

Với mọi trách nhiệm thuộc về mình, tôi/chúng tôi đề nghị Ngân hàng mở tài khoản cho tôi/chúng tôi với các thông tin sau:
I, taking full legal responsibility to myself, would like the bank to open the account for me under the following information

THÔNG TIN VỀ KHÁCH HÀNG (Customer's Information)

Họ và tên:
Full name

Giới tính: Nam Nữ
Gender Male Female

Tên viết tắt:
Short name

Ngày sinh: Nơi sinh: Quốc tịch: Cư trú: Có Không
Date of birth Place of birth Nationality Resident Yes No

CMND: Thẻ căn cước công dân: Hộ chiếu: Khác:
ID Citizen ID Passport Other

Số: Ngày cấp: Ngày hết hạn: Nơi cấp:
No. Issue Date Exp. Date Issue Place

Địa chỉ liên hệ: Điện thoại nhà riêng:
Current Address Home Phone

Địa chỉ thường trú: Điện thoại di động:
Permanent Address Mobile Phone

Địa chỉ nước ngoài: Địa chỉ e-mail:
Overseas Address E-mail Address

Thị thực nhập cảnh: Ngày cấp: Ngày hết hạn:
Visa Issue Date Exp. Date

Đang đi học Không đi làm Đang đi làm Tự kinh doanh Nghỉ hưu
Student Unemployed Employed Self-employed Retired

Nghề nghiệp: Chức vụ:
Occupation Position

Thu nhập hàng năm (VND): Dưới 12 triệu Từ 12 triệu - 36 triệu Từ 36 triệu - 60 triệu Trên 60 triệu
Annual personal income Below 12 mil 12 mil - 36 mil 36 mil - 60 mil Above 60 mil

Tên cơ quan: Điện thoại cơ quan:
Name of company Office Telephone

Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (*) Đăng ký thuế (*) Quyết định thành lập doanh nghiệp (*)
Certificate of business registration Tax Registration Establishment Decision

Số: Ngày cấp: Nơi cấp: Lĩnh vực hoạt động kinh doanh (*):
No. Issue Date Issue Place Business Field

Tình trạng hôn nhân: Độc thân Có gia đình Ly dị Góa
Marital Status Single Married Divorced Widowed

Trình độ học vấn: Sau đại học Đại học Cao đẳng THPT, trung cấp Dưới THPT
Education Level Post Graduate Graduate Diploma High School Below High School

THÔNG TIN VỀ TÀI KHOẢN (Account Opening Information)

Đối tượng sử dụng: Cá nhân Đối tượng khác (*)
Account Opening Object For Individuals Other objects

Loại tài khoản: Thanh toán Thanh toán chung Khác
Account type Current Account Joint-Account Other

Loại tiền: VND USD Khác
Currency Other

Họ và tên chủ tài khoản:
Full name of Account Holder

Tên tài khoản:
Account name

ĐĂNG KÝ CHỮ KÝ MẪU (SPECIMEN SIGNATURE)

Chữ ký mẫu thứ nhất (First Specimen Signature)

Ký và ghi rõ họ tên (Full name and Signature)

Chữ ký mẫu thứ hai (Second Specimen Signature)

Ký và ghi rõ họ tên (Full name and Signature)

Đăng ký chữ ký mẫu để giao dịch cho tất cả các tài khoản (Tiền gửi thanh toán, tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn,...) Có Không
Use specimen signature for all types of accounts (current accounts, saving accounts, term accounts,...) Yes No

(*) Chỉ áp dụng đối với các đối tượng: hộ gia đình, tổ hợp tác, doanh nghiệp tư nhân, tổ chức không có tư cách pháp nhân do khách hàng là chủ tài khoản
(* Applicable to households, cooperative groups, private companies, unincorporated organizations owned by Account Holder

YÊU CẦU PHÁT HÀNH THẺ VIETCOMBANK CONNECT24 (Domestic Debit Card)

Hạng thẻ: Chuẩn Standard Vàng Gold Đặc biệt Diamond

Số lượng: Bằng chữ: Loại hình phát hành: Thông thường Regular Phát hành nhanh Quick

Thanh toán phí: Tự động ghi nợ TK Auto Debit to Account Nộp tiền mặt Cash Deposit

Tên chủ thẻ chính in nổi trên thẻ (tối đa 20 ký tự in hoa)
Primary Card Holder name embossed (Maximum 20 characters, in capital letter)

THÔNG TIN CHỦ THẺ PHỤ (Supplementary Card Holder's Information)

1. Họ và tên
Full Name

Tên in nổi (tối đa 20 ký tự in hoa)
Name embossed (Maximum 20 characters, in capital letter)

CMND Thẻ căn cước công dân Hộ chiếu Khác
ID Citizen ID Passport Other

Số: Ngày cấp Ngày hết hạn Nơi cấp
No. Issue Date Exp. Date Issue Place

2. Họ và tên
Full Name

Tên in nổi (tối đa 20 ký tự in hoa)
Name embossed (Maximum 20 characters, in capital letter)

CMND Thẻ căn cước công dân Hộ chiếu Khác
ID Citizen ID Passport Other

Số: Ngày cấp Ngày hết hạn Nơi cấp
No. Issue Date Exp. Date Issue Place

3. Họ và tên
Full Name

Tên in nổi (tối đa 20 ký tự in hoa)
Name embossed (Maximum 20 characters, in capital letter)

CMND Thẻ căn cước công dân Hộ chiếu Khác
ID Citizen ID Passport Other

Số: Ngày cấp Ngày hết hạn Nơi cấp
No. Issue Date Exp. Date Issue Place

ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG DỊCH VỤ KHÁC (Other Banking Service Request)

Đề nghị đánh dấu (✓) vào ô trống để xác nhận yêu cầu dịch vụ, đánh dấu (X) vào ô trống nếu không sử dụng dịch vụ
Please put (✓) to confirm requests, put (X) if you do not want to use the Service

<input type="checkbox"/> Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến (VCB-iB@nking) Internet Banking Service	<input type="checkbox"/> Dịch vụ Ngân hàng qua tin nhắn di động (VCB-SMS B@nking) SMS Banking Service
<input type="checkbox"/> Dịch vụ Ngân hàng trên điện thoại di động (VCB-Mobile B@nking) Mobile Banking Service	<input type="checkbox"/> Dịch vụ thanh toán trên điện thoại di động cho thuê bao Viettel (Mobile BankPlus) Mobile Banking Service – Viettel Subscribers
<input type="checkbox"/> Dịch vụ Ngân hàng trên điện thoại cố định 24/7 (VCB-Phone B@nking) Phone Banking Service	

CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG (Customer's Declaration)

1. Tôi cam đoan mọi thông tin đưa ra tại đề nghị này đều đầy đủ và trung thực. Đề nghị Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (Vietcombank) mở tài khoản và cung cấp các dịch vụ mà tôi đã đăng ký ở trên.
I hereby confirm that the information given above is correct and complete and kindly request Joint – Stock Commercial Bank for Foreign Trade of Vietnam (Vietcombank) to open the account (s) and provide me with the Services registered above.

2. Tôi đã đọc, hiểu và cam kết thực hiện các nội dung thỏa thuận về mở và sử dụng tài khoản cũng như các dịch vụ đăng ký ở trên (đính kèm); đồng ý rằng khi đại diện hợp pháp của Ngân hàng ký vào phần dành cho Ngân hàng dưới đây thì văn bản này được coi là Hợp đồng, có giá trị ràng buộc các bên.
I have read, clearly understood and agreed all terms and conditions in the contract on opening and using account as well as the above registered services (attached to this application). This document would be considered a contract when the Bank's authorized representatives sign in the part "Bank use only".

3. Tôi cam kết chịu trách nhiệm quản lý, sử dụng tài khoản theo quy chế của Nhà nước và quy định của Ngân hàng.
I commit to operate and manage this account in accordance with Government's regulations and the Bank's rules of Non – Individual Account.

Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu (nếu có)
Full name, Signature and Stamp (if any)

Ngày ... tháng ... năm
Date/month...../year.....

PHẦN DÀNH CHO NGÂN HÀNG (Bank use only)

Số HSKH:
Số TK VND:
Số TK NT:
Tên truy cập:

Cán bộ tiếp nhận

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ
Cán bộ xử lý

Vietcombank
(ký tên, đóng dấu)

Hiệu lực từ ngày (from date)...../...../.....

Họ tên

Họ tên

Họ tên

Ngày/...../.....

NỘI DUNG THỎA THUẬN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN TIỀN GỬI TẠI VIETCOMBANK

Điều 1. Giải thích từ ngữ:

- 1. Khách hàng (KH):** là tổ chức hoặc cá nhân mở tài khoản tại Vietcombank (VCB).
- 2. Tài khoản (TK):** là tài khoản tiền gửi do khách hàng mở tại VCB. TK có thể là TK của tổ chức, TK của cá nhân, TK thanh toán chung của các cá nhân, TK thanh toán chung của tổ chức hoặc TK thanh toán chung hỗn hợp.
- 3. Các chủ TK thanh toán chung (TKTTC):** là hai hay nhiều người cùng đứng tên mở tài khoản. Các chủ TKTTC có thể là cá nhân hoặc đại diện hợp pháp của tổ chức mở TK.
- 4. Đóng TK:** là việc VCB đóng hồ sơ TK, số TK đã bị đóng có thể được sử dụng để đăng ký cho KH khác.
- 5. Tạm khóa:** là việc VCB tạm dừng mọi giao dịch chi tiền trên một phần hoặc toàn bộ số dư trên TK khi chủ TK yêu cầu hoặc theo thỏa thuận trước giữa chủ TK và VCB.
- 6. Phong tỏa TK:** là việc VCB tạm dừng mọi giao dịch chi tiền trên một phần hoặc toàn bộ số dư trên TK trong các trường hợp được phép theo quy định của pháp luật mà không phải thỏa thuận trước với chủ TK.
- 7. Chứng từ TK:** bao gồm giấy báo Nợ, báo Có, bản sao số TK, sao kê, giấy báo số dư TK.
- 8. Số dư tối thiểu:** là số tiền tối thiểu chủ TK phải duy trì trên TK tại mọi thời điểm.
- 9. Số dư được phép sử dụng:** là số tiền KH có thể sử dụng để chi tiêu và thanh toán từ TK của mình. Số dư được phép sử dụng bằng số dư có trên TK trừ đi các khoản phong tỏa và tạm khóa trừ số dư tối thiểu chủ TK phải duy trì và cộng với hạn mức thấu chi chưa sử dụng (nếu có).

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng:

1. Được quyền sử dụng số dư được phép sử dụng trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Chủ tài khoản được VCB tạo mọi điều kiện để sử dụng tài khoản của mình thuận tiện và an toàn.
2. Được lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán phù hợp với nhu cầu của mình do VCB cung cấp.
3. Được uỷ quyền cho người khác sử dụng tài khoản theo quy định của pháp luật và của VCB.
4. Yêu cầu VCB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp các thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên tài khoản của mình trong thoả thuận với VCB.
5. Được yêu cầu VCB tạm khóa, đóng tài khoản khi cần thiết; được gửi thông báo cho VCB về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản chung giữa các chủ tài khoản chung.
6. Được nhận thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của VCB bằng thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác.
7. Đảm bảo có đủ số tiền trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thoả thuận thấu chi thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản.
8. Chấp hành các quy định của pháp luật và Quy định của VCB về mở và sử dụng tài khoản tại VCB.
9. Thông báo kịp thời cho VCB khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng.
10. Hoàn trả hoặc phối hợp với VCB hoàn trả đầy đủ số tiền do VCB hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của VCB/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác).
11. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin và chứng từ thanh toán mà mình cung cấp.
12. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng tài khoản tại VCB. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho VCB khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở tài khoản.
13. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán theo quy định của VCB.
14. Chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng tài khoản và các sai sót do lỗi của mình.
15. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản, không chuyển nhượng tài khoản ngoại trừ tài khoản tiền gửi có kỳ hạn.
16. Không được sử dụng tài khoản của mình để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
17. Có trách nhiệm bảo mật thông tin chủ tài khoản, thông tin tài khoản và các thông tin về sử dụng các dịch vụ khác trên tài khoản do KH đăng ký tại VCB để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán.
18. Tuân thủ các quy định của đạo luật FATCA và các quy định về phòng chống rửa tiền.
19. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thoả thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với VCB không trái với quy định của pháp luật hiện hành.
20. Nếu Khách hàng đề nghị hủy bỏ một yêu cầu giao dịch đã được khách hàng tự thực hiện thì VCB có quyền quyết định trong phạm vi có thể theo các quy định, thông lệ của hệ thống ngân hàng để nỗ lực hỗ trợ khách hàng lực. Khách hàng đồng ý rằng Khách hàng sẽ chịu mọi trách nhiệm ngay cả trong trường hợp người hưởng đã nhận tiền và khách hàng chịu mọi chi phí phát sinh nếu có.

Điều 3. Quyền và trách nhiệm của ngân hàng

1. Được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a) Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng dịch vụ thanh toán theo thoả thuận trước bằng văn bản với khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật.

b) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật.

c) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết.

d) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền.

e) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản và VCB.

2. Được từ chối cung ứng dịch vụ cho khách hàng trong những trường hợp sau:

a) Chủ tài khoản không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa chủ tài khoản với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

b) Tài khoản không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.

c) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền.

d) Tài khoản đang tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản đang bị đóng, tài khoản thanh toán bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư được phép sử dụng để thực hiện các lệnh thanh toán.

3. Được yêu cầu tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán hoàn trả đầy đủ số tiền do VCB/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của VCB/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác).

4. Được quyền thu phí khi cung ứng các dịch vụ thanh toán theo quy định của pháp luật.

5. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản của chủ tài khoản hoặc chưa phong tỏa tài khoản chung theo thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản chung về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản chung giữa các chủ tài khoản chung khi chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho VCB.

6. Quy định về số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để khách hàng biết.

7. Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn bảo mật trong quá trình mở và sử dụng tài khoản tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của VCB phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành.

8. Không chịu trách nhiệm về tranh chấp do các thông tin thay đổi khác với thông tin lưu trên hệ thống thông tin của VCB mà chủ tài khoản không thông báo cho VCB.

9. Thực hiện lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của khách hàng phù hợp với quy định và thỏa thuận giữa VCB với khách hàng sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản đó.

10. Ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản của khách hàng.

11. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản theo thỏa thuận bằng văn bản hoặc hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán với chủ tài khoản và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.

12. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở tài khoản của chủ tài khoản. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của VCB và của NHNN.

13. Đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản và giao dịch trên tài khoản của khách hàng theo quy định của pháp luật.

14. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản thanh toán của chủ tài khoản do lỗi của VCB.

15. Tuân thủ quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

16. Xây dựng quy trình nội bộ về mở, sử dụng tài khoản và duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản. Hướng dẫn, thông báo công khai để khách hàng biết và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản.

17. Được cung cấp thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của VCB bằng thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác, trừ trường hợp chủ tài khoản có thỏa thuận khác với VCB.

18. Cung cấp thông tin và hướng dẫn khách hàng tuân thủ các quy định của đạo luật FATCA và các quy định về phòng chống rửa tiền.

19. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với VCB không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 4. Quản lý TK

1. Địa điểm giao dịch:

a) Khách hàng có thể thực hiện giao dịch tại quầy tại bất kỳ điểm giao dịch nào của VCB (Trụ sở chính/Trụ sở chi nhánh/Phòng giao dịch);

b) Các giao dịch thực hiện trên phương tiện điện tử và các máy móc thiết bị tự động khác được quy định cụ thể theo từng sản phẩm, dịch vụ do VCB cung ứng.

2. Số dư TKTT tối thiểu: KH phải duy trì trên TKTT số dư tối thiểu theo quy định của VCB là 1.000.000 đồng/300 USD hoặc số tiền bằng ngoại tệ tương đương đối với TKTT tổ chức và 50.000 đồng/15 USD hoặc ngoại tệ tương đương đối với TKTT cá nhân.
3. Thấu chi: KH có thể sử dụng hạn mức thấu chi nếu có thoả thuận thấu chi với VCB. Hạn mức thấu chi, phí và lãi thấu chi và các vấn đề liên quan khác thực hiện theo thoả thuận giữa KH và VCB phù hợp với các quy định của VCB.
4. Lãi suất: KH được hưởng lãi trên số dư Có theo mức lãi suất tiền gửi do VCB công bố trong từng thời kỳ tại quầy giao dịch và website Vietcombank.com.vn.
5. Phí quản lý TK, phí giao dịch TK và các khoản phí liên quan khác: theo biểu phí do VCB công bố theo từng thời kỳ tại quầy giao dịch và website Vietcombank.com.vn hoặc theo các thoả thuận riêng với VCB.
6. Cung cấp thông tin về TK: VCB có trách nhiệm cung cấp đầy đủ chứng từ TK theo đúng thời gian và phương thức đã thoả thuận, thông báo bằng văn bản hoặc thư điện tử hoặc điện thoại có ghi âm về việc tài khoản thanh toán bị phong tỏa và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán. KH có thể yêu cầu VCB cung cấp thông tin TK đột xuất và phải thanh toán phí cung cấp thông tin TK đột xuất theo biểu phí của VCB trong từng thời kỳ.

Điều 5. Tạm khóa TK

1. Tài khoản được tạm khóa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản trong các trường hợp sau (trừ trường hợp quy định tại khoản 5 Điều 3 Thỏa thuận này):

a) Khi có văn bản yêu cầu của chủ tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản).

b) Theo thoả thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản và VCB.

2. Việc chấm dứt tạm khóa tài khoản và việc xử lý các lệnh đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của chủ tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa chủ tài khoản với VCB.

Điều 6. Phong tỏa TK

1. VCB thực hiện phong tỏa một phần số tiền trên tài khoản của chủ tài khoản trong các trường hợp sau:

a) Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

b) VCB phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản không vượt quá số tiền bị sai sót, nhầm lẫn.

2. VCB thực hiện phong tỏa toàn bộ số tiền trên tài khoản của chủ tài khoản trong các trường hợp sau:

a) Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

b) Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản chung giữa các chủ tài khoản chung.

3. Ngay sau khi phong tỏa tài khoản, VCB phải thông báo bằng văn bản và/hoặc điện thoại có ghi âm cho chủ tài khoản hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản.

4. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản phải được bảo toàn và kiểm soát chặt theo nội dung phong tỏa và vẫn được hưởng lãi theo quy định của VCB. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng như bình thường.

5. Việc phong tỏa tài khoản chấm dứt khi đáp ứng một trong các điều kiện sau:

a) Kết thúc thời hạn phong tỏa.

b) Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản.

c) VCB đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền.

d) Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản chung về việc tranh chấp tài khoản chung giữa các chủ tài khoản chung đã được giải quyết.

Điều 7. Đóng TK

1. VCB thực hiện đóng tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:

a) Có văn bản yêu cầu đóng tài khoản của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản. Trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản.

b) Chủ tài khoản là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự.

c) Tổ chức có tài khoản chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật.

d) Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thoả thuận bằng văn bản về mở và sử dụng tài khoản với VCB.

e) Khi tài khoản không còn đủ số dư tối thiểu và không hoạt động (không bao gồm các giao dịch trả lãi, thu phí dịch vụ) trong thời gian trên 12 tháng liên tục.

g) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Sau khi đóng tài khoản, VCB phải thông báo cho chủ tài khoản, người giám hộ hoặc người thừa kế hợp pháp (trong trường hợp chủ tài khoản cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích) biết.

3. Số dư còn lại sau khi đóng tài khoản được xử lý như sau:

a) Thanh toán phí đóng tài khoản (nếu có) và các khoản phí liên quan khác theo biểu phí của VCB.

b) Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản, người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản (trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn

trong nhận thức, làm chủ hành vi) hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ tài khoản cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích).

c) Trường hợp đóng tài khoản khi tổ chức chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật, cá nhân bị chết, bị Tòa án tuyên bố là đã chết, mất tích thì số tiền còn lại trước khi chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản (đối với tài khoản của tổ chức), người thừa kế (đối với tài khoản của cá nhân) phải được bù trừ với số công nợ của chủ tài khoản tính đến thời điểm đóng tài khoản với toàn hệ thống VCB theo văn bản thỏa thuận giữa chủ tài khoản với VCB.

d) Chi trả theo quyết định của toà án.

e) VCB quản lý trên khoản phải trả đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản đã được thông báo bằng văn bản hoặc phương tiện điện tử hoặc điện thoại có ghi âm mà không đến nhận và sẽ trả khi người thụ hưởng hợp pháp đến nhận tại VCB hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với chủ tài khoản.

4. Sau khi đóng tài khoản, khách hàng phải làm thủ tục để mở tài khoản mới trong trường hợp khách hàng muốn sử dụng các dịch vụ về tài khoản của VCB.

5. VCB không cung cấp cho khách hàng thông tin tài khoản đã đóng trừ trường hợp đặc biệt theo yêu cầu của các cơ quan quản lý nhà nước hoặc được VCB chấp thuận.

Điều 8. Ủy quyền sử dụng TK:

1. KH có thể ủy quyền cho người khác sử dụng TK theo từng lần (từng lần giao dịch) hoặc có thời hạn theo thủ tục và quy định của VCB. Trong thời gian ủy quyền, người được ủy quyền có đầy đủ quyền và trách nhiệm như chủ TK.

2. Văn bản ủy quyền cần ghi rõ phạm vi ủy quyền đối với sử dụng tài khoản, tạm khóa tài khoản, đóng tài khoản, đăng ký sử dụng/yêu cầu thay đổi các dịch vụ ngân hàng điện tử.

3. Thông báo hủy ủy quyền có thời hạn của chủ TK chỉ có hiệu lực đối với VCB khi VCB đã đưa toàn bộ thông tin hủy ủy quyền lên mạng máy tính và trong mọi trường hợp không quá 24 giờ kể từ thời điểm VCB nhận được Thông báo hủy ủy quyền của chủ TK.

Điều 9. Tra soát, khiếu nại và giải quyết tranh chấp

1. VCB tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản qua các điện thoại (có ghi âm) hoặc tại các điểm giao dịch. Khách hàng được quyền đề nghị VCB thực hiện tra soát, khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

2. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:

a) Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 1 Điều này, VCB có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng.

b) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, VCB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản.

c) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại, mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, VCB thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

3. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VCB thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, VCB thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

4. Trường hợp VCB và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Các thỏa thuận khác.

1. Bản thỏa thuận này được điều chỉnh theo các văn bản pháp luật liên quan của Việt Nam.

2. Bản thỏa thuận này là một phần không tách rời của Giấy đề nghị mở tài khoản được các bên liên quan cam kết thực hiện.

3. Ngoài nội dung trong Giấy đề nghị mở tài khoản, Bản thỏa thuận này gồm 10 Điều, được lập bằng tiếng Việt và làm thành ... bản chính có giá trị như nhau. VCB giữ ... bản, khách hàng giữ ... bản.

Thông tin liên hệ của Vietcombank

✓ Website chính thức của Vietcombank: <http://www.vietcombank.com.vn>

✓ Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7: hotline 1900545413;

✓ Mạng lưới điểm giao dịch của Vietcombank;

✓ Trụ sở chính:

Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam

Địa chỉ: Số 198 Trần Quang Khải, Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: (84.24) 3934 3137

Fax: (84.24) 3936 5780

AGREEMENT ON OPENING AND USING DEPOSIT ACCOUNT AT JOINT STOCK COMMERCIAL BANK FOR FOREIGN TRADE OF VIETNAM (VIETCOMBANK)

Article 1. Definitions

1. **“Customer”** means the individuals and organizations, who open accounts at Vietcombank (hereinafter referred to as VCB)
2. **“Account”** means the deposit account Customers hold with VCB. The account may be a personal account, business/organization account, personal joint account (personal co-owned account), organization joint account or mixture account.
3. **“Joint Account Holders”** mean two or more persons who have an Account held in their names. Joint Account Holders are either individuals or legal representatives of organizations.
4. **“Closure of Account”** means that the Bank terminates the account documentation, and the account number of the closed account might be reserved for other Customers.
5. **“Locking of Account”** means VCB temporarily locks in whole or in part any existing balance in the Account at the request of the Account holder or under prior agreement between the Account holder and VCB.
6. **“Account Freeze”** means VCB put a freeze in whole or in part on any existing balance in the Account in cases stipulated by the laws without requiring prior agreement with the Account Holder.
7. **“Account Documentation”** includes credit advices, debit advices, copies of account book, account statements, copies of account balance.
8. **“Minimum Balance”** is the minimum amount of credit sums required in the account at all times.
9. **“Available Balance for Use”** means the amount of credit sums that the Account Holder can spend and make payment from their Account. The Available Balance for Use is the credit balance of the Account less any locked and frozen amount and the Minimum Balance but plus any available overdraft limit (if any).

Article 2. Rights and obligations of Customer

1. To have rights to make legal payment orders from the amount within the Available Balance for Use and VCB will facilitate Customers to use their Account in the safest and most convenient ways.
2. To choose to use any suitable payment instruments and payment services offered by VCB.
3. To authorize another person(s) to use the Account in accordance with the law or regulations of VCB.
4. To request VCB to process lawful payment orders and provide information of transaction history and account balance as agreed by VCB and Customer.
5. To require VCB to close or temporarily lock the account if necessary, as well as notify VCB of any dispute between Joint Account Holders related to the Account.
6. To be updated on the services, products and activities of VCB via electronic mail (e-mails), short message service (“SMS”) or other means of communication.
7. To ensure that the Account’s balance is sufficient for VCB to proceed payment orders made by the Customer. In case of there is an existing arrangement of an overdraft limit on the Account, the Customer must fulfill related obligations when the payment amount exceeds the credit balance of the Account.
8. To comply with all the laws and VCB’s regulations on opening and use of the Account.
9. To promptly notify VCB of any mistake or error during the use of the Account or in case there is a suspect that the Account has been misused.
10. To refund or cooperate closely with VCB to refund in full the amount mistakenly or excessively credited to the Account (due to either operational mistake or technical error from either VCB or other payment service providers).
11. To be responsible legally for the accuracy and truthfulness of the payment documents and information that the Customer provides to VCB.
12. To provide complete, clear and correct information on opening and use of the Account. To promptly notify and provide related documents to VCB in case of change of information prior registered to the account opening documents.
13. To maintain the minimum balance on the Account as required by VCB.
14. To be responsible for mistakes, misuse of or cheating when using the Account and for errors resulted from the Account Holder’s faults.
15. Not to put an Account on rent, lease or transfer. However, a term deposit account is transferable.
16. An Account Holder is not allowed to use an Account for transactions which are for the purpose of money laundering, terrorist financing, fraud or other attempts to violate any laws.
17. To be responsible for security of Account Holder information, Account information and information of using other Account services registered by Customer at VCB in order to ensure safety and security in payment transactions.
18. To comply with FATCA and other laws, regulations on prevention of money laundering.
19. Account Holders have other rights and obligations as stipulated by the laws or as agreed in writing between VCB and the Account Holder without violating any law.
20. If the Customer requests to cancel a transaction which was carried out by the Customer, VCB reserves the right to decide to endeavor to effect such request to the extent permissible by the banking system’s regulation and practice. The Customer acknowledges that the Customer will be responsible for all liabilities, even in the case that the beneficiary have received the money, as well as expenses incurred (if any).

Article 3. Rights and obligations of the Bank

1. VCB is entitled to debit an Account of the Customer in following cases:

- a) Collection of due debts, overdue debts, interests and other relevant fees incurred during the process of managing the Account and providing payment services as prior agreed in writing with the Customer in accordance with laws.
- b) Pursuant to written orders of relevant state authorities on enforcing to implement penalties for administrative violations, enforcement of court orders, fulfillment of tax obligation, or to perform payment liabilities under the law.
- c) For adjustment of account entries which are wrongly recorded or not in accordance with the nature of the related transaction or the intended purpose of the accounts under the law. In these cases, VCB will notify the Customer of the adjustment.
- d) In case of finding that the Customer's Account is wrongly credited or upon request for cancellation of transfer by a remittance service provider as such provider finds out that the transfer is not subject to instruction of the remitter.
- e) In order to make frequent or periodic payments under an agreement between the Account Holder and VCB.

2. VCB is entitled not to provide the Customer with services in following cases:

- a) The Account Holder does not meet payment procedure requirements; the payment instruction is not valid, does not match the Account opening documents or is not in accordance with agreement between the Account Holder and the payment service provider.
 - b) There is an insufficient balance in the Account or the Account would exceed the overdraft limit if the payment instruction is effected.
 - c) There is a written order of relevant state authorities or there is evidence that the transfer is for the purpose of money laundering and terrorist financing under definition by the laws on anti-money laundering.
 - d) The Account is temporarily locked, frozen in whole or closed, the current Account is partly locked or frozen and the amount which is not locked or frozen is not sufficient for VCB to execute the payment order.
3. VCB is entitled to require organizations and individuals using the payment service fully refund the amount wrongly or excessively transferred by VCB/payment service providers (due to either operational mistake or technical error from both VCB and other payment service providers).
4. VCB is entitled to collect fees when providing payment services in accordance with the law.
5. VCB is entitled not to temporarily lock or close the Account of the Account Holder or freeze the Joint Account despite a written notice from one of the Joint Account Holders in relation to any dispute on the Joint Account between Joint Account Holders when the Account Holder(s) have not fulfill their payment obligation as enforced by the relevant authorities or has not fully paid its debt obligation owed to VCB.
6. To impose requirement on the Minimum Balance and publically inform and instruct the Customer accordingly.
7. To impose and apply requirements on safety and security measures in the process of opening and using the Account in accordance with VCB's internal regulations and the laws.
8. Not to be held responsible for any dispute resulted from change of information which causes such information to be different from that recorded in the VCB system without any prior notice from the Account Holder.
9. To proceed with payment order and other requests for Account services by the Customer in accordance with the laws and agreement between VCB and the Customer, after these orders and requests are verified to meet all legality standards.
10. To promptly credit the Customer's Account upon incoming money transfer and cash deposit, and promptly refund the amount which is debited from the Customer's Account due to errors and mistakes.
11. To promptly and fully inform Account Holder of the balance and movements on the Account in accordance with the agreement or contract on opening and using the current Account between VCB and the Account Holder, and to be responsible for the accuracy of the information provided.
12. To keep the Account Holder promptly updated with changes of information registered in the Account opening documents of the Account Holder; to secure and archive the Account opening documents in accordance with the laws, regulations of State Bank of Vietnam and requirements of VCB.
13. To ensure safety for the Account's balance, to ensure security for information in connection with the Account and transaction on the Account in accordance with the laws.
14. To be responsible for losses arising from errors or exploitation, fraud actions taken on the current Account of the Account Holder due to the fault of VCB.
15. To comply with laws on anti-money laundering.
16. To establish internal procedures on opening and use of the Account and requirement for Minimum Balance on the Account; to instruct and inform clients accordingly and provide answers to clients' questions and enquiries related to the opening and use of the Account.
17. To have the right to update the Customer with information and advertisement on products, services and promotion programs of VCB via e-mails, SMS or other means of communication unless otherwise agreed between the Account Holder and VCB.
18. To provide information and instruct the Customer to comply with FATCA and other laws on anti-money laundering.
19. To have other rights and obligations as defined by the laws or as agreed in writing between VCB and the Account Holder without violating any law.

Article 4. Account management

1. Location for access to banking services

- a) Customers shall be allowed to execute a transaction over the counter at any banking office of VCB (Head Office/Main Office of a Branch/Transaction Office);

b) Transaction executed via electronic means and automatic machines must be subject to specific regulations on each product and service of VCB.

2. Minimum Balance: The Customer shall maintain a minimum balance of VND 1.000.000 or USD 300 (or an equivalent amount in other foreign currencies) for an organization/corporate account and VND 50.000 or USD 15 (or an equivalent amount in other foreign currencies) for an individual account, in accordance with regulations of VCB.

3. Overdraft: The Customer can use an overdraft limit in case of prior agreement with VCB for establishing such limit. Overdraft limit, fee and interest rate as well as other related issues shall be subject to agreement between the Account Holder and VCB, in accordance with regulations of VCB.

4. Interest rate: Customers shall receive interest rates for the Credit balance according to interest rates published by VCB from time to time at VCB's counters and on website "www.Vietcombank.com.vn".

5. Fees of account management, transaction execution and other related fees: Shall be in accordance with the fee schedule announced by VCB from time to time at VCB's counters and the website "www.Vietcombank.com.vn" or as specifically agreed between the Account Holder and VCB.

6. Account information: VCB is responsible for adequately and timely providing account documents in accordance with the schedule and methods prior agreed with the Account Holder, as well as notifying in writing or via e-mail or telephone with call recording in case of the Account being frozen or any necessary information during the use of the Account. The Customer has the rights to send ad-hoc request to the Bank for Account information, and shall pay related fees for such ad-hoc information request according to the existing fee schedule of VCB.

Article 5. Locking of Account

An Account balance may be temporarily locked in whole or in part in the following cases (unless otherwise stipulated under Clause 5, Article 3 of this Agreement):

- a) Upon a written request of the Account Holder (or a legally authorized person of the Account Holder).
- b) Upon an existing written agreement between the Account Holder and VCB.

The unlocking of the Account and processing of payment order during the locking period shall be implemented upon request of the Account Holder (or a legally authorized person of the Account Holder) or upon a written agreement between the Account Holder and VCB.

Article 6. Freeze of Account

1. VCB may put a total or partial freeze on an Account in the following cases:

- a) Upon a written request or order from a relevant authority in accordance with the laws.
- b) An error or mistake in crediting to the Account is found or received by VCB or upon a request for refund by the remittance service provider due to error or mistake which causes the irrelevance between the amount credited to the Account and the original payment order of the remitter. The frozen amount in the Account shall not exceed the erroneous or mistaken amount.

2. VCB may put a total freeze on an Account in the following cases:

- a) Upon a written request or order from a relevant authority in accordance with the laws.
- b) Receipt by VCB of a written notice from one of the Joint Account Holders about a dispute between the Joint Account Holders.
- 3.** Immediately after freezing an Account, VCB shall notify the Account Holder, the guardian or the legal representative of the Account Holder in writing and/or via telephone with call recording of the reason and the scope of the freeze.
- 4.** The frozen amount in the Account shall be kept intact and strictly monitored in accordance with the purpose of freeze and still earns interest as usual.

5. The freeze of Account shall be lifted in one of the following cases:

- a) Expiry of the freeze period.
- b) At the written order of the relevant authorities for lifting the Account freeze.
- c) Any error or mistake in remittance has been fully resolved by VCB.
- d) A written notice by all Joint Account Holders advising that the dispute has been resolved.

Article 7. Closure of Account

1. VCB may close an Account in the following cases:

- a) Upon written request of the Account Holder and the Account Holder has fulfilled obligations in relation to the Account. In case the Account Holder is less than 15 years old, with restricted capacity for civil acts, or with mental health problem or self control difficulty, the closure of Account shall be executed upon request of the guardian, the legal representative of the Account Holder.
- b) When the Account Holder dies, or is declared dead, missing or losing capacity for civil acts.
- c) When the organization, which is the Account Holder, ceases to operate in accordance with the law.
- d) When the Account Holder breaches any written commitment or agreement on opening and using the Account with VCB.
- e) When the Account does not meet the minimum balance requirement and is not active (except for any debit of bank fees or charges) for a period of twelve (12) months in a row.
- g) Other cases as stipulated by Law.

2. After closing an Account, VCB shall notify the Account Holder, the guardian or the legal heir (in case the Account Holder dies, or is declared dead or missing) of the closure.

3. Upon the account closure, the remaining balance in the Account shall be handled as follows:

- a) Subtracted for account closure fee (if any) or other relevant fees as stipulated in VCB's fee schedule.
 - b) Remitted or paid out following order of the Account Holder, the guardian, the legal representative of the Account Holder (in case the Account Holder is less than 15 years old, with restricted capacity for civil acts, or with mental health problem or self control difficulty) or the heir or representative of the heir (in case the Account Holder dies, or is declared dead or missing).
 - c) In case that the Account is closed when the Account Holder as an organization ceases to operate in accordance with the law or as an individual dies, or is declared dead or missing, the remaining balance before being remitted or paid out at the request of the Account Holder (in case of an organization) or the heir to the Account Holder (in case of an individual) shall be off set with the Account Holder's liabilities with VCB to the time of Account closure in accordance the written agreement between VCB and the Account Holder.
 - d) Remitted or paid out upon decision of the court.
 - e) VCB shall manage the payable in case the legal beneficiary of the Account's remaining balance who has been notified in writing, via electronic means or telephone with call recording does not show up to receive and shall pay upon the presence of the legal beneficiary at VCB or in accordance with the established agreement between the Account Holder and VCB.
4. After closing an Account, the Customer shall have to open a new Account if the Customer wants to continue to use account services of VCB.
 5. VCB shall not provide the Customer with the information of closed Accounts unless it is specifically required by relevant government authorities or agreed by VCB.

Article 8. Authorization for Account use

1. The Customer can authorize others to use their Accounts for a single transaction or in a certain period of time in accordance with the procedures and regulations of VCB. An authorized person reserves all the same rights and obligations as the Account Holder during the authorization period.
2. The scope of authorization in connection with the use, locking and closure of an Account or application for use or request for change of electronic banking services shall be clearly specified in the authorization documentation.
3. Notice of cancellation of authorization shall be valid only when VCB has input all such information into its electronic database and in all cases within 24 (twenty four) hours after VCB receipt of the cancellation notice.

Article 9. Inquiry and Settlement of Complaint or Dispute

1. VCB receives Account inquiry and complaint from the Customer during the process of using the Account via telephone (with call recording) or over the counter at VCB's banking centers. The Customer has the rights to request VCB to respond to the inquiry and complaint within 60 days from the date of the transaction under inquiry.
2. Term of inquiry
 - a) Within maximum of 30 working days from the date VCB receives the Customer's inquiry or complaint, via one of the means of receipt and within time frame specified in Clause 1 of this Article, VCB shall process and respond to such inquiry or complaint.
 - b) Within maximum of 05 working days from the date VCB respond to the inquiry or complaint, VCB shall indemnify the Customer in accordance with agreements between VCB and the Customer and regulations of the law for the losses incurred not owing to the Customer's fault and/or beyond the force majeure cases as specified in the Terms and Conditions for Opening and Use of the Account.
 - c) If VCB fails to identify the cause(s) for or responsible party of the fault within the response period as above specified, VCB shall seek agreement with the Customer on possible settlement of such inquiry or complaint within the succeeding 15 working days.
3. If VCB identifies there is a sign of criminal act, VCB shall notify the relevant authorities in accordance with the laws on Criminal Procedure and report to the State Bank of Vietnam (Payment Department, Banking Supervision Agency, or local branches of State Bank of Vietnam); and at the same time, notify in writing the Customer of the status of inquiry and complaint. The relevant authorities are now responsible for responding to such inquiry and complaint. In case the relevant authorities conclude that there is no involvement of criminal act, VCB shall seek agreement with the Customer on possible settlement of such inquiry or complaint within the succeeding 15 working days.

Article 10. Other terms and conditions

1. This Agreement is governed by the applicable laws of Vietnam.
2. This Agreement is an integral part of the Application for Account Opening with which the related parties shall comply.
3. Not considering the content of the Application for Account Opening, this Agreement consists of 10 articles and is made into ... copies in Vietnamese of equal legal validity. VCB keeps ... copies, the Customer keeps ... copies.

Contact information of Vietcombank

- ✓ Official website of Vietcombank: <http://vietcombank.com.vn>
- ✓ VCB 24/7 Contact Centre: Hotline 1900545413;
- ✓ Banking offices in Vietcombank network;
- ✓ Head Office:

JSC Bank for Foreign Trade of Vietnam (Vietcombank)
198 Tran Quang Khai, Hoan Kiem, Ha Noi, Vietnam

Tel: (84-24)-3934-3137
Fax: (84-24)-3936-5780