mật từ Hệ thống doanh nghiệp của Khách hàng.

c. Security breaches originating from the Customer's enterprise system.

d. Tên đăng nhập, mật khẩu, thông tin liên quan đến hình thức xác nhận bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng có nguyên nhân xuất phát từ phía Khách hàng, Người dùng dẫn đến những rủi ro và thiệt hại do việc sử dụng của người không có thẩm quyền gây ra.

d. The username, password, or information related to the confirmation method being exposed, stolen, or misused due to reasons originating from the Customer or User, leading to risks and damages caused by unauthorized use.

e. Khách hàng thực hiện không đúng các điều khoản tại Bản Điều khoản, điều kiện chung này.

e. The Customer's failure to comply with the provisions of these General Terms and Conditions.

12.2.8. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn và đồng ý ủy quyền cho BIDV trích nợ tự động tài khoản thanh toán của Khách hàng để thanh toán các khoản phí theo quy định của BIDV liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ và thực hiện giao dịch.

12.2.8. Pay in full and on time, and agree to authorize BIDV to automatically debit the Customer's current account to settle fees as stipulated by BIDV related to the use of Services and transaction execution.

12.2.9. Phối hợp với BIDV để giải quyết khi có sai sót hoặc sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ.

12.2.9. Cooperate with BIDV to resolve any errors or incidents arising during the use of the Services.

12.2.10. Bồi thường cho BIDV trong trường hợp BIDV bị kiện, buộc tội, quy trách nhiệm, phạt tiền hoặc phải chịu bất kỳ chi phí nào liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ của Khách hàng, bao gồm, nhưng không giới hạn bởi:

12.2.10. Indemnify BIDV in the event BIDV is sued, accused, held liable, fined, or incurs any costs related to the Customer's use of the Services, including, but not limited to:

a. Việc các thông tin bảo mật của Khách hàng bị lộ hoặc bị sử dụng trái phép mà không phải do lỗi của BIDV;

a. Disclosure or unauthorized use of the Customer's confidential information not caused by BIDV's fault;

b. Việc Khách hàng đã vi phạm các điều khoản của Bản Điều khoản, điều kiện chung này;

b. The Customer's breach of any terms of these General Terms and Conditions;

c. Việc thiết bị của Khách hàng sử dụng để truy cập Dịch vụ bị lợi dụng bởi bên thứ ba, hoặc

bị sử dụng sai chức năng, cài đặt ban đầu;

c. Misuse or exploitation of the Customer's device used to access the Service by a third party or due to improper use or configuration;

d. Bất kỳ lời buộc tội nào của bên thứ ba phát sinh từ các nguyên nhân trên.

d. Any third-party claims arising from the above-mentioned causes.

12.2.11. Thông báo và yêu cầu BIDV cập nhật kịp thời thông tin số điện thoại, email nhận mã OTP hoặc hình thức xác nhận giao dịch bằng một trong các hình thức sau theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ, bao gồm: liên hệ điểm giao dịch của BIDV, yêu cầu thay đổi trên BIDV Direct.

12.2.11. To notify and request BIDV to promptly update the phone number, email for receiving OTP codes or transaction confirmation method using one of the following methods as per BIDV's regulations from time to time, including: contacting a BIDV transaction point, requesting changes on BIDV Direct.

12.2.12. Chịu trách nhiệm đối với mọi nghĩa vụ và giao dịch đã thực hiện trong thời gian sử dụng Dịch vụ, ngay cả khi Dịch vụ đã bị tạm dừng hoặc chấm dứt.

12.2.12. To be responsible for all obligations and transactions performed during the period of using the Service, even if the Service has been suspended or terminated.

12.2.13. Hoàn trả hoặc phối hợp với BIDV để hoàn trả các khoản tiền được ghi Có vào tài khoản thanh toán do sai sót hoặc nhầm lẫn, nếu không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp.

12.2.13. To refund or coordinate with BIDV to refund amounts credited to the current account due to error or mistake, if legal ownership cannot be proven.

12.2.14. Cam kết và đảm bảo rằng, việc đăng ký các nhóm quyền Người dùng BIDV Direct và mô hình phê duyệt giao dịch BIDV Direct phù hợp với quy định pháp luật, các quy định nội bộ của Khách hàng và quy định BIDV từng thời kỳ.

12.2.14. To commit and guarantee that the registration of BIDV Direct User permission groups and the BIDV Direct transaction approval model comply with legal regulations, the Customer's internal regulations, and BIDV's regulations from time to time.

12.2.15. Cam kết thông tin liên hệ, giao dịch được khai báo trong Đăng ký kiêm hợp đồng sử dụng Dịch vụ BIDV Direct là thông tin liên hệ, giao dịch hợp pháp hiện tại của Khách hàng. Thông tin này là thông tin để BIDV gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện Bản Điều khoản, điều kiện chung này và thư mời, thông báo, tổng đạt, niêm yết công khai từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền để yêu cầu Khách hàng thực hiện nghĩa vụ với BIDV.

12.2.15. To commit that the contact and transaction information declared in the Registration cum Service Agreement for BIDV Direct is the Customer's current legal contact and transaction information. This information is for BIDV to send all documents and transaction materials during the implementation of these General Terms and Conditions, and invitations, notices, deliveries, public postings from competent state agencies to require the Customer to fulfill obligations to BIDV.

Khách hàng phải thông báo cho BIDV chậm nhất 5 ngày kể từ ngày khi thay đổi thông tin liên hệ, giao dịch. BIDV không chịu trách nhiệm đối với thiệt hại phát sinh do Khách hàng không thông báo hoặc thông báo không kịp thời về sự thay đổi trên.

The Customer must notify BIDV within 5 days from the date of changing contact or transaction information. BIDV shall not be responsible for damages arising from the Customer's failure to notify or untimely notification of such changes.

12.2.16. Khách hàng hiểu, đồng ý về việc thông tin chữ ký số do Khách hàng cung cấp cho Ngân hàng có thể được chuyển giao cho bên cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số nhằm mục đích tiếp nhận, kiểm tra, đối chiếu thông tin chữ ký số.

12.2.16. The Customer understands and agrees that the digital signature information provided by the Customer to the Bank may be transferred to the digital signature certification service provider

for the purpose of receiving, verifying, and cross-referencing digital signature information.

12.2.17. Trong trường hợp BIDV Direct xảy ra các lỗi phát sinh (bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp trạng thái Ký số phân duyệt của Ngân hàng bị lỗi), chậm nhất 5 ngày kể từ ngày Ngân hàng thông báo tới Khách hàng, Khách hàng có trách nhiệm hoàn lại Văn bản giấy của các Hồ sơ giải ngân, Hồ sơ bảo lãnh, Hồ sơ phát hành cam kết tín dụng, Hồ sơ đề nghị vay vốn cho Ngân hàng trong khoảng thời gian theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.

12.2.17. In the event of errors arising in BIDV Direct (including but not limited to cases where the Bank's digital signing approval status is erroneous), within 5 days from the date the Bank notifies the Customer, the Customer is responsible for returning the hard copies of Disbursement documents, Guarantee documents, Credit commitment issuance documents, Loan application documents to the Bank within the period specified by the Bank from time to time.

12.2.18. Khách hàng đồng ý cho Ngân hàng tự động hạch toán giao dịch căn cứ trên thông tin giao dịch Khách hàng gửi tới Ngân hàng và được Ngân hàng chấp thuận thực hiện qua BIDV Direct.

12.2.18. The Customer agrees for the Bank to automatically post transactions based on the transaction information sent by the Customer to the Bank and approved by the Bank for execution via BIDV Direct.

12.2.19. Đối với giao dịch Tra soát dịch vụ thẻ trên BIDV Direct, Khách hàng (gồm Chủ thẻ và Đơn vị chấp nhận thanh toán) cam kết các thông tin khai báo trong giao dịch khiếu nại Khách hàng khởi tạo trên BIDV Direct là chính xác và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật. Chủ thẻ/ĐVCNTT đồng ý phối hợp và cung cấp thêm các thông tin cần thiết cho Ngân hàng để điều tra rõ sự việc và thông báo ngay cho Ngân hàng nếu biết thông tin về (các) cá nhân/tổ chức liên quan đến sự việc trong thời gian điều tra.

12.2.19. For card service inquiry transactions on BIDV Direct, the Customer (including the Cardholder and the Payment Acceptance Unit) commits that the information declared in the complaint transaction initiated by the Customer on BIDV Direct is accurate and the Customer shall be fully responsible before the law. The Cardholder/PAU agrees to cooperate and provide additional necessary information to the Bank to thoroughly investigate the matter and immediately notify the Bank if they know information about the individual(s)/organization(s) related to the matter during the investigation period.

12.3 Khách hàng cam kết mọi giao dịch chuyển tiền thực hiện trên BIDV Direct đều có mục đích hợp pháp, phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền và các quy định pháp luật có liên quan. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, kịp thời các hồ sơ, chứng từ (bao gồm các hồ sơ, chứng từ chứng minh mục đích giao dịch) theo yêu cầu của Ngân hàng tại thời điểm thực hiện giao dịch hoặc bất kỳ thời điểm nào theo yêu cầu kiểm tra, rà soát sau giao dịch. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước BIDV trong trường hợp: Giao dịch không đúng mục đích đã cam kết; hoặc hồ sơ, chứng từ cung cấp không đầy đủ, không hợp pháp, không hợp lệ.

Việc chấp thuận thực hiện giao dịch trong trường hợp này thuộc quyền quyết định của Ngân hàng và Ngân hàng có quyền nhưng không có nghĩa vụ thực hiện giao dịch trên cơ sở cam kết của Khách hàng.

12.3. The Customer undertakes that all fund transfer transactions conducted via BIDV Direct are for lawful purposes and comply with the laws of Vietnam on foreign exchange management, anti-money laundering, and other relevant legal regulations. The Customer is responsible for providing fully and promptly all dossiers and supporting documents (including those evidencing the purpose of the transaction) as required by the Bank at the time of the transaction or at any time upon the Bank's request for post-transaction inspection and review. The Customer shall bear full responsibility before the law and before BIDV in the event that: (i) the transaction is not in line with the committed purpose; or (ii) the dossiers and supporting documents provided are incomplete, unlawful, or invalid.

The approval to execute such transaction shall be at the Bank's sole discretion, and the Bank has the right, but not the obligation, to carry out the transaction based on the Customer's undertaking.

12.4. Khách hàng có các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, Bản Điều khoản, điều kiện chung giao dịch này, và các thỏa thuận khác với BIDV (nếu có).

12.4. The Customer has other rights and obligations as stipulated by law, these General Terms and Conditions of transaction, and other agreements with BIDV (if any).

Điều 13. Sự kiện bất khả kháng (Article 13. Force Majeure Event)

13.1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và vượt quá khả năng kiểm soát kiểm soát, phòng ngừa, dự kiến của bên rơi vào tình trạng bất khả kháng, bao gồm nhưng không giới hạn: dịch bệnh, sét đánh, hỏa 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.

13.1. A Force Majeure Event is an event that occurs objectively, is unforeseeable, and is beyond the control, prevention, and anticipation of the party experiencing the force majeure, including but not limited to: epidemics, lightning strikes, fires, floods, storms, natural disasters; strikes, riots, civil disturbances, coups, industrial actions, wars, accidents, and similar cases; or caused by a third party not involved in the contract (power outages, telecommunications failures); or caused by laws, declarations, or decisions of a competent authority.

13.2. Bất kỳ bên nào sẽ không phải chịu trách nhiệm pháp lý do việc không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nội dung thỏa thuận tại Hợp đồng này do sự kiện bất khả kháng gây ra.

13.2. Neither party shall be held liable for the non-performance or incomplete performance of the agreed terms in this Contract due to a Force Majeure Event.

13.3. Chậm nhất 24 giờ kể từ 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.

13.3. No later than 24 hours from the occurrence of a Force Majeure Event, the party suffering damage/affected by the Force Majeure Event shall be responsible for notifying the other party so that both parties can discuss remedial measures, solutions, or measures to prevent or mitigate damages.

13.4. Trong khoảng thời gian xảy ra sự kiện bất khả kháng, Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng có trách nhiệm thực hiện ngay các biện pháp thích hợp để giảm thiểu hoặc loại bỏ hậu quả của sự kiện bất khả kháng đó và vẫn phải cố gắng thực hiện các nghĩa vụ trong hoàn cảnh thực tế và khả năng cho phép.

13.4. During the period of a Force Majeure Event, the Party affected by the Force Majeure Event shall be responsible for immediately implementing appropriate measures to minimize or eliminate the consequences of such Force Majeure Event and shall still endeavor to perform its obligations under the actual circumstances and to the extent possible.

13.5. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, nghĩa vụ của các Bên theo hợp đồng ngay lập tức được phục hồi lại. Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thực hiện ngay các nghĩa vụ mà mình chưa thực hiện được trong thời gian xảy ra bất khả kháng, trừ trường hợp các Bên có thỏa thuận khác.

13.5. Immediately upon the cessation of a Force Majeure Event, the Parties' obligations under the contract shall be immediately reinstated. The Party affected by the Force Majeure Event shall immediately perform the obligations that it was unable to perform during the Force Majeure Event, unless otherwise agreed by the Parties.

13.6. Nếu sự kiện bất khả kháng kéo dài quá 6 tháng hoặc gây ra hậu quả nghiêm trọng dẫn

đến các Bên không thực hiện được Hợp đồng này, thì BIDV có quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ BIDV Direct. Việc BIDV xử lý khi chấm dứt sử dụng Dịch vụ BIDV Direct trong trường hợp này được thực hiện theo Điều 12 của Bản Điều khoản, Điều kiện chung này.

13.6. If a Force Majeure Event lasts for more than 6 months or causes severe consequences leading to the Parties being unable to perform this Contract, BIDV shall have the right to terminate the use of BIDV Direct Service. BIDV's handling of the termination of BIDV Direct Service in this case shall be carried out in accordance with Article 12 of these General Terms and Conditions.

Điều 14. Thay đổi, bổ sung Bản Điều khoản, điều kiện (Article 14. Amendments and Supplements to the General Terms and Conditions)

14.1. BIDV có quyền thay đổi các nội dung Bản Điều khoản, điều kiện chung này theo từng thời điểm để nâng cấp, điều chỉnh Dịch vụ đáp ứng yêu cầu của Pháp luật cũng như đảm bảo quyền lợi của Khách hàng và BIDV.

14.1. BIDV reserves the right to amend the contents of these General Terms and Conditions from time to time to upgrade or adjust the Service to comply with legal requirements and to ensure the interests of both the Customer and BIDV.

14.2. Thông báo về thay đổi:

14.2. Notice of changes:

a. BIDV sẽ niêm yết công khai văn bản điều chỉnh tại các điểm giao dịch, đăng tải trên website chính thức, trên chương trình/ứng dụng BIDV Direct hoặc thông báo qua các hình thức phù hợp khác theo quy định tại Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán mà BIDV đã ký với Khách hàng.

a. BIDV shall publicly post the amended documents at its transaction points, publish them on its official website, on the BIDV Direct application/program, or notify by other appropriate means as stipulated in the Current Account Opening and Usage Contract signed by BIDV with the Customer.

b. Việc thông báo sẽ được thực hiện tối thiểu 05 (năm) ngày làm việc trước ngày thay đổi có hiệu lực, trừ trường hợp BIDV phải thực hiện ngay theo quy định pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

b. The notice shall be made at least 03 (three) working days prior to the effective date of the amendment, except where immediate implementation is required under the law or by competent state authorities.

14.3. Trong trường hợp thay đổi hoặc điều chỉnh Dịch vụ, tiện ích trong gói Dịch vụ, BIDV sẽ thông báo rộng rãi trên website hoặc thông báo cho Khách hàng qua các hình thức phù hợp khác theo quy định BIDV từng thời kỳ. Khách hàng có trách nhiệm tuân thủ hướng dẫn của BIDV để tiếp tục sử dụng Dịch vụ.

14.3. In case of changes or adjustments to the Service or utilities included in the service package, BIDV shall widely notify such changes on its website or by other suitable means as per BIDV's prevailing regulations. The Customer shall comply with BIDV's instructions to continue using the Service.

14.4. Khách hàng được coi là chấp thuận việc sửa đổi, bổ sung Đề nghị đăng ký kèm Hợp đồng và các Điều khoản, điều kiện chung nếu không thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng Dịch vụ trước ngày sửa đổi, bổ sung có hiệu lực hoặc trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày BIDV gửi thông báo (nếu thông báo không nêu rõ ngày hiệu lực của sửa đổi, bổ sung).

14.4. The Customer shall be deemed to have accepted the amendments and supplements to the Registration cum Contract and the General Terms and Conditions if the Customer does not complete the procedures to terminate the Service before the effective date of such amendments, or within 05 (five) working days from the date BIDV issues the notice (if the notice does not specify the effective date).

14.5. Các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản Điều khoản, điều kiện chung này và các tài liệu kèm

theo (nếu có), là một bộ phận không tách rời của Đề nghị đăng ký kiêm hợp đồng và ràng buộc nghĩa vụ đối với các bên.

14.5. All amended or supplemented documents to these General Terms and Conditions and any accompanying materials (if any) shall form an integral part of the Registration cum Contract and shall be binding on the parties.

Điều 15. Hiệu lực hợp đồng và chấm dứt cung cấp Dịch vụ/sử dụng Dịch vụ (Article 15. Effectiveness of the Agreement and Termination of the Service)

15.1. Bản Điều khoản, điều kiện chung này được điều chỉnh theo các văn bản pháp luật liên quan của Việt Nam.

15.1. These General Terms and Conditions shall be governed by the relevant laws of Vietnam.

15.2. Hai bên cam kết nghiêm chỉnh thực hiện các điều khoản trong bản Điều khoản, Điều kiện này và các bản sửa đổi, bổ sung, phụ lục đính kèm (nếu có). Trường hợp phát sinh tranh chấp trong quá trình thực hiện, hai bên sẽ cùng nhau giải quyết bằng thương lượng hoặc hòa giải. Trường hợp thương lượng hoặc hòa giải không thành thì một trong các bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật để giải quyết.

15.2. Both parties commit to strictly implement the terms in these Terms and Conditions and any amendments, supplements, and attached appendices (if any). In case a dispute arises during implementation, both parties shall jointly resolve it through negotiation or mediation. If negotiation or mediation fails, either party has the right to bring the dispute to the competent People's Court for resolution in accordance with the law.

15.3. Thời hạn cung cấp và sử dụng Dịch vụ có hiệu lực từ ngày Khách hàng ký Đề nghị đăng ký kiêm Hợp đồng sử dụng Dịch vụ BIDV Direct cho đến khi một trong hai bên chấm dứt cung cấp/sử dụng Dịch vụ theo thỏa thuận hoặc theo quy định tại các Điều khoản và Điều kiện của Hợp đồng. Khi chấm dứt Dịch vụ, Khách hàng phải hoàn thành mọi nghĩa vụ theo thỏa thuận, trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản.

15.3. The duration of Service provision and use shall be effective from the date the Customer signs the Registration cum Contract for BIDV Direct Service until either party terminates the Service provision/use as agreed or in accordance with the Terms and Conditions. Upon termination of the Service, the Customer must fulfill all obligations unless otherwise agreed in writing.

15.4. Ngôn ngữ: Đề nghị đăng ký kiêm Hợp đồng và Bản Điều khoản, điều kiện chung này và các Hợp đồng phát sinh theo từng giao dịch trên BIDV Direct được lập bằng ngôn ngữ Tiếng Việt và Tiếng Anh. Trong trường hợp có bất kỳ sự không thống nhất giữa bản Tiếng Việt và Tiếng Anh, bản Tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng trừ khi pháp luật có quy định khác.

15.4. Language: The Registration cum Contract and these General Terms and Conditions are made in both Vietnamese and English. In case of any inconsistency between the Vietnamese and English versions, the Vietnamese version shall prevail unless otherwise provided by law.

15.5. Các trường hợp chấm dứt cung cấp/sử dụng Dịch vụ/ hiệu lực các Hợp đồng phát sinh theo từng giao dịch trên BIDV Direct không phụ thuộc vào thỏa thuận của hai bên bao gồm: (i) BIDV không còn khả năng cung cấp Dịch vụ do nguyên nhân nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của BIDV; (ii) Khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng Dịch vụ theo quy định tại Bản Điều khoản, điều kiện chung này; (iii) Đại diện được ủy quyền thực hiện Bản Điều khoản, điều kiện chung không được BIDV chấp thuận; (iv) Một bên đơn phương chấm dứt/ vi phạm các nghĩa vụ của Hợp đồng; (v) Khi xảy ra trường hợp bất khả kháng mà một trong các bên không thể khắc phục dù đã nỗ lực áp dụng mọi biện pháp cần thiết; (vi) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

15.5. Cases of termination of Service provision/use not subject to mutual agreement include: (i) BIDV is no longer able to provide the Service due to causes beyond its control, prevention, or foresight; (ii) The Customer no longer qualifies for the Service under these General Terms and Conditions; (iii) The authorized representative performing under the General Terms and Conditions

is not accepted by BIDV; (iv) One party unilaterally terminates/breaches the obligations of the Contract; (v) When a force majeure event occurs that one of the parties cannot overcome despite efforts to apply all necessary measures; (vi) Other cases as stipulated by law.

15.6. Nếu một trong hai Bên vi phạm các điều khoản trong Bản Điều khoản, Điều kiện chung này, Bên bị vi phạm có quyền đơn phương chấm dứt hoặc tạm dừng cung cấp/sử dụng Dịch vụ.

15.6. If either party breaches any provision of these General Terms and Conditions, the aggrieved party shall have the right to unilaterally terminate or suspend the Service.

15.7. Nếu bất kỳ điều khoản nào hay một phần của điều khoản bị vô hiệu theo quy định của pháp luật, các điều khoản còn lại của Bản Điều khoản, Điều kiện chung vẫn giữ nguyên hiệu lực.

15.7. If any provision or part thereof is rendered invalid under applicable law, the remaining provisions of these General Terms and Conditions shall remain in full force and effect.

B. Điều khoản điều kiện về tiền gửi có kỳ hạn bằng phương tiện điện tử (Terms and Conditions of Term Deposit Transaction via Electronic Channels for Corporate Customers of BIDV)

Các sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn bằng Phương tiện điện tử cho khách hàng tổ chức (“KHTC”) của BIDV (sau đây gọi chung là “Sản phẩm Tiền gửi có kỳ hạn”) áp dụng Điều khoản điều kiện về tiền gửi có kỳ hạn cho KHTC bằng phương tiện điện tử của BIDV (sau đây gọi là “Điều khoản điều kiện giao dịch tiền gửi có kỳ hạn”) bao gồm:

- Sản phẩm Tiền gửi linh hoạt.
- Các sản phẩm khác trên BIDV Direct theo quy định của BIDV theo từng thời kỳ. Sản phẩm cụ thể áp dụng đối với Khoản tiền gửi của Khách hàng được ghi nhận tại Hợp đồng tiền gửi.

Term deposit products via electronic channels provided by BIDV to corporate customers (“Corporate Customers” or “Customers”) (hereinafter collectively referred to as “Term Deposit Products”) shall be subject to the Terms and Conditions of Term Deposit Transaction via Electronic Channels for Corporate Customers of BIDV (hereinafter referred to as the “Terms and Conditions of Term Deposit Transaction”), including:

- *Flexible Term Deposit products.*
- *Other products available on BIDV Direct are subject to BIDV's regulations from time to time. The specific product applicable to the Customer's Term Deposit shall be specified in the Term Deposit Contract.*

Bằng việc ký Hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn:

1. Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ các nội dung trong bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung này.

2. BIDV và Khách hàng chấp nhận và cam kết tuân thủ đúng các nội dung của Điều khoản điều kiện giao dịch tiền gửi có kỳ hạn này.

By signing the Term Deposit Contract:

1. *The Customer confirms having read and clearly understood all provisions under the General Transaction Conditions.*

2. *BIDV and the Customer agree to comply with and be bound by the Terms and Conditions of Term Deposit Transaction.*

Điều 1. Lãi suất, Phương thức tính lãi (Article 1. Interest Rate and Interest Calculation Method)

1.1. Lãi suất

1.1. Interest Rate:

a. Lãi suất áp dụng đối với Khoản tiền gửi là lãi suất được BIDV quy định tại thời điểm ngày hiệu lực của khoản tiền gửi. Lãi suất áp dụng được ghi nhận tại Hợp đồng Tiền gửi có kỳ hạn và được cố định trong suốt thời hạn gửi tiền trừ trường hợp theo quy định tại điểm b dưới đây.

a. The interest rate applicable to the Deposit shall be the rate determined by BIDV on the effective date of the Deposit. The applicable interest rate shall be specified in the Term Deposit Contract and remains fixed throughout the deposit term, except as provided in point (b) below.

b. Trường hợp Khoản tiền gửi theo sản phẩm có lãi suất tiền gửi được điều chỉnh trên cơ sở quy định/ thỏa thuận riêng, các Bên thống nhất rằng đến kỳ điều chỉnh lãi suất, BIDV sẽ tự động thực hiện việc điều chỉnh lãi suất theo quy định/ thỏa thuận nêu trên và sẽ thông báo cho Khách hàng theo quy định tại Bản Điều khoản và điều kiện chung sử dụng Dịch vụ NHĐT Khách hàng tổ chức tại BIDV – BIDV Direct. Khách hàng chấp thuận mức lãi suất mới kể từ thời điểm BIDV thực hiện việc điều chỉnh.

b. In the case where the Deposit is under a product with an adjustment mechanism as prescribed by BIDV or as otherwise agreed between BIDV and the Customer, the Parties agree that upon each adjustment period, BIDV shall automatically adjust the interest rate according to the above regulation/agreement and notify the Customer in accordance with the General Terms and Conditions for Using BIDV Direct Service. The Customer is deemed to have accepted the new interest rate as from the time BIDV applies the adjustment.

1.2. Mức lãi suất và lãi suất điều chỉnh quy định tại Khoản 1 Điều này được áp dụng để tính lãi theo phương pháp tính lãi quy định tại Khoản 3 Điều này.

1.2. The interest rate and the adjusted interest rate as specified in Clause 1 of this Article shall be used to calculate interest according to the interest calculation method specified in Clause 3 of this Article.

1.3 Phương pháp tính lãi

1.3. Interest Calculation Method

a. Thời hạn tính lãi và thời điểm xác định số dư để tính lãi: được xác định từ ngày BIDV nhận tiền gửi đến hết ngày liền trước ngày thanh toán hết Khoản tiền gửi (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong Thời hạn tính lãi.

a. Interest calculation period and time of determining interest-bearing balance: The interest calculation period is defined as the period from the date BIDV receives the deposit until the day immediately preceding the maturity date of the Deposit (inclusive of the first day and exclusive of the last day). The interest-bearing balance shall be determined based on the end-of-day balance for each day during the interest calculation period.

b. Tiền lãi được tính trên cơ sở một năm là 365 ngày. Số tiền lãi BIDV phải trả mỗi kỳ được tính theo công thức bằng $(=) \sum (\text{Số dư thực tế nhân (x) Số ngày duy trì số dư thực tế nhân (x) Lãi suất tính lãi}) \text{ chia } (/) 365$, trong đó:

b. Interest is calculated based on a 365-day year. The interest amount payable by BIDV per period is calculated using the following formula: Interest = $\sum (\text{Actual Balance} \times \text{Number of Days Maintaining Actual Balance} \times \text{Applicable Interest Rate}) / 365$, where:

- Số dư thực tế: Là số dư cuối ngày tính lãi của số dư tiền gửi mà BIDV còn phải trả cho Khách hàng được sử dụng để tính lãi theo thỏa thuận tại Điều khoản điều kiện giao dịch tiền gửi có kỳ hạn và quy định của pháp luật.

Actual Balance: The end-of-day deposit balance to which BIDV is obligated to pay interest, determined in accordance with the General Transaction Conditions and applicable laws.

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

Number of Days Maintaining Actual Balance: The number of days during which the actual daily balance remains unchanged.

- Lãi suất tính lãi: Là mức lãi suất và mức lãi suất điều chỉnh được áp dụng đối với các Khoản tiền gửi ghi nhận tại Hợp đồng Tiền gửi có kỳ hạn hoặc mức lãi suất áp dụng đối

với Khoản tiền gửi được kéo dài thời hạn gửi tiền hoặc mức lãi suất rút trước hạn theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung. Lãi suất tính lãi được tính theo tỷ lệ %/năm với một năm là 365 ngày

Applicable Interest Rate: refers to the interest rate and any adjusted interest rate applicable to the Deposit as specified in the Term Deposit Contract; the interest rate applicable to a renewed deposit term; or the interest rate applied in the event of early withdrawal, as prescribed in the General Transaction Conditions. The applicable interest rate is expressed as an annual percentage rate, based on a 365-day year.

1.4. Đối với khoản tiền gửi mà thời hạn tính từ khi nhận tiền gửi đến khi thanh toán hết khoản tiền gửi dưới 01 ngày (dưới 24 giờ), đơn vị thỏa thuận với khách hàng về thời hạn tính lãi theo nguyên tắc: (i) Khoản tiền gửi được thanh toán trước thời điểm cuối ngày (thời điểm BIDV thực hiện chạy dữ liệu cuối ngày), thời hạn tính lãi là 0 ngày; (ii) Khoản tiền gửi được thanh toán sau thời điểm cuối ngày, thời hạn tính lãi là 01 ngày.

1.4. For Deposits where the duration from the time of receipt to the time of full repayment is less than one (01) day (i.e., under 24 hours), BIDV and the Customer shall agree on the interest calculation period based on the following principles: (i) If the Deposit is paid before BIDV's end-of-day processing time, the interest calculation period shall be zero (0) days; (ii) If the Deposit is paid after BIDV's end-of-day processing time, the interest calculation period shall be one (01) day.

1.5. Nguyên tắc làm tròn lãi

1.5. Interest Rounding Principles:

a. Đối với đồng tiền gửi của Khách hàng là VND: Không lấy phần thập phân và làm tròn theo nguyên tắc nếu số đầu tiên của phần thập phân lớn hơn hoặc bằng 5 thì làm tròn lên, nếu số đầu tiên của phần thập phân nhỏ hơn 5 thì làm tròn xuống.

a. For deposits in VND: Interest is rounded to the nearest whole number. If the first decimal digit is 5 or greater, round up; if less than 5, round down.

b. Đối với đồng tiền gửi của Khách hàng là USD, EUR: Lấy phần thập phân 02 (hai) số lẻ và thực hiện theo nguyên tắc sau: nếu số thứ 3 của phần thập phân lớn hơn hoặc bằng 5 thì làm tròn lên, nếu số thứ 3 của phần thập phân nhỏ hơn 5 thì làm tròn xuống.

b. For deposits in USD or EUR: Interest is rounded to two decimal places. If the third decimal digit is 5 or greater, round up; if less than 5, round down.

Điều 2: Chi trả gốc, lãi tiền gửi và kéo dài thời hạn gửi tiền (Article 2. Early Withdrawal and Renewal of Term Deposits)

2.1. Toàn bộ gốc và lãi của Khoản tiền gửi chi trả trước hạn hoặc tại ngày đến hạn sẽ được BIDV chuyển vào Tài khoản thanh toán của chính khách hàng.

2.1. The entire principal and interest amount of the Deposit, whether withdrawn early or at maturity, shall be transferred by BIDV to the Customer's designated payment account.

2.2. Chi trả trước hạn Khoản tiền gửi

2.2. Early Withdrawal of the Deposit:

Khách hàng được chọn một trong hai phương thức chi trả trước hạn như sau:

The Customer may choose one of the following early withdrawal methods:

2.2.1. Khách hàng được rút một phần hoặc toàn bộ tiền gửi trước ngày đến hạn, ngày chi trả hoặc ngày thanh toán của khoản tiền gửi. Đối với phần tiền gửi rút trước hạn, khách hàng được hưởng lãi suất không kỳ hạn tại thời điểm rút, tính trên số ngày thực gửi. Đối với phần tiền gửi còn lại, khách hàng được hưởng lãi suất bằng mức lãi suất đang áp dụng đối với khoản tiền gửi mà khách hàng rút trước hạn một phần.

2.2.1. The Customer is entitled to make a partial or full withdrawal of the Deposit prior to the maturity date, payment date, or settlement date of the deposit. For the portion withdrawn prior to

maturity, the Customer shall receive interest at the demand deposit rate applicable on the withdrawal date, calculated based on the actual number of deposit days. For the remaining portion of the Deposit, the Customer shall receive interest at the same rate as the original interest rate applicable to the Deposit.

2.2.2. Khách hàng chỉ được rút toàn bộ tiền gửi trước ngày đến hạn, ngày chi trả, ngày thanh toán của khoản tiền gửi

2.2.2. The Customer may only make full withdrawal of the entire deposit prior to the maturity date, payment date, or settlement date of the deposit.

2.3. Chi trả các Khoản tiền gửi tại Ngày đến hạn và kéo dài thời hạn gửi tiền

2.3. Settlement at Maturity and Automatic Renewal

2.3.1. Nguyên tắc chung xử lý khi đến hạn Khoản tiền gửi

2.3.1. General Principles for Handling Deposits upon Maturity:

Tùy từng sản phẩm Khách hàng tham gia, Phương thức xử lý khoản tiền gửi tại Ngày đến hạn (Phương thức tất toán) được ghi nhận cụ thể tại Hợp đồng tiền gửi:

Depending on the product registered by the Customer, the Method of principal and interest settlement at maturity shall be specified in the Term Deposit Contract:

a) Trường hợp Hợp đồng tiền gửi ghi nhận Phương thức tất toán đối với khoản tiền gửi là Không quay vòng thì tại Ngày đến hạn, BIDV sẽ chuyển toàn bộ tiền gốc và lãi của Khoản tiền gửi vào tài khoản thanh toán của Khách hàng.

a) In the case where the Term Deposit Contract specifies the principal and interest payment method as Non-Renewal, on the Maturity Date, BIDV shall transfer the entire principal and interest amount of the Deposit to the Customer's payment account.

b) Trường hợp Hợp đồng Tiền gửi có kỳ hạn ghi nhận Phương thức tất toán đối với Khoản tiền gửi là Quay vòng gốc hoặc Quay vòng gốc và lãi (tự động kéo dài thời hạn gửi tiền): Nếu Ngày đến hạn trùng với ngày nghỉ cuối tuần, ngày nghỉ lễ theo quy định của BIDV thì khoản tiền gửi mới được quay vòng (“Khoản tiền gửi mới”) sẽ có ngày gửi tiền là Ngày đến hạn của Khoản tiền gửi.

b) In the case where the Term Deposit Contract specifies the principal and interest payment method as Principal Renewal or Principal and Interest Renewal (automatic renewal of the deposit term): If the Maturity Date falls on a weekend or public holiday as regulated by BIDV, the starting date of the renewed deposit (“New Deposit”) shall be the Maturity Date of the original Deposit.

2.3.2. Kéo dài thời hạn gửi tiền: Tùy thuộc vào Sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn mà Khách hàng tham gia như được ghi nhận tại Hợp đồng Tiền gửi có kỳ hạn, việc kéo dài thời hạn gửi tiền đối với Khoản tiền gửi của Khách hàng thực hiện như sau:

2.3.2. Renewal of the deposit term: Depending on the Term Deposit Product that the Customer register, as specified in the Term Deposit Contract, the renewal of the deposit term for the Customer's Deposit shall be executed as follows:

a) Trường hợp Khách hàng lựa chọn Phương thức nhận gốc và lãi khi đến hạn đối với Khoản tiền gửi là Quay vòng gốc và lãi thì tại Ngày đến hạn, BIDV sẽ tự động chuyển toàn bộ gốc và lãi sang kỳ hạn mới bằng với kỳ hạn cũ; hoặc kỳ hạn thấp hơn, gần nhất với kỳ hạn gửi tiền liền kề trước đó trong trường hợp BIDV ngừng huy động kỳ hạn gửi tiền liền kề trước đó. Mức lãi suất áp dụng thực hiện theo biểu lãi suất của sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn bằng Phương tiện điện tử có hiệu lực tại thời điểm quay vòng Khoản tiền gửi hoặc lãi suất điều chỉnh theo thỏa thuận giữa BIDV và Khách hàng.

a) In the case where the Term Deposit Contract specifies the principal and interest payment method upon maturity as Principal and Interest Renewal, on the Maturity Date, BIDV shall automatically transfer the entire principal and interest to a new term equal to the previous term; or to the nearest shorter term in case BIDV discontinues the previous term. The applicable interest rate shall follow the interest rate schedule for term deposit products via Electronic Channels effective at

the time of renewal, or an adjusted rate as mutually agreed between BIDV and the Customer.

b) Trường hợp Hợp đồng tiền gửi ghi nhận Phương thức nhận gốc và lãi khi đến hạn đối với Khoản tiền gửi là Quay vòng gốc thì tại Ngày đến hạn, BIDV sẽ chuyển toàn bộ tiền lãi vào Tài khoản thanh toán của Khách hàng và tiền gốc tự động quay vòng theo Sản phẩm Tiền gửi có kỳ hạn bằng Phương tiện điện tử với kỳ hạn gửi tiền mới bằng kỳ hạn gửi tiền của Khoản tiền gửi cũ; hoặc kỳ hạn gửi tiền thấp hơn, gần nhất với kỳ hạn gửi tiền liền kề trước đó trong trường hợp BIDV ngừng huy động kỳ hạn gửi tiền liền kề trước đó. Mức lãi suất áp dụng thực hiện theo biểu lãi suất Sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn bằng Phương tiện điện tử có hiệu lực tại thời điểm quay vòng Khoản tiền gửi hoặc lãi suất điều chỉnh theo thỏa thuận giữa BIDV và Khách hàng

b) In the case where the Term Deposit Contract specifies the principal and interest payment method upon maturity as Principal Renewal, on the Maturity Date, BIDV shall transfer the entire interest amount to the Customer's payment account, and the principal shall be automatically renewed under the Term Deposit Product via Electronic Channels with a new term equal to that of the previous Deposit; or the nearest shorter term in case BIDV discontinues the previous term. The applicable interest rate shall follow the interest rate schedule for term deposit products via Electronic Channels effective at the time of renewal, or an adjusted rate as mutually agreed between BIDV and the Customer.

Điều 3: Xử lý trường hợp tài khoản thanh toán bị phong tỏa, đóng, hạn chế giao dịch và các trường hợp thay đổi tình trạng tài khoản thanh toán của khách hàng (Article 3. Handling of cases where the payment account is blocked, closed, restricted, or subject to changes in status)

3.1. Tại thời điểm BIDV thực hiện chi trả gốc, lãi của khoản tiền gửi, trường hợp Tài khoản thanh toán của khách hàng vì lý do nào đó mà bị đóng, bị phong tỏa, bị hạn chế giao dịch hoặc thay đổi trạng thái, các Bên đồng ý xử lý như sau:

3.1. At the time BIDV processes the payment of principal and interest of the deposit, in the event the Customer's payment account is closed, blocked, restricted, or has its status changed for any reason, the Parties agree to handle the matter as follows:

a. Trường hợp Tài khoản thanh toán bị đóng hoặc bị hạn chế giao dịch hoặc bị phong tỏa hoặc bị thay đổi trạng thái mà theo quy định của BIDV và/hoặc quy định của pháp luật không được ghi có tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi vào Tài khoản thanh toán: Toàn bộ số tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi sẽ được BIDV quản lý cho đến khi Khách hàng và BIDV đã có văn bản Phụ lục hợp đồng về việc thay đổi thông tin tài khoản thanh toán để nhận chi trả gốc, lãi của Số tiền gửi.

a. In the event the payment account is closed, restricted, blocked, or its status is changed, and according to BIDV's regulations and/or applicable laws where the principal and interest of the Deposit cannot be credited to the payment account: BIDV shall retain and manage the entire principal and interest amount of the Deposit until the Customer and BIDV execute a written Appendix to the Contract to update the payment account information for the purpose of receiving the principal and interest, unless otherwise provided by law.

b. Tài khoản thanh toán bị phong tỏa hoặc bị hạn chế giao dịch hoặc bị thay đổi trạng thái mà theo quy định của BIDV và/hoặc quy định của pháp luật vẫn cho phép thực hiện việc ghi có tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi vào Tài khoản thanh toán: Toàn bộ số tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi vẫn sẽ được BIDV chi trả vào Tài khoản thanh toán của khách hàng.

b) In the event the payment account is blocked, restricted, or its status is changed, but under BIDV's regulations and/or applicable laws it is still permissible to credit the principal and interest of the Deposit to the payment account: BIDV shall proceed with the payment of the entire principal and interest amount of the Deposit to the Customer's payment account.

3.2. Trong thời gian BIDV quản lý tiền gốc, lãi của Khoản tiền gửi như quy định tại Khoản 1 Điều này, toàn bộ số tiền được quản lý không được hưởng lãi.

3.2. During the period in which BIDV manages the principal and interest of the Deposit as specified in Clause 1 of this Article, the managed amount shall not accrue any interest.

Điều 4: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng (Article 4. Rights and Responsibilities of the Customer)

4.1. Quyền của khách hàng

4.1. Rights of the Customer

- a. Được bảo hiểm tiền gửi theo quy định của pháp luật.
a. To be covered by deposit insurance in accordance with applicable laws
- b. Được thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản lãi, gốc theo quy định tại Hợp đồng tiền gửi, Điều khoản điều kiện giao dịch tiền gửi có kỳ hạn này.
b. To receive full and timely payment of principal and interest as stipulated in the Term Deposit Contract and these Terms and Conditions of Term Deposit Transaction.
- c. Chỉ được chuyển giao quyền sở hữu đối với Khoản tiền gửi nếu được BIDV chấp thuận. Việc chuyển giao quyền sở hữu đối với Khoản tiền gửi thực hiện theo quy định của BIDV tại thời điểm chuyển giao.
c. To transfer ownership of the Deposit only upon BIDV's approval. The transfer of ownership shall be carried out in accordance with BIDV's regulations in effect at the time of transfer.
- d. Được cầm cố Khoản tiền gửi để vay vốn tại BIDV hoặc tại các tổ chức tín dụng khác nếu được BIDV chấp thuận; được sử dụng Khoản tiền gửi làm tài sản đảm bảo cho nghĩa vụ của mình và/hoặc nghĩa vụ của Bên thứ ba tại BIDV theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.
d. To pledge the Deposit as collateral for loans at BIDV or other credit institutions, subject to BIDV's approval; and to use the Deposit as collateral for the Customer's obligations and/or third-party obligations at BIDV in accordance with BIDV's regulations from time to time.
- e. Được yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch và số dư liên quan đến khoản tiền gửi và có thể thực hiện tra cứu thông tin qua: dịch vụ ngân hàng điện tử do BIDV cung cấp, tổng đài trả lời tự động hoặc các điểm giao dịch của BIDV tùy theo quy định từng thời kỳ.
e. To request information on transactions and balances related to the Deposit and to access such information via: BIDV's electronic banking services, automated response hotlines, or BIDV's transaction points, depending on BIDV's regulations from time to time.
- f. Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng Tiền gửi có kỳ hạn trên BIDV Direct và quy định pháp luật có liên quan.
f. Other rights as stipulated in the Term Deposit Contract on BIDV Direct and relevant laws and regulations.

4.2. Nghĩa vụ của khách hàng

4.2. Responsibilities of the Customer

- a. Thanh toán các khoản phí (bao gồm cả phí chuyển tiền), chi phí phát sinh (nếu có) phát sinh từ việc thực hiện Hợp đồng Tiền gửi có kỳ hạn, Điều kiện giao dịch chung này theo quy định của BIDV và thỏa thuận của các Bên tại Hợp đồng Tiền gửi có kỳ hạn và Điều kiện giao dịch chung.
a. To pay all applicable fees (including transfer fees) and incurred expenses (if any) arising from the execution of the Term Deposit Contract and these General Transaction Conditions, in accordance with BIDV's regulations and the agreement between the Parties under the Term Deposit Contract and these General Transaction Conditions.
- b. Đảm bảo các Tài khoản thanh toán sử dụng để gửi, nhận chi trả tiền gửi là của chính khách hàng và các thông tin gửi tới BIDV đã chính xác khi thực hiện tạo yêu cầu gửi tiền.
b. To ensure that the payment accounts used for depositing and receiving the deposit funds are owned by the Customer, and that all information provided to BIDV when creating the deposit request is accurate.
- c. Không được thực hiện việc thay đổi thông tin về Số tiền gửi, Ngày đến hạn sớm hơn Ngày

đến hạn quy định tại Hợp đồng Tiền gửi có kỳ hạn, trừ trường hợp BIDV thông báo và yêu cầu Khách hàng phải thực hiện tất toán trước hạn hoặc không tiếp tục kéo dài kỳ hạn gửi tiền theo quy định tại Hợp đồng Tiền gửi có kỳ hạn và Điều kiện giao dịch chung.

c. Not to change any terms specified in the Term Deposit Contract, except in cases agreed upon in the Contract or where BIDV notifies and requires the Customer to make early settlement or to discontinue renewal of the deposit term in accordance with the Term Deposit Contract and these General Transaction Conditions.

d. Chịu trách nhiệm tự giải quyết tất cả các vấn đề tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại với bất kỳ bên nào liên quan đến Khoản tiền gửi tại BIDV, BIDV được miễn trách toàn bộ trừ trường hợp các tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại này phát sinh do lỗi trực tiếp của BIDV.

d. To take full responsibility for resolving any disputes, claims, or complaints with any third party related to the Deposit at BIDV. BIDV shall be fully exempt from liability unless such disputes, claims, or complaints arise directly from BIDV's fault.

e. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng Tiền gửi có kỳ hạn trên BIDV Direct và quy định pháp luật có liên quan.

e. To fulfill other obligations as stipulated in the Term Deposit Contract on BIDV Direct and relevant laws and regulations.

Điều 5: Quyền và nghĩa vụ của BIDV (Article 5. Rights and Responsibilities of BIDV)

5.1. Quyền của BIDV

5.1. Rights of BIDV

a. Được quyền từ chối việc nhận và chi trả Khoản tiền gửi theo Hợp đồng tiền gửi và Điều kiện giao dịch chung này, nếu Khách hàng không đáp ứng được, không thực hiện đúng quy định tại Hợp đồng tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này, quy định của BIDV từng thời kỳ, các thỏa thuận với BIDV và quy định của pháp luật hiện hành có liên quan.

a. To refuse to accept and disburse the Deposit under the Term Deposit Contract and these General Transaction Conditions if the Customer fails to comply with the provisions of the Term Deposit Contract, these General Transaction Conditions, BIDV's regulations from time to time, agreements with BIDV, or applicable laws and regulations.

b. Được quyền từ chối chi trả Khoản tiền gửi theo Hợp đồng tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này đối với trường hợp Hợp đồng tiền gửi đã bị lợi dụng nhưng không phải do lỗi của BIDV.

b. To refuse to disburse the Deposit under the Term Deposit Contract and these General Transaction Conditions in cases where BIDV has grounds to believe that the Term Deposit Contract has been abused, provided that such abuse is not caused by BIDV.

c. Được yêu cầu Khách hàng chuyển tiền hoặc duy trì đủ số dư tiền gửi trên Tài khoản thanh toán để BIDV thực hiện trích nợ Tài khoản thanh toán để tạo tài khoản tiền gửi có kỳ hạn theo đúng thỏa thuận trong Hợp đồng Tiền gửi có kỳ hạn và Điều kiện giao dịch chung.

c. To request the Customer to transfer funds or maintain a sufficient balance in the payment account for BIDV to debit such account in order to open a term deposit account in accordance with the Term Deposit Contract and these General Transaction Conditions.

d. Yêu cầu Khách hàng giải quyết tất cả các vấn đề tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại liên quan đến Khoản tiền gửi của Khách hàng.

d. To require the Customer to resolve any disputes, claims, or complaints related to the Customer's Deposit, including disputes with relevant third parties.

e. Được quyền tạm giữ, phong tỏa (tạm dừng mọi giao dịch chủ động từ Khách hàng đối với một phần hoặc toàn bộ Khoản tiền gửi của Khách hàng theo Hợp đồng tiền gửi; Điều kiện giao dịch chung này), khấu trừ, trích chuyển hoặc chấm dứt tạm giữ, phong tỏa Khoản tiền gửi của Khách hàng khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật hoặc

theo đề nghị/ thỏa thuận khác với Khách hàng.

e. To block (temporarily suspend all transactions initiated by the Customer for part or all of the Deposit under the Term Deposit Contract and these General Transaction Conditions), deduct, transfer, or terminate the Deposit upon written request by a competent state authority in accordance with the law or based on other requests/agreements with the Customer.

f. Được quyền tự động trích tiền từ Tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại BIDV, Khoản tiền gửi theo Hợp đồng tiền gửi, Điều kiện giao dịch chung này để thanh toán các khoản phí, chi phí mà Khách hàng phải thanh toán cho BIDV theo Hợp đồng tiền gửi, Điều khoản điều kiện giao dịch tiền gửi có kỳ hạn này.

f. To automatically debit the Customer's payment account opened at BIDV or the Deposit under the Term Deposit Contract and these General Transaction Conditions to collect any fees or expenses payable by the Customer to BIDV in accordance with the Terms and Conditions of Term Deposit Transaction.

g. Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng Tiền gửi có kỳ hạn trên BIDV Direct và quy định pháp luật có liên quan.

g. Other rights as stipulated in the Term Deposit Contract on BIDV Direct and relevant laws and regulations.

5.2. Nghĩa vụ của BIDV

5.2. Responsibilities of BIDV

a. Thanh toán tiền gốc, lãi tiền gửi đúng hạn và đầy đủ theo thỏa thuận với Khách hàng tại Hợp đồng tiền gửi, bản Điều khoản điều kiện giao dịch tiền gửi có kỳ hạn này.

a. To make full and timely payment of the principal and interest in accordance with the agreement with the Customer under the Term Deposit Contract and these Terms and Conditions of Term Deposit Transaction.

b. Giữ bí mật số dư tiền gửi của Khách hàng theo quy định của pháp luật và quy định của BIDV.

b. To maintain the confidentiality of Customer information (including the Customer's deposit balance) in accordance with applicable laws and BIDV's internal regulations.

c. Đảm bảo an toàn tiền gửi của Khách hàng.

c. To ensure the safety of the Customer's deposit in accordance with legal regulations.

d. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến giao dịch tiền gửi có kỳ hạn online theo quy định của pháp luật và quy định của BIDV.

d. To handle Customer inquiries and complaints related to online term deposit transactions in accordance with the law and BIDV's regulations.

e. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng Tiền gửi có kỳ hạn trên BIDV Direct và quy định pháp luật có liên quan.

e. To fulfill other obligations as stipulated in the Term Deposit Contract on BIDV Direct and relevant laws and regulations.

C. Điều khoản điều kiện về chuyển đổi khách hàng từ BIDV iBank lên BIDV Direct (Term and Conditions of Customer Migration from BIDV iBank to BIDV Direct)

Điều 1: Điều kiện chung về chuyển đổi (Article 1. General Conditions for Migration)

1.1. Phạm vi dịch vụ chuyển đổi

1.1. Scope of Migrated Services

a. Phạm vi sử dụng dịch vụ BIDV Direct của Khách hàng được giữ nguyên như đăng ký sử dụng trên BIDV iBank.

a. The scope of BIDV Direct services available to the Customer shall remain the same as

registered under BIDV iBank.

b. Người dùng được phân quyền sử dụng toàn bộ dịch vụ theo đăng ký cho Khách hàng trên BIDV Direct trừ các trường hợp đặc thù.

b. Users shall be granted access rights to all services registered for the Customer on BIDV Direct, except for specific exceptional cases.

1.2. Gói dịch vụ

1.2. Service Package

a. Gói dịch vụ BIDV Direct của Khách hàng được giữ nguyên như đăng ký sử dụng dịch vụ trên BIDV iBank, trừ trường hợp quy định tại Điểm b, Khoản 1.2 Điều 1 dưới đây.

a. The Customer's BIDV Direct service package shall remain unchanged from the service package registered on BIDV iBank, except as provided under Clause 1.2(b) of this Article 1 below.

b. Trường hợp số lượng User chuyển đổi không đủ đáp ứng luồng giao dịch tài chính do user không đáp ứng điều kiện chuyển đổi quy định tại khoản 2.2, Điều 2, gói đăng ký dịch vụ iBank sẽ được chuyển sang gói dịch vụ phi tài chính trên BIDV Direct.

b. In cases where the number of Users migrated is insufficient to support financial transaction flows due to Users not meeting the conversion requirements stipulated in Clause 2.2, Article 2, the iBank service package shall be converted into a non-financial service package on BIDV Direct.

1.3. Đăng ký mô hình phê duyệt

1.3. Approval Workflow Registration

a. Mô hình phê duyệt của khách hàng trên BIDV Direct được giữ nguyên như khi Khách hàng đăng ký sử dụng trên BIDV iBank, trừ trường hợp quy định tại Điểm b Khoản 2 Điều 2 dưới đây.

a. The approval workflow model of the customer on BIDV Direct shall remain unchanged from the model registered by the Customer under BIDV iBank, except as specified in Point b, Clause 2, Article 2 below.

b. Trường hợp khách hàng đăng ký tại BIDV iBank theo mô hình: 1 bước tạo – 1 bước xác nhận – 1 bước phê duyệt, trong đó: 1 người vừa tạo, vừa xác nhận và 1 người phê duyệt giao dịch. Nhằm đơn giản hóa thao tác đồng thời đảm bảo an toàn, kiểm soát và tuân thủ cơ chế giao dịch trên kênh ngân hàng số, BIDV sẽ thực hiện điều chỉnh mô hình giao dịch của Khách hàng trên BIDV Direct như sau: Giao dịch sau khi được khởi tạo sẽ chuyển trực tiếp đến cấp phê duyệt; không yêu cầu người khởi tạo thực hiện thêm bước “Xác nhận” như trên hệ thống BIDV iBank.

b. In cases where customers are registered on BIDV iBank under the model: 1 creation step – 1 confirmation step – 1 approval step, where: 1 person acts as both the creator and confirmer, and 1 person approves the transaction. To simplify operations while ensuring safety, control, and compliance with the transaction mechanism on the digital banking channel, BIDV will adjust the Customer's transaction model on BIDV Direct as follows: Once initiated, the transaction will be transferred directly to the approval level; the initiator is not required to perform an additional “Confirmation” step as on the BIDV iBank system.

c. Trường hợp khách hàng có một hoặc nhiều người dùng nhóm quyền kết hợp với số bước thực hiện trong mô hình phê duyệt của khách hàng phức tạp, khác với 2 trường hợp nêu trên và đã được thể hiện trong hợp đồng đăng ký dịch vụ BIDV iBank với ngân hàng thì khi chuyển đổi lên BIDV Direct sẽ được giữ nguyên mô hình phê duyệt đã đăng ký.

c. In cases where a customer has one or more users with combined permission groups and a more complex approval workflow than the two cases mentioned above, as specified in the service registration contract for BIDV iBank with the Bank, the approval workflow registered shall remain unchanged upon migration to BIDV Direct.

1.4. Hình thức thu phí và kỳ thu phí

1.4. Fee Collection Method and Billing Cycle

Hình thức thu phí của khách hàng trên BIDV Direct được giữ nguyên như khi Khách hàng đăng ký sử dụng trên BIDV iBank (Thu từng lần/định kỳ), đối với hình thức thu phí định kỳ nếu khách hàng không xác nhận chính xác kỳ thu phí trước thời điểm chuyển đổi thì kỳ thu phí sẽ được mặc định là hàng tháng.

The fee collection method for the Customer on BIDV Direct shall remain unchanged from that registered on BIDV iBank (per-transaction or periodic billing). For periodic fee collection, in the event that the Customer does not confirm the applicable billing cycle prior to the conversion, the billing cycle shall be defaulted to monthly.

Điều 2: Thông tin Khách hàng và người dùng khi thực hiện chuyển đổi (Article 2. Customers and User Information)

2.1. Thông tin khách hàng

2.1. Customer Information

2.1.1. BIDV thực hiện chuyển đổi khách hàng có trạng thái là “Hoạt động” tại “BIDV iBank” và tại hệ thống ngân hàng lõi của BIDV.

2.1.1. BIDV migrates customers with an “Active” status in “BIDV iBank” and in BIDV’s core banking system.

2.1.2. Hạn mức của Khách hàng được chuyển đổi tương ứng sang BIDV Direct bao gồm các loại hạn mức sau: Hạn mức khách hàng từng giao dịch; Hạn mức tài khoản từng giao dịch; Hạn mức tài khoản tổng 1 ngày; Hạn mức khách hàng tổng 1 ngày.

2.1.2. The customer's limits will be correspondingly migrated to BIDV Direct, including the following types of limits: per-transaction customer limit; per-transaction account limit; total daily account limit; total daily customer limit.

2.1.3. Khách hàng sau khi được chuyển đổi thành công sẽ áp dụng theo chính sách phí của chương trình BIDV Direct được quy định tại Điều 9 – Bản Điều khoản điều kiện chung về sử dụng dịch vụ BIDV Direct (trừ trường hợp khách hàng được áp dụng chính sách riêng theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ).

2.1.3. Customers who are successfully migrated will be subject to the fee policy of the BIDV Direct program as stipulated in Article 9 – General Terms and Conditions for the Use of BIDV Direct Services (except in cases where customers are subject to specific policies as prescribed by BIDV at each period)

2.1.4. Tài khoản thu phí duy trì dịch vụ BIDV Direct của Khách hàng: là tài khoản thanh toán của Khách hàng đã đăng ký trả phí trên BIDV iBank. Trường hợp Khách hàng chưa đăng ký tài khoản trả phí trên BIDV iBank, ngân hàng có quyền thu phí từ bất kỳ tài khoản thanh toán nào của Khách hàng mở tại BIDV.

2.1.4. The customer's service maintenance fee collection account for BIDV Direct: is the customer's current account registered for fee payment on BIDV iBank. In cases where the customer has not registered a fee current account on BIDV iBank, the bank reserves the right to collect fees from any of the customer's current accounts opened at BIDV.

2.1.5. BIDV chỉ thực hiện chuyển đổi những dịch vụ của khách hàng đang có trạng thái là “Hoạt động” tại BIDV iBank lên BIDV Direct.

2.1.5. BIDV only migrates services’s customer with an “Active” status in BIDV iBank to BIDV Direct.

2.2. Thông tin người dùng

2.2. User Information

2.2.1. Người dùng cần đảm bảo có đầy đủ thông tin theo quy định của BIDV từng thời kỳ để chuyển đổi lên BIDV Direct. Đồng thời, đáp ứng các điều kiện bao gồm nhưng không giới hạn: tại cùng 1 khách hàng thì các Người dùng không cùng thông tin Giấy tờ tùy thân, Số điện thoại, Email;

và trong hệ thống BIDV Direct, 1 email hoặc 1 số điện thoại KHÔNG ĐƯỢC gắn với nhiều Giấy tờ tùy thân.

2.2.1. Users must ensure they have complete information as per BIDV's regulations at each period to migrate to BIDV Direct. Additionally, they must meet conditions including but not limited to: for the same customer, Users do not share the same identification document information, phone number, or email; and within the BIDV Direct system, one email or one phone number MUST NOT be linked to multiple identification documents.

2.2.2. Trạng thái của người dùng trên BIDV iBank chuyển đổi lên BIDV Direct bao gồm: Hoạt động, Tạm dừng, Tạm dừng do hết hạn Giấy tờ tùy thân.

Hệ thống sẽ thực hiện chuyển đổi đối với các người dùng (User) có phát sinh đăng nhập trên BIDV iBank trong vòng 1 năm gần nhất tính đến thời điểm chuyển đổi

2.2.2. User statuses on BIDV iBank migrated to BIDV Direct include: Active, Suspended, Suspended due to expired identification documents.

The system will perform the migration for Users who have logged in to BIDV iBank within the last 01 year prior to the migration date.

2.2.3. Dịch vụ của người dùng đăng ký tại BIDV iBank được chuyển đổi tương ứng lên BIDV Direct.

2.2.3. Services registered by users on BIDV iBank will be correspondingly migrated to BIDV Direct.

2.2.4. Nhóm quyền của người dùng đăng ký tại BIDV iBank được chuyển đổi lên BIDV Direct như sau:

2.2.4. User permission groups registered on BIDV iBank will be migrated to BIDV Direct as follows:

a) Người dùng chỉ có chức năng Vắn tin trên BIDV iBank: đăng ký nhóm quyền “Truy vấn” trên BIDV Direct.

a) Users with inquiry-only functions on BIDV iBank will be assigned the Inquiry permission group on BIDV Direct.

b) Người dùng có chức năng Tạo giao dịch (Kế toán viên) trên BIDV iBank: đăng ký sang nhóm quyền “Tạo giao dịch” trên BIDV Direct.

b) Users with transaction creation functions (Accountant) on BIDV iBank will be assigned the Transaction Creator group.

c) Người dùng có chức năng Xác nhận giao dịch trên BIDV iBank (Kế toán trưởng): đăng ký nhóm quyền “Duyệt giao dịch” trên BIDV Direct.

c) Users with transaction approval functions (Chief Accountant) on BIDV iBank will be assigned the Transaction Approver group.

d) Người dùng có chức năng Duyệt giao dịch trên BIDV iBank (Chủ tài khoản): chuyển đổi tương ứng sang nhóm quyền như sau: Nếu khách hàng chỉ có 1 người dùng có chức năng Duyệt giao dịch (hay Chủ tài khoản) thì đăng ký nhóm quyền “Duyệt giao dịch và quản trị” trên BIDV Direct; Nếu khách hàng có từ 2 người dùng có chức năng Duyệt giao dịch (hay Chủ tài khoản) trở lên thì tất cả người dùng có chức năng Duyệt giao dịch đó được đăng ký nhóm quyền “Duyệt giao dịch” trên BIDV Direct.

d) Users with final approval authority (Account Holder) on BIDV iBank will be mapped as follows: If the customer has only one user with transaction approval (or Account Holder role), they will be assigned the Transaction Approver and Administrator role on BIDV Direct; If the customer has two or more users with transaction approval authority, all such users will be assigned the Transaction Approver group on BIDV Direct.

e) Tài khoản đăng ký của người dùng trên BIDV iBank được chuyển đổi tương ứng sang BIDV

Direct.

e) User's registered accounts on BIDV iBank will be correspondingly migrated to BIDV Direct.

f) Hạn mức của người dùng được chuyển đổi theo nguyên tắc sau:

f) User limits will be migrated according to the following principles:

- Nếu người dùng không khai báo hạn mức tại BIDV iBank thì được gán hạn mức mặc định của hệ thống trên BIDV Direct.

- If no limits were registered for the User on BIDV iBank, default system limits will be applied on BIDV Direct.

- Nếu người dùng có khai báo hạn mức tại BIDV iBank thì được chuyển đổi sang tương ứng trên BIDV Direct.

- If limits were registered, they will be migrated accordingly.

- Nếu người dùng khai báo hạn mức loại tiền khác VND thì khi chuyển đổi trên Direct sẽ được quy về VND theo tỷ giá tại thời điểm chuyển đổi.

- Limits registered in foreign currencies will be converted to VND based on the exchange rate at the time of migration.

g) Phương thức xác thực của người dùng:

g) User authentication methods:

- Nếu Người dùng có đăng ký phương thức xác thực tại BIDV iBank thì thực hiện chuyển đổi phương thức xác thực tương ứng sang BIDV Direct.

- If the User had registered an authentication method on BIDV iBank, it will be migrated accordingly to BIDV Direct.

- Nếu Người dùng không đăng ký phương thức xác thực tại BIDV iBank thì thực hiện chuyển đổi sang phương thức xác thực mặc định là Smart OTP trên BIDV Direct.

- If no authentication method was registered, the default method Smart OTP will be applied on BIDV Direct.

h) BIDV chỉ chuyển đổi dịch vụ đăng ký của người dùng ở trạng thái “Hoạt động” trên BIDV iBank lên BIDV Direct.

h) BIDV only migrate registered user services with an “Active” status on BIDV iBank to BIDV Direct.

2.3. Thông tin về dữ liệu giao dịch của khách hàng

2.3. Information on customer transaction data

2.3.1. BIDV chuyển đổi dữ liệu giao dịch được khách hàng thực hiện trên BIDV iBank lên BIDV Direct bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ sau: Chuyển tiền trong nước; Thanh toán lương tự động, Thanh toán hóa đơn online (không bao gồm đăng ký thanh toán hóa đơn định kỳ), Tiền gửi có kỳ hạn, Tra soát...

2.3.1. BIDV migrates transaction data performed by customers on BIDV iBank to BIDV Direct, including but not limited to the following services: Domestic money transfer; Automatic payroll payment, Online bill payment (excluding recurring bill payment registration), Term deposits, Dispute resolution (transaction inquiries/claims)...

2.3.2. Dữ liệu giao dịch được chuyển đổi lên BIDV Direct là dữ liệu giao dịch trên BIDV iBank trong vòng 01 năm tính từ thời điểm chuyển đổi, bao gồm nhưng không giới hạn các trạng thái sau: Thành công, thành công một phần, thất bại.

2.3.2. Transaction data migrated to BIDV Direct is transaction data from BIDV iBank within 01 year from the migration time, including but not limited to the following statuses: Successful, Partially successful, Failed.

2.3.3. BIDV không chuyển đổi giao dịch được khách hàng khởi tạo trên BIDV iBank có ngày hiệu lực tương lai sau thời điểm chuyển đổi lên BIDV Direct.

2.3.3. *BIDV does not migrate transactions initiated by customers on BIDV iBank with a future effective date after the migration time to BIDV Direct.*

Điều 3. Trách nhiệm của các bên (Article 3. Responsibilities of the Parties)

3.1. Trách nhiệm của Ngân hàng

3.1. Responsibilities of the Bank

a. Mọi thông tin chuyển đổi chỉ phục vụ mục đích vận hành hệ thống, không được tiết lộ cho bên thứ ba nếu không có sự đồng ý của Khách hàng, trừ trường hợp pháp luật quy định.

a. All migration information shall be used solely for system operation purposes and shall not be disclosed to any third party without the Customer's consent, except as required by law.

b. Thông báo đến Khách hàng về thời gian thực hiện chuyển đổi, hướng dẫn đăng nhập trên BIDV Direct thông qua các hình thức phù hợp được quy định tại theo quy định tại Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán mà BIDV đã ký với Khách hàng.

b. Notify Customers about the migration execution time and provide login instructions for BIDV Direct through appropriate methods as stipulated in the Account Opening and Usage Agreement that BIDV has signed with the Customer.

3.2. Trách nhiệm của Khách hàng

3.2. Responsibilities of the Customer

a. Cung cấp thông tin, tài liệu bổ sung nếu Ngân hàng yêu cầu để phục vụ quá trình chuyển đổi.

a. To provide additional information and documents upon the Bank's request to facilitate the migration process.

b. Chủ động thay đổi mật khẩu, thiết lập lại phương thức xác thực khi sử dụng hệ thống mới.

b. To proactively change passwords and reset authentication methods when using the new system.

c. Tuân thủ quy định, hướng dẫn sử dụng hệ thống mới - BIDV Direct.

c. To comply with the regulations and instructions for using the new system – BIDV Direct.

3.3. Các điều khoản khác

3.3. Other Provisions

a. Các Điều khoản và Điều kiện chuyển đổi này có hiệu lực kể từ ngày 15/08/2025 và áp dụng cho đến khi Khách hàng chấm dứt sử dụng dịch vụ BIDV Direct.

a. These Terms and Conditions for Migration shall take effect from August 15, 2025, and shall remain in force until the Customer terminates the use of BIDV Direct services.

b. Điều khoản điều kiện về chuyển đổi Khách hàng này là bộ phận kèm theo, không tách rời Bản Điều khoản và điều kiện chung về sử dụng dịch vụ BIDV Direct.

b. These Customer Migration Terms and Conditions form an integral part of, and cannot be separated from, the General Terms and Conditions for Using BIDV Direct Services.

c. Trường hợp có mâu thuẫn giữa các Điều khoản này với các thỏa thuận khác về dịch vụ Ngân hàng điện tử cho khách hàng tổ chức, Điều khoản này sẽ được ưu tiên áp dụng trong thời gian chuyển đổi.

c. In the event of any conflict between these Terms and other agreements regarding electronic banking services for corporate customers, these Terms shall take precedence during the migration period.

d. Các vấn đề khác không được quy định tại Điều khoản và Điều kiện chuyển đổi này sẽ thực hiện theo Quy chế, Quy định dịch vụ Ngân hàng điện tử của BIDV và pháp luật hiện hành.

d. Any matters not regulated in these Terms and Conditions for Migration shall be governed

by BIDV's Electronic Banking Service Regulations and current applicable laws.

NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM
JOINT STOCK COMMERCIAL BANK FOR INVESTMENT AND DEVELOPMENT OF VIETNAM

