

**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN ĐI NƯỚC NGOÀI
DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN BẰNG PHƯƠNG TIỆN ĐIỆN TỬ TẠI
PVCOMBANK**

***TERMS AND CONDITIONS OF USING INTERNATIONAL MONEY TRANSFER SERVICES FOR INDIVIDUAL
CUSTOMERS BY ELECTRONIC MEANS AT PVCOMBANK***

(Ban hành kèm theo Quy trình số 322 /2024/QT-KHCN ngày 30 tháng 12 năm 2024 của Tổng Giám đốc về Quy trình chuyển tiền đi nước ngoài dành cho khách hàng cá nhân bằng phương tiện điện tử tại Ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam)

(Issued together with Process No. 322/2024/QT-KHCN dated 30th Dec 2024 by the CEO on the Process of international money transfer for individual customers by electronic means of PVcomBank)

Điều Khoản Và Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ Chuyển Tiền Đi Nước Ngoài Dành Cho Khách Hàng Cá Nhân bằng phương tiện điện tử (Sau đây viết tắt là “**Điều Khoản Và Điều Kiện**”) điều chỉnh mối quan hệ giữa PVcomBank và Khách Hàng liên quan tới hoặc phát sinh từ việc Khách Hàng sử dụng dịch vụ chuyển tiền đi nước ngoài do PVcomBank cung cấp bằng phương tiện điện tử. *Terms and Conditions of using international money transfer services for individual customers by electronic means (hereinafter referred to as "Terms and Conditions") govern the relationship between PVcomBank and Customers relates to or arises from the Customer's use of international money transfer services provided by PVcomBank by electronic means.*

Bằng việc đồng ý với nội dung Điều Khoản Và Điều Kiện này, Khách Hàng thừa nhận đã đọc, hiểu rõ và hoàn toàn đồng ý với toàn bộ các nội dung của Điều Khoản Và Điều Kiện này, đồng thời chịu sự ràng buộc theo các quy định cụ thể tại Điều Khoản Và Điều Kiện tương ứng với sản phẩm, dịch vụ do Khách Hàng lựa chọn. *By agreeing to the content of these Terms and Conditions, the Customers acknowledges that they have read, understood and fully agreed with the entire contents of these Terms and Conditions, and are subjected to bound according to the specific provisions in the Terms and Conditions corresponding to the products and services selected by the Customers.*

PHẦN A. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ/ *EXPLANATION OF VOCABULARY*

1. **PVcomBank/Ngân Hàng/ *Bank***: Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đại chúng Việt Nam. */Is Vietnam Public Joint Stock Commercial Bank.*
2. **Khách Hàng/ *Customer***: Là cá nhân có mở TKTT, đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử và có nhu cầu sử dụng dịch vụ chuyển tiền đi nước ngoài khi có mục đích chuyển tiền hợp pháp theo quy định pháp luật, quy định của PVcomBank. */Is an individual customer who needs to use and meets the conditions set by PVcomBank to use international money transfer services provided by PVcomBank by electronic means.*
3. **Hai Bên/ *Two Parties***: là PVcomBank và Khách Hàng khi được gọi chung. */Are PVcomBank*

and Customer when collectively referred to.

4. **Bên/ Party:** là PVcomBank hoặc Khách Hàng khi được gọi riêng. */means PVcomBank or Customer when referred to separately.*
5. **Phương tiện điện tử/ Electronic means:** Là phần cứng, phần mềm, hệ thống thông tin hoặc các phương tiện khác hoạt động dựa trên công nghệ thông tin, công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện tử hoặc các công nghệ khác mà khách hàng được PVcomBank sử dụng để cung cấp dịch vụ cho Khách hàng
6. **Dịch Vụ/ Services:** là Dịch Vụ Chuyển Tiền Đi Nước Ngoài bằng phương tiện điện tử. */ is International Money Transfer Services by electronic means.*
7. **Mua Bán Ngoại Tệ bằng phương tiện điện tử/ Foreign Currency Trading by electronic means:** là dịch vụ do PVcomBank cung cấp bằng phương tiện điện tử, cho phép Khách Hàng thực hiện giao dịch mua một lượng Ngoại Tệ Giao Dịch do PVcomBank bán theo tỷ giá giao ngay xác định tại Ngày Giao Dịch để thực hiện chuyển tiền đi nước ngoài */ is a service provided by PVcomBank by electronic means, allowing Customers to purchase an amount of Foreign Currency sold by PVcomBank at the spot exchange rate determined on the Transaction Date to perform international money transfers or other transactions prescribed by PVcomBank from time to time.*
8. **Dịch Vụ Chuyển Tiền Đi Nước Ngoài bằng phương tiện điện tử/ International Money Transfer Service by electronic means:** là dịch vụ do PVcomBank cung cấp bằng phương tiện điện tử, cho phép Khách Hàng gửi yêu cầu chuyển tiền đi nước ngoài kèm hồ sơ chứng minh mục đích giao dịch hợp pháp tới PVcomBank bằng phương tiện điện tử, PVcomBank sẽ gửi điện chuyển tiền ra nước ngoài qua hệ thống SWIFT hoặc các đối tác do PVcomBank lựa chọn trong từng thời kỳ. */Is a service provided by PVcomBank by electronic means, allowing Customers to send a request to transfer money internationally with documents proving the legitimate transaction purpose to PVcomBank by electronic method, PVcomBank will send money transfers abroad via the SWIFT system or partners selected by PVcomBank from time to time.*
9. **Ngoại Tệ Giao Dịch/ Transaction Foreign Currency:** Do PVcomBank quy định trong từng thời kỳ, phù hợp với quy định pháp luật về quản lý ngoại hối. Danh sách đồng tiền giao dịch cụ thể do PVcomBank quyết định và cập nhật, hiển thị khi Khách Hàng tạo yêu cầu bằng phương tiện điện tử. */ Regulated by PVcomBank from time to time, in accordance with legal regulations on foreign exchange management. The list of specific transaction currencies is decided and updated by PVcomBank, displayed when the Customer makes a request by electronic means.*
10. **Ngày Làm Việc/ Working Day:** là bất kỳ ngày nào trừ các ngày Thứ bảy, Chủ nhật và ngày lễ, Tết, ngày nghỉ tại Việt Nam theo quy định pháp luật và/hoặc bất kỳ ngày nào mà vào ngày đó

PVcomBank được phép hoặc bắt buộc phải đóng cửa theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. / *Is any day except Saturdays, Sundays and holidays in Vietnam according to the law and/or any day on which PVcomBank is allowed or required to close door according to regulations of competent state agencies.*

11. **Ngày Giao Dịch/ *Transaction Date*:** là ngày hai bên thỏa thuận thực hiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Đi Nước Ngoài bằng phương tiện điện tử/ *is the date on which two parties agree to implement international money transfer services for individual customers by electronic means.*
12. **Hệ thống PVcomBank / *PVcomBank system*:** Là hệ thống Mobile Banking và các hệ thống giao dịch được thực hiện bằng phương tiện điện tử khác do PVcomBank triển khai, hoặc liên kết với Hệ thống đối tác để cung cấp dịch vụ chuyển tiền đi nước ngoài cho khách hàng./ *is Mobile Banking system and transaction systems performed by other electronic means deployed by PVcomBank or associated with Partners to provide international money transfer services to Customers.*
13. **Phí Sử Dụng Dịch Vụ/ *Service Usage Fee*:** là khoản phí mà Khách Hàng phải trả cho PVcomBank khi sử dụng Dịch Vụ do PVcomBank cung cấp. / *Is the fee that the Customer must pay to PVcomBank when using the Service provided by PVcomBank.*
14. **Tài Khoản Thanh Toán/ *Payment Account*:** là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của Khách Hàng mở tại PVcomBank để thực hiện Dịch Vụ. / *is the Customer's demand deposit account opened at PVcomBank to perform the Service.*

PHẦN B. MUA BÁN NGOẠI TỆ BẰNG PHƯƠNG TIỆN ĐIỆN TỬ/ *FOREIGN CURRENCY TRADING BY ELECTRONIC MEANS*

1. **Số tiền mua bán ngoại tệ/ *Amount of trading foreign currency*:** Số tiền mua bán ngoại tệ được thực hiện theo thỏa thuận giữa PVcomBank và Khách Hàng phù hợp với nhu cầu chuyển tiền đi nước ngoài của Khách Hàng đã được PVcomBank chấp thuận. Trong mọi trường hợp, số tiền ngoại tệ Khách Hàng được mua không được vượt quá số tiền ngoại tệ mà Khách Hàng có nhu cầu thực hiện chuyển tiền đi nước ngoài./ *The amount of trading foreign currency is carried out according to the agreement between PVcomBank and the customer in accordance with the customer's need for international payment transfer approved by PVcomBank. In all cases, the amount of foreign currency purchased by the Customer must not exceed the amount of foreign currency in which the Customer needs to make an international money transfer.*
2. **Tỷ giá giao dịch/ *Transaction exchange rate*:** là tỷ giá giao dịch giao ngay, tỷ giá được PVcomBank thông báo cho Khách Hàng khi thực hiện giao dịch mua bán ngoại tệ bằng phương tiện điện tử. Tỷ giá này chỉ có hiệu lực tại thời điểm giao dịch/ *is spot exchange rate, the exchange*

rate is notified by PVcomBank to customers when making transactions on the Electronic means application screen. This exchange rate is only valid at the time of transaction.

3. **Phương thức thanh toán/ *Payment method*:** Khách Hàng đồng ý PVcomBank được quyền ghi nợ số tiền VND có trên Tài Khoản Thanh Toán của Khách Hàng để thực hiện nghĩa vụ thanh toán tiền mua ngoại tệ. Toàn bộ số tiền ngoại tệ mua được, PVcomBank sẽ thực hiện chuyển tiền theo Lệnh chuyển tiền của Khách Hàng. Trường hợp nếu số tiền trên Tài Khoản Thanh Toán không đủ để thực hiện mua bán ngoại tệ, Giao dịch mua bán ngoại tệ sẽ bị hủy bỏ/ *The customer agrees that PVcomBank is entitled to debit the VND amount on the Customer's Payment Account to fulfill the obligation to pay for foreign currency purchases. For the entire amount purchased, PVcomBank will transfer money according to the customer's international payment order. In case if the amount on the Payment Account is not enough to carry out foreign currency trading, the foreign currency trading transaction will be cancelled.*

PHẦN C. DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN ĐI QUỐC TẾ BẰNG PHƯƠNG TIỆN ĐIỆN TỬ/ *INTERNATIONAL MONEY TRANSFER SERVICES BY ELECTRONIC MEANS*

1. Thời gian thực hiện giao dịch/ *Transaction execution time*
- 1.1. Thời gian thực hiện giao dịch của Khách Hàng/ *Customer's transaction execution time*:
- a) Tạo hồ sơ chuyển tiền/ *Create remittance records*: Khách Hàng có thể thực hiện tại mọi thời điểm. Trường hợp hồ sơ KH cung cấp chưa đầy đủ/chưa chính xác, sau khi nhận được thông báo của PVcomBank, Khách Hàng cần bổ sung hồ sơ trong vòng 02 Ngày Làm Việc kể từ thời điểm PVcomBank gửi thông báo cho KH. Quá thời hạn này, nếu PVcomBank không nhận được hồ sơ bổ sung, yêu cầu thực hiện giao dịch của KH sẽ tự động chuyển sang trạng thái hết hiệu lực. *Customers can do it at any time. In case the application is not valid, after receiving the notice from PVcomBank, the customer needs to supplement the dossier within 02 working days from the time PVcomBank sends the notice to the Customer. Past this time limit, if PVcomBank does not receive the required additional documents, the request will be changed to an invalid state.*
- b) Thực hiện chuyển tiền/ *Making payment order*: Khách Hàng chỉ được xác nhận thực hiện chuyển tiền trong thời gian từ 08h00 đến 16h30 các ngày làm việc của PVcomBank sau khi bộ hồ sơ chuyển tiền đi nước ngoài đã được PVcomBank phê duyệt và gửi thông báo đến Khách Hàng. Thời gian Khách Hàng thực hiện xác nhận chậm nhất đến 16h30' Ngày Làm Việc tiếp theo ngày nhận được thông báo của PVcomBank. Quá thời hạn này, nếu PVcomBank không nhận được xác nhận thực hiện giao dịch của Khách Hàng (trừ trường hợp KH đăng ký chọn phương thức “Tự động chuyển tiền khi hồ sơ được duyệt”), giao dịch của Khách Hàng sẽ chuyển sang trạng thái hết hiệu lực./ *Customers can only confirm payment order during the hours of 08:00 to 16:30 on working days of PVcomBank after the application for overseas remittance has been approved*

by PVcomBank and sent a notice to the customer. Time for customers to confirm is not later than 16:30' on next working day after receiving notice from PVcomBank. Past this time limit, if PVcomBank does not receive the Customer's confirmation (except in cases where the customer chooses the "Automatic transfer of money when the application is approved" method), the Customer's transaction will become invalid.

1.2. Thời gian xử lý của PVcomBank/ *Processing time of PVcomBank:*

- a) Các bộ hồ sơ chuyển tiền gửi đến PVcomBank trước 15h00 các Ngày Làm Việc sẽ được PVcomBank kiểm tra và phản hồi chậm nhất trong ngày. Các bộ hồ sơ gửi ngoài thời gian trên sẽ được kiểm tra và phản hồi cho Khách Hàng chậm nhất trước 10h00 của Ngày Làm Việc kế tiếp. *The dossiers sent to PVcomBank before 15:00 on working days will be checked and responded by PVcomBank on the same day. The dossiers sent after the above time will be checked and replied to the customer no later than 10:00 am of the next working day.*
- b) Xác nhận thực hiện chuyển tiền do Khách Hàng gửi thành công đến PVcomBank trước 16h30 sẽ được thực hiện chuyển tiền trong ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần trừ các ngày nghỉ lễ hoặc bất cứ ngày nào mà PVcomBank không làm việc. *Payment orders that are successfully sent to PVcomBank before 16:30 will be processed during the day from Monday to Friday, excluding public holidays or any day when PVcomBank is not working.*
2. Hạn mức giao dịch/ *Transaction limit:* là số tiền tối đa Khách Hàng có thể chuyển tiền căn cứ theo hồ sơ chứng minh mục đích giao dịch của Khách Hàng và theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ. *Is the maximum amount that a customer can transfer money based on records proving the transaction purpose of the customer and PVcomBank's regulations from time to time.*
3. Trường hợp Khách Hàng yêu cầu hủy/tra soát giao dịch với giao dịch ở trạng thái “Hoàn thành”, Khách Hàng thực hiện tại quầy giao dịch của PVcomBank. *In case the customer requests to cancel/check the transaction with the transaction in the status "Completed", the customer will do it at the transaction counter of PVcomBank.*
4. Giao dịch chuyển tiền đi nước ngoài được coi là có hiệu lực và đã hoàn thành khi trạng thái giao dịch trên hệ thống PVcomBank là “Hoàn thành”. Trường hợp do lỗi của hệ thống công nghệ hay nguyên nhân khách quan khác giao dịch không ở trạng thái “Hoàn thành” nhưng PVcomBank đã thực hiện hạch toán giao dịch thì giao dịch cũng được coi là có hiệu lực và hoàn thành. Khi phát hiện ra lỗi của hệ thống, Ngân hàng và Khách Hàng có trách nhiệm thông báo cho bên còn lại để hai bên cùng phối hợp xử lý. *The remittance transaction abroad is considered valid and completed when the transaction status on PVcomBank system is "Completed". In case due to the error of the technology system or other objective reasons, the transaction is not in the status of "Completed" but PVcomBank has recorded the transaction, the transaction is also considered*

valid and completed. wall. When detecting system errors, the Bank and the Customer are responsible for notifying the other party so that the two parties can cooperate in handling.

PHẦN D. ĐIỀU KHOẢN CHUNG/ *GENERAL TERMS*

1. Phí Sử Dụng Dịch Vụ/ *Service Usage Fee*

- 1.1. Biểu phí sử dụng Dịch vụ được PVcomBank ban hành từng thời kỳ. PVcomBank có quyền thay đổi mức phí, chi phí và phương thức thu phí tùy từng thời điểm theo định hướng của PVcomBank và cập nhật trên trang thông tin điện tử PVcomBank / *Service usage fee is issued by PVcomBank from time to time. PVcomBank has the right to change fees, costs and fee collection methods from time to time according to PVcomBank's direction and announce on the official website or send notices to Customers before the effective date of these changes. If the Customer does not agree with the changes to the Service Usage Fees issued by PVcomBank, the Customer is responsible for notifying PVcomBank to agree to terminate the use of the Service.*
- 1.2. Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng Dịch Vụ sau thời điểm PVcomBank thay đổi về Phí Sử Dụng Dịch Vụ được coi là Khách Hàng đồng ý và chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung về Phí Sử Dụng Dịch Vụ/ *The Customer's continued use of the Service after PVcomBank announces the changes in the Service Usage Fee is considered the Customer's response to the Customer's agreement and full acceptance of the amendments and supplements about Service Usage Fees.*
- 1.3. Khách Hàng tự chịu trách nhiệm thanh toán đối với mọi chi phí dịch vụ viễn thông và các khoản phí khác mà các nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến của Khách Hàng thu khi Khách Hàng sử dụng Dịch vụ/ *Customers shall be solely responsible for paying for all telecommunications service charges and other fees charged by Customer 's online service providers when Customer uses the Service.*

2. Quyền Và Trách Nhiệm Của Khách Hàng/ *Rights and responsibilities of customers*

- 2.1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của Chính phủ về quản lý ngoại hối và các quy định khác của pháp luật nước CHXHCN Việt Nam. *We commit ourselves to observe all regulations on foreign exchange control and on relative regulations of the Socialist Republic of Vietnam.*
- 2.2. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của các giấy tờ, chứng từ xuất trình cho PVcomBank liên quan đến mục đích sử dụng ngoại tệ. *We commit to be responsible for the genuineness of the docs presented to you concerning the purpose of payment.*
- 2.3. Cam kết mua, chuyển ngoại tệ phù hợp với các mức mua, chuyển ngoại tệ ra nước ngoài theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. *Commit to buy, transfer, carry foreign currency in accordance with the amount of purchase, transfer and carrying of foreign currency abroad comply with the regulations of the State Bank of Vietnam.*

- 2.4. Khách Hàng cam kết duy trì số dư trên Tài Khoản Thanh Toán khi sử dụng Dịch Vụ đủ để thực hiện: (i) thanh toán các khoản thanh toán đã được PVcomBank chấp nhận, và (ii) chi trả Phí Sử Dụng Dịch Vụ, các khoản phí, chi phí khác liên quan đến hoặc phát sinh từ việc Khách Hàng sử dụng Dịch Vụ./ *The Customer commits to maintain a balance on the Payment Account when using the Service that is sufficient to: (i) pay payments accepted by PVcomBank, and (ii) pay Service Usage Fees, other fees and expenses related to or arising from the Customer's use of the Service*
- 2.5. Khách Hàng đồng ý và cho phép PVcomBank tự động trích nợ trên Tài Khoản Thanh Toán do Khách Hàng chỉ định/bất kỳ Tài Khoản Thanh Toán nào của Khách Hàng (nếu Khách Hàng không có chỉ định) để thanh toán các khoản thanh toán đã được PVcomBank chấp nhận, Phí Sử Dụng Dịch Vụ, phí, chi phí khác liên quan đến hoặc phát sinh từ việc Khách Hàng sử dụng Dịch Vụ./ *The Customer agrees and allows PVcomBank to automatically debit on the Payment Account designated by the Customer/any Payment Account of the Customer (if the Customer does not specify it) to pay the payments already approved by PVcomBank, Service Usage Fee, other fees and expenses related to or arising from the Customer's use of the Service.*
- 2.6. Khi sử dụng Dịch Vụ, Khách Hàng cam kết các hồ sơ được tải lên Phương tiện điện tử là bản chụp (scan) từ bản gốc hoặc bản sao được chứng thực bởi tổ chức, cơ quan có thẩm quyền đảm bảo không bị chỉnh sửa, tẩy xóa hay các hành vi khác làm thay đổi sai lệch so với bản gốc; Ngôn ngữ của hồ sơ, chứng từ giao dịch là tiếng Việt/Anh. Trường hợp ngôn ngữ hồ sơ không phải là tiếng Việt/Anh thì phải được dịch thuật sang tiếng Việt/Anh có chữ ký, đóng dấu xác nhận của cơ quan dịch thuật. *When using the service, the Customer commits that the documents uploaded to Electronic means are scanned copies of the original or a copy certified by the competent authority to ensure that they are not modified, erasure or other acts that deviate from the original; The language of documents and transaction documents is Vietnamese/English. In case the language of the document is not Vietnamese/English, it must be translated into Vietnamese/English with the signature and seal of the translation agency.*
- 2.7. Khách Hàng có trách nhiệm cung cấp hồ sơ chứng minh mục đích chuyển tiền bản cứng, đầy đủ và khớp đúng với hồ sơ đã tải lên Phương tiện điện tử khi PVcomBank và/hoặc cơ quan có thẩm quyền yêu cầu. *Customers are responsible for providing documents proving the purpose of money transfer in hard copy, complete and consistent with the soft file that Customer has uploaded to Electronic means when requested by PVcomBank and/or competent authorities.*
- 2.8. Không sử dụng cùng một bộ hồ sơ chứng từ để mua, chuyển, mang ngoại tệ vượt quá số tiền ghi trên giấy tờ, chứng từ có liên quan; các mức ngoại tệ chuyển, mang ra nước ngoài theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. *Do not use a set of documents to buy, transfer, carry foreign*

currency in excess of amount stated in relevant documentation; the amount of foreign currency to transfer or carry abroad comply with the regulations of the State Bank of Vietnam.

- 2.9. Giao dịch chuyển tiền này chỉ được thực hiện một lần và duy nhất tại Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam. *The transaction is carried out only once and solely by PVcomBank*
- 2.10. Khách Hàng cam kết và chịu trách nhiệm về việc không sử dụng các Dịch Vụ để thực hiện các hoạt động kinh doanh tiền ảo, đánh bạc trực tuyến, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi, hoạt động bất hợp pháp khác. *I/We hereby guarantee that this transaction will not be used for virtual currency trading, online gambling and other illegal purposes.*
- 2.11. Khách Hàng cam kết không phải là người nhận ủy thác của ủy thác nước ngoài đối với giao dịch chuyển tiền này. Trường hợp Khách Hàng là người nhận ủy thác của ủy thác nước ngoài, Khách Hàng cam kết sẽ thực hiện nghĩa vụ khai báo thông tin theo quy định của PVcomBank và của Pháp luật. *I/We commit that i/we are not a trustee of a foreign trust. In the event that i/we are the trustee of a foreign trust, i/we would provide necessary information as required by PVcomBank and legal regulations*
- 2.12. Khách Hàng cam kết. *I/We commit:* Trong trường hợp chuyển sinh hoạt phí và các chi phí khác liên quan đến mục đích học tập/chữa bệnh ở nước ngoài, nếu Khách Hàng không xuất trình được Thông báo chi phí của phía nước ngoài có nghĩa là không có thông báo của nước ngoài về các chi phí này. Khách Hàng cam kết chịu trách nhiệm trước pháp luật về thông tin xác nhận với ngân hàng và miễn trừ mọi trách nhiệm cho PVcomBank. *In the case of transferring living expenses and other expenses related to the purpose of studying/medical treatment abroad, if I/we are unable to present the Notice of Expenses from the foreign side, it means that there is no notice from abroad for these costs. I/we commit to be responsible for the confirmation information with the bank and release all responsibility for PVcomBank*
- 2.13. Đồng ý để PVcomBank cung cấp cho bên thứ 3 thông tin và các chứng từ liên quan đến giao dịch chuyển tiền này. *I/We agree that PVcomBank can provide to third party all informations and documents involved in this International Payment Order.*
- 2.14. Đồng ý cho phép PVcomBank được quyền thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân do Khách Hàng cung cấp. Khách hàng đã đọc, hiểu rõ và đồng ý nội dung Bản Điều khoản, Điều kiện về việc bảo vệ dữ liệu cá nhân được niêm yết trên website www.pvcombank.com.vn. *I/We agree that PVcomBank has the right to collect, process and handle the personal data that I/we provided. I/We have read, understood and agreed to the content in the Terms and Conditions of personal data protection posted on PVcomBank's website at www.pvcombank.com.vn.*

- 2.15. Khách Hàng đồng ý chịu mọi rủi ro liên quan đến hoặc phát sinh từ việc PVcomBank thực hiện các hành động theo các thông tin, chỉ dẫn thanh toán mà Khách Hàng đã gửi tới PVcomBank.
I/We agree to bear all risks related to the payment instructions on the Payment order.
- 2.16. Khách Hàng đồng ý chịu trách nhiệm ràng buộc với toàn bộ các giao dịch đã đề nghị và đã được PVcomBank thực hiện. Trong trường hợp này, Khách Hàng và PVcomBank đồng ý việc xác lập giao dịch giữa PVcomBank và Khách Hàng thông qua số điện thoại, email mà Khách hàng đã đăng ký là một giao dịch điện tử. Lời nói về sự chấp thuận giao dịch của Khách Hàng được ghi âm; Thư điện tử (email) của Khách Hàng đề nghị cung cấp Dịch Vụ hoặc Xác nhận của Khách Hàng về việc cung cấp Dịch Vụ dưới bất kỳ hình thức nào đều được coi là hình thức xác nhận của Khách Hàng đối với giao dịch. Khách Hàng có trách nhiệm hoàn thiện bản gốc các chứng từ, tài liệu trong trường hợp PVcomBank và/hoặc cơ quan có thẩm quyền có yêu cầu, tuy nhiên Hai Bên đồng ý rằng việc Khách Hàng không hoàn các chứng từ, tài liệu bản gốc không phải là căn cứ để phủ nhận các giao dịch đã thực hiện. Giao dịch điện tử giữa PVcomBank và Khách Hàng đã xác lập thông qua số điện thoại, email đã đăng ký của Khách Hàng vẫn có giá trị pháp lý và ràng buộc trách nhiệm giữa các bên. Khách Hàng tự chịu trách nhiệm về các rủi ro có thể phát sinh từ việc thực hiện giao dịch bằng phương tiện điện tử mà không do lỗi của PVcomBank, trong đó bao gồm nhưng không giới hạn bởi rủi ro phát sinh từ việc quản lý, sử dụng các thiết bị điện tử để nhận mã xác thực OTP, quản lý và giữ bí mật Tên truy cập và Mật khẩu truy cập hệ thống giao dịch, rủi ro từ các sự kiện bất khả kháng như lỗi đường truyền, lỗi hệ thống giao dịch ... PVcomBank được quyền miễn trừ khỏi mọi tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện liên quan đến các giao dịch của Khách hàng bằng phương tiện điện tử sau khi đã áp dụng các phương thức cần thiết để xác minh các yếu tố để nhận diện Khách hàng truy cập và xác nhận giao dịch/ *The Customer agrees to be responsible for all transactions proposed and performed by PVcomBank. In this case, the Customer and PVcomBank agree to establish a transaction between PVcomBank and the Customer through the phone number and email that the Customer has registered as an electronic transaction. Speech about the Client's transaction approval is recorded; Customer's electronic mail (email) requesting Service or Customer's Confirmation of Service provision in any form is considered Customer's electronic signature under the law on electronic transactions. The Customer is responsible for submitting the original documents in case PVcomBank and/or the competent authority requests, however the two Parties agree that the Customer's failure to submit the original documents and documents is not a basis to deny the transactions have been performed. Electronic transactions between PVcomBank and the Customer established through the Customer's registered phone number and email still have legal validity and bind the responsibilities between the parties. The Customer is solely responsible for the risks that may*

arise from the execution of transactions through no fault of PVcomBank, which includes but is not limited to the risks arising from the management and use of electronic device to receive OTP authentication code, management and confidentiality of Username and Password to access the transaction system, risks from force majeure events such as transmission line failure, transaction system failure... PVcomBank is entitled to be exempt from all disputes, complaints and claims related to the Customer's transactions by electronic means after applying the necessary methods to verify the elements to identify the Visting Customer and confirm transactions.

2.17. Các quyền, nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và nội dung của Điều Khoản Và Điều Kiện này/ *Other rights and obligations according to the provisions of law and the content of these Terms and Conditions.*

3. Quyền Và Trách Nhiệm Của PVcomBank/ *Rights and responsibilities of PVcomBank*

3.1. PVcomBank và/hoặc Bên thứ ba được quyền trì hoãn, giữ lại hoặc từ chối thực hiện giao dịch mà không chịu bất cứ trách nhiệm gì nếu có cơ sở nghi ngờ giao dịch có thể vi phạm pháp luật Việt Nam, các lệnh trừng phạt quốc tế, pháp luật và thông lệ quốc tế hoặc Khách Hàng vi phạm bất kỳ cam kết nào tại Văn bản này. Khách Hàng có trách nhiệm cung cấp mọi thông tin có liên quan đến giao dịch khi PVcomBank hoặc Bên thứ ba có yêu cầu để kiểm soát việc tuân thủ pháp luật Việt Nam, các lệnh trừng phạt quốc tế, pháp luật và thông lệ quốc tế và các quy định nội bộ liên quan. *I/We agree that PVcomBank and/or the Third Party can delay, block or refuse to make the transaction without bearing any responsibility if PVcomBank and/or the Third Party has any grounds to establish suspicion that the transaction may breach any Vietnamese laws, international sanctions, International laws and common practices or I/We breach any commitment in this Document. I/We shall furnish PVcomBank with all information related to the transaction upon PVcomBank and/or the Third Party's request to be in compliance with Vietnamese laws, international sanctions, international laws and practices and related internal policies.*

3.2. Trong trường hợp giao dịch chuyển tiền không thực hiện được (do Ngân hàng nước ngoài/đối tác trả lại) hoặc hủy theo yêu cầu của Khách Hàng, KH sẽ phải bán lại toàn bộ số ngoại tệ đó cho PVcomBank/hoặc được thực hiện giao dịch CTQT khác có cùng mục đích MBNT trong thời hạn 02 ngày làm việc (hoặc một thời hạn khác do PVcomBank) kể từ ngày thực hiện giao dịch MBNT/ngày PVcomBank nhận được được số ngoại tệ hoàn trả. Trong trường hợp KH không chủ động thực hiện việc bán ngoại tệ đã mua/hoặc thực hiện giao dịch CTQT khác trong thời hạn nêu trên, PVcomBank được quyền tự động thực hiện giao dịch mua ngoại tệ từ Khách hàng, với tỷ mua ngoại tệ chuyển khoản do PVcomBank niêm yết tại thời điểm thực hiện giao dịch. Số tiền VND sẽ được PVcomBank chủ động ghi Có vào Tài khoản thanh toán của KH mở tại

PVcomBank.

PVcomBank sẽ chỉ hoàn trả theo đúng số tiền Ngân hàng nước ngoài/đối tác trả lại và không chịu trách nhiệm đối với chênh lệch giữa số tiền chuyển ban đầu và số tiền Ngân hàng nước ngoài/đối tác hoàn trả, chênh lệch tỷ giá mua/bán ngoại tệ dẫn đến số tiền hoàn trả có chênh lệch so với số tiền chuyển ban đầu. *In the event that the transaction is failed (return by foreign bank/agent) or cancelled at the request of the Customer, PVcomBank will automatically credit the Customer's account without prior notice to the Customer of this credit. The exchange rate applied to the refund transaction (if the foreign currency source is from the purchasing foreign currency from PVcomBank) is the transfer purchase exchange rate listed by PVcomBank at the time of credit. PVcomBank will only refund the exact amount returned by the Foreign Bank/Agent and is not responsible for the difference between the original amount transferred and the amount refunded by the Foreign Bank/Agent and the difference in foreign currency buying/selling rates leads to a difference in the refund amount compared to the original transfer amount.*

- 3.3. PVcomBank có quyền lựa chọn ngân hàng đại lý và phương thức thanh toán thích hợp để thực hiện chuyển tiền đến ngân hàng người hưởng. *PVcomBank has right to choose correspondent banks and payment methods to affect the funds transfer to the beneficiary bank.*
- 3.4. PVcomBank có toàn quyền gửi điện chuyển tiền bằng ngôn ngữ thông thường hoặc ký hiệu mật mã và không chịu trách nhiệm về mọi sự mất mát, chậm trễ, sai sót xảy ra trong lúc chuyển tải bức điện ra nước ngoài hoặc do sự cố, sai sót ở phía tiếp nhận nước ngoài. *You are at liberty to have the swift message sent overseas in either literal words or in cipher, and you also do not take any responsibility for any loss, delay, error, omission which may occur in the course of transmission of swift messages or for its misinterpretation on side of recipient.*
- 3.5. Các quyền, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật và nội dung của Điều Khoản Và Điều Kiện này/ *Other rights and obligations according to the provisions of law and the content of these Terms and Conditions.*

4. Sự kiện bất khả kháng/ *Events of force majeure*

- 4.1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan đối với PVcomBank và/hoặc Khách Hàng mà PVcomBank và/hoặc Khách Hàng không thể lường trước được và không thể ngăn chặn, khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, gây ảnh hưởng đến việc thực hiện các trách nhiệm theo quy định tại Điều Khoản Và Điều Kiện này./ *A force majeure event is an objective event that occurs to PVcomBank and/or the Customer that PVcomBank and/or the Customer cannot predict and cannot prevent or overcome despite having*

applied all necessary and permissible measures, affecting the performance of responsibilities as stipulated in these Terms and Conditions.

4.2. Các sự kiện sau đây được coi là sự kiện bất khả kháng/ *following events are considered force majeure events:*

- a) Chiến tranh, sự xâm chiếm, xung đột vũ trang, kẻ thù bên ngoài, cách mạng hay khủng bố; hoặc/ *War, invasion, armed conflict, external enemy, revolution or terrorism; or*
- b) Thiên tai, hỏa hoạn, tràn nước trong phạm vi địa lý mà Dịch Vụ được thực hiện; đường truyền tín hiệu thu vệ tinh bị sự cố; hoặc/ *Natural disasters, fires, floods within the geographical area where the Services are performed; Satellite signal transmission line is broken; or*
- c) Sự cố liên quan đến Internet bao gồm nhưng không giới hạn: gián đoạn, hỏng hóc đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, gian lận và/hoặc các sự cố khác;/ *related incidents include, but are not limited to: interruptions, failures in transmission lines, electricity, networks, equipment, viruses, technical errors, fraud and/or crashes other;*
- d) Bất kỳ sự kiện nào khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của PVcomBank, trong từng trường hợp đều không thể dự đoán và ngăn chặn mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết trong khả năng cho phép./ *Any other events beyond PVcomBank's ability to control, in each case , cannot be predicted and prevented even though Apply all necessary measures within the allowable capacity.*

4.3. PVcomBank sẽ không chịu trách nhiệm cho bất cứ sự chậm trễ hay vi phạm nào trong việc thực hiện bất cứ nghĩa vụ nào của Điều Khoản Và Điều Kiện này nếu những chậm trễ hay vi phạm đó bị gây ra bởi sự kiện bất khả kháng. /*PVcomBank will not be responsible for any delay or violation in performing any obligation of these Terms and Conditions if such delay or violation is caused by an event of force majeure. Resistance.*

4.4. Nếu sự kiện bất khả kháng tác động và làm cho PVcomBank không thể thực hiện nghĩa vụ cung cấp Dịch Vụ của mình theo Điều Khoản Và Điều Kiện này, PVcomBank trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho Khách Hàng biết về sự kiện bất khả kháng này trong thời hạn và cách thức phù hợp, bao gồm cả thời gian bắt đầu, thời gian dự kiến kéo dài, phạm vi nghĩa vụ bị ảnh hưởng, hậu quả dự kiến và biện pháp khắc phục hậu quả do sự kiện bất khả kháng gây ra (nếu có). PVcomBank có quyền chỉ định bên thứ ba khác để khắc phục hoặc hỗ trợ cho quá trình khắc phục hậu quả. /*If a force majeure event affects and causes PVcomBank to be unable to perform its obligations to provide Services under these Terms and Conditions, PVcomBank, to the extent possible, will make a notification. let the Customer know about this force majeure event within a reasonable time and manner, including the start time, expected duration, scope*

of affected obligations, expected consequences and measures to overcome consequences caused by force majeure events (if any). PVcomBank has the right to appoint another third party to fix or support the remediation process.

5. Thông báo và cung cấp thông tin/ Notice and provide information

5.1. Thông báo của Khách Hàng cho PVcomBank chỉ được xem là PVcomBank đã nhận nếu thông báo đó được gửi bằng hình thức văn bản cho PVcomBank trong giờ làm việc, ngày làm việc và được PVcomBank xác nhận là đã nhận. Các văn bản thông báo được gửi đến PVcomBank ngoài giờ làm việc được PVcomBank xem là nhận vào bất kỳ thời điểm nào của ngày làm việc tiếp theo./ *Customer's notice to PVcomBank is only considered to be received by PVcomBank if such notice is given sent in written form to PVcomBank during working hours, working days and confirmed as received by PVcomBank . Written notices sent to PVcomBank outside working hours are considered received by PVcomBank at any time of the next working day.*

5.2. Trừ khi có quy định rõ ràng khác trong Điều Khoản Và Điều Kiện, tất cả các thông báo và thông tin của PVcomBank cho Khách Hàng theo Điều Khoản Và Điều Kiện có thể gửi đi bằng một trong các phương thức như sau: (i) đường bưu điện, (ii) giao tận tay, (iii) fax, (iv) điện thoại, tin nhắn điện thoại tới số điện thoại mà Khách Hàng đã đăng ký; (v) thư điện tử tới hộp thư Khách Hàng đã đăng ký; (vi) đăng tải công khai trên trang thông tin điện tử của PVcomBank (<http://www.pvcombank.com.vn>) hoặc bất kỳ hình thức thông báo nào do PVcomBank quyết định không trái với quy định pháp luật. Các bên đồng ý rằng việc thông báo bằng tin nhắn, thư điện tử, fax hoặc các hình thức thông báo điện tử khác theo Luật Giao dịch điện tử là một hình thức thông báo bằng văn bản./ *Unless otherwise clearly stated in the Terms and Conditions , all notices and information from PVcomBank to the Customer under the Terms and Conditions may be sent by one of the following methods: The method is as follows: (i) postal mail, (ii) hand delivery, (iii) fax, (iv) phone call, text message to the phone number that the Customer has registered; (v) email sent to the Customer's registered mailbox; (vi) publicly posted on PVcomBank's website (<http://www.pvcombank.com.vn>) or any other form of notice decided by PVcomBank not contrary to legal regulations the law. The parties agree that notification by text message or email, fax or other forms of electronic notification under the Electronic Transactions Law is a form of written notification*

5.3. Thông báo của PVcomBank gửi cho Khách Hàng được xem là đã nhận nếu/PVcomBank's notice sent to the Customer is considered received if:

- a) Bằng thư, từ thời điểm bưu điện hoặc đơn vị chuyển phát hoàn thành việc gửi thư/ *By mail, from the time the post office or delivery unit completes the mailing;*
- b) Bằng điện thoại, từ thời điểm thông báo/ *By phone, from the time of notification;*

- c) Bằng email/tin nhắn điện thoại, từ thời điểm hoàn thành việc gửi email/tin nhắn điện thoại/ *By email/phone message, from the time the email/phone message is completed;*
- d) Bằng fax, từ thời điểm hoàn thành việc gửi fax/ *By fax, from the moment the fax is completed.*
- e) Gửi trực tiếp, từ thời điểm Khách Hàng nhận thông báo tại địa chỉ của Khách Hàng/ *Sent directly, from the moment the Customer receives the notice at the Customer 's address.*
- f) Trường hợp PVcomBank thông báo trên website <http://www.pvcombank.com.vn> hoặc niêm yết thông báo tại Quầy giao dịch, Khách Hàng được xem là đã nhận kể từ thời điểm PVcomBank hoàn tất việc đăng thông tin trên website <http://www.pvcombank.com.vn> hoặc PVcomBank hoàn tất việc niêm yết thông tin tại các Quầy giao dịch./ *In case PVcomBank announced on the website <http://www.pvcombank.com.vn> or post notices at transaction counters, customers is considered received from the time PVcomBank completes posting information on the website <http://www.pvcombank.com.vn> or PVcomBank completes the listing of information at transaction counters.*

5.4. Khách Hàng có nghĩa vụ thông báo cho PVcomBank về bất kỳ sự thay đổi nào đối với các thông tin mà Khách Hàng đã cung cấp cho PVcomBank. Trường hợp không thông báo/thông báo không kịp thời thì các thông tin mà Khách Hàng đã cung cấp cho PVcomBank vẫn giữ nguyên hiệu lực và Khách Hàng sẽ chịu toàn bộ trách nhiệm với các hậu quả xảy ra do việc không thông báo/thông báo không kịp thời nêu trên/ *The Customer is obliged to notify PVcomBank of any changes to the information that the Customer has provided to PVcomBank. In case of failure to notify/notify promptly, the information that the Customer has provided to PVcomBank will remain valid and the Customer will be fully responsible for the consequences caused by the failure to notify/ untimely notice mentioned above.*

6. Hiệu Lực, Sửa Đổi Điều Khoản Và Điều Kiện/ *Effect, Amendment of Terms and Conditions*

- 6.1. Điều Khoản Điều Kiện này có hiệu lực kể từ ngày Khách Hàng đồng ý với Điều Khoản Điều Kiện này bằng bất cứ phương thức nào/ *Terms and Conditions take effect from the date the Customer agrees to these Terms and Conditions by any means.*
- 6.2. Trong trường hợp khi có sự thay đổi của pháp luật, hướng dẫn của Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam hoặc các quy định nội bộ của PVcomBank dẫn tới sự khác biệt đối với các thỏa thuận đã được ghi nhận tại Điều Khoản Và Điều Kiện này, Khách Hàng đồng ý rằng PVcomBank được tự động áp dụng những thay đổi này theo quy định pháp luật và quy định nội bộ cho phù hợp và đăng tải trên website khi điều chỉnh. Các sửa đổi, bổ sung này có hiệu lực từ ngày Điều Khoản Và Điều Kiện (sửa đổi, bổ sung) được đăng tải thành công và PVcomBank thông báo trên website/ *In cases where there are changes in the law, instructions of the State Bank of Vietnam*

or internal regulations of PVcomBank leading to differences in the agreed agreements recognized in these Terms and Conditions, Customer agrees that PVcomBank may automatically apply these changes in accordance with applicable laws and internal regulations and post them on the website upon adjustment. These amendments and supplements take effect from the date the Terms and Conditions (amended and supplemented) are successfully posted and PVcomBank announces on the website.

- 6.3. Nếu Khách Hàng không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung do PVcomBank đưa ra, Khách Hàng có trách nhiệm thông báo với PVcomBank để thỏa thuận chấm dứt việc sử dụng Dịch Vụ/ *If the Customer does not agree with the amendments and supplements made by PVcomBank, the Customer is responsible for notifying PVcomBank to agree to terminate the use of the Service.*
- 6.4. Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng Dịch Vụ sau thời điểm bản sửa đổi, bổ sung của Điều Khoản Và Điều Kiện được PVcomBank đăng tải và thông báo được coi là sự phản hồi của Khách Hàng về việc Khách Hàng đồng ý và chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung của Điều Khoản Và Điều Kiện/ *The Customer's continued use of the Service after the amendments and supplements to the Terms and Conditions are posted and notified by PVcomBank is considered the Customer's response to the Customer's request. The Customer agrees and fully accepts the modifications and additions to the Terms and Conditions.*

7. Luật Điều Chỉnh Và Giải Quyết Tranh Chấp/ *Governing Law and Dispute Resolution*

- 7.1. Điều Khoản Và Điều Kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào trong Điều Khoản Và Điều Kiện này bị tuyên vô hiệu theo phán quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc do thay đổi luật thì các nội dung còn lại vẫn giữ nguyên hiệu lực và có giá trị thực hiện với các bên/ *These Terms and Conditions are governed by Vietnamese law. If any term or condition in these Terms and Conditions is declared invalid by a decision of a competent State agency or due to a change in law, the remaining contents shall be declared invalid. remains in full force and effect for the parties.*
- 7.2. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến Điều Khoản Và Điều Kiện này thì Khách Hàng và PVcomBank trước hết sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng. Trường hợp không giải quyết được thông qua thương lượng, hòa giải được, các bên đồng ý để PVcomBank được quyền lựa chọn một trong các phương thức giải quyết tranh chấp sau đây: (a) giải quyết tranh chấp tại Tòa án có thẩm quyền; hoặc (b) giải quyết tranh chấp tại một Trung tâm Trọng tài thương mại bất kỳ do PVcomBank lựa chọn. Trường hợp PVcomBank lựa chọn Trung tâm Trọng tài thương mại là cơ quan giải quyết tranh chấp, các bên đồng ý tuân thủ theo quy tắc trọng tài của Trung tâm Trọng tài này, Hội đồng Trọng tài gồm 01 người duy nhất do

Chủ tịch Trung tâm Trọng tài chỉ định/ *If there is any dispute arising or related to these Terms and Conditions, the Customer and PVcomBank will first resolve it together through negotiation. In case it cannot be resolved through negotiation or conciliation, the parties agree that PVcomBank has the right to choose one of the following dispute resolution methods: (a) resolve disputes in a competent court; or (b) resolve disputes at any Commercial Arbitration Center selected by PVcomBank. In case PVcomBank chooses the Commercial Arbitration Center as the dispute resolution agency, the parties agree to comply with the arbitration rules of this Arbitration Center, the Arbitration Council consists of 01 The only person appointed by the President of the Arbitration Center.*

8. Điều Khoản Thi Hành/ *Terms of Implementation*

- 8.1. Những nội dung nào chưa được quy định tại Điều Khoản Và Điều Kiện này, các Bên thống nhất sẽ thực hiện theo các hợp đồng, văn bản thỏa thuận mà PVcomBank đã ký với Khách Hàng, theo quy định của PVcomBank và quy định pháp luật/ *The contents are not specified in these Terms and Conditions, the Parties agree to comply with the contracts and written agreements that PVcomBank has signed with the Customer, according to the agreement signed by PVcomBank with the Customer. PVcomBank's regulations and legal regulations.*
- 8.2. Điều Khoản Và Điều Kiện có thể được thể hiện bằng tiếng Việt và tiếng nước ngoài, trong trường hợp có mâu thuẫn nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng/ *Terms and Conditions may be expressed in Vietnamese and foreign languages. In case of content conflicts between the Vietnamese version and the foreign language version, the Vietnamese version shall prevail. priority applies.*