



1. INTRODUCTION

GIỚI THIỆU

This country schedule ("**Country Schedule**") sets out specific terms applying to an Account opened with the Bank in Vietnam. This Country Schedule should be read with the other documents comprising the Agreement.

*Phụ lục về quốc gia này ("**Phụ Lục Về Quốc Gia**") quy định các điều khoản cụ thể áp dụng đối với một Tài Khoản được mở tại Ngân Hàng ở Việt Nam. Phụ Lục Về Quốc Gia này phải được đọc cùng với các tài liệu khác bao gồm cả Hợp Đồng.*

2. OPERATION OF ACCOUNTS

HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC TÀI KHOẢN

- 2.1 Clause 3.4 of the Conditions shall be deleted and replaced with the following:
Điều 3.4 của Các Điều Khoản sẽ được hủy bỏ và được thay thế bằng quy định sau đây:

The Bank shall make available to the Customer statement, confirmation or advice in relation to the operation of the Accounts by means of communication and at frequency as requested by the Customer.

The Customer shall promptly examine any statement, confirmation or advice made available by the Bank and promptly (but in any case within 60 days from the date on which the information was first made available to the Customer) notify the Bank of any errors in them. In the absence of notification by the Customer within that period, the statement, confirmation or advice will be deemed approved by the Customer. Subject to clause 15.13, the Bank may, but is not obliged to, act on any notification received after that time. For the purposes of this provision as well as any other queries that the Customer may have, the Customer may contact the Bank via its telephone line posted on its website from time to time or through the Bank's transaction offices.

Any enquiry of the Customer shall be processed by the Bank within 30 Business Days since the date the Bank receives the the enquiry, unless such timing is extended as per agreement between the Bank and the Customer. Any obligations or liabilities of the Bank or the Customer determined as the result from such claim handling process shall be settled in accordance with the Conditions and this Country Schedule and in line with the applicable laws and regulations.

Ngân Hàng sẽ cung cấp sao kê, xác nhận hoặc thông báo liên quan đến hoạt động Tài Khoản cho Khách Hàng theo các hình thức thông tin tiên lạc và tần suất mà Khách Hàng yêu cầu.

Khách Hàng sẽ nhanh chóng kiểm tra bất kỳ sao kê, xác nhận hoặc thông báo nào do Ngân Hàng cung cấp và nhanh chóng (nhưng trong bất kỳ trường hợp nào trong vòng 60 ngày kể từ ngày thông tin được gửi cho Khách Hàng lần đầu) thông báo cho Ngân Hàng về bất kỳ sai sót nào trong sao kê, xác nhận hoặc thông báo đó. Trường hợp Khách Hàng không thông báo trong thời hạn đó, sao kê, xác nhận hoặc thông báo sẽ được xem như là đã được Khách Hàng chấp thuận. Phụ thuộc vào điều 15.13, Ngân Hàng có thể, nhưng không có nghĩa vụ, hành động theo bất kỳ thông báo nào nhận được sau thời điểm đó. Để thực hiện điều này cũng như đối với các yêu cầu khác của Khách Hàng, Khách Hàng có thể liên hệ với Ngân Hàng thông qua đường dây điện thoại ghi nhận trên trang thông

Confidential



tin điện tử của Ngân Hàng tùy thời điểm hay thông qua các văn phòng giao dịch của Ngân Hàng.

Ngân Hàng sẽ xử lý yêu cầu của Khách Hàng trong vòng 30 Ngày Làm Việc kể từ ngày Ngân Hàng nhận được yêu cầu của Khách Hàng, trừ khi thời hạn đó được gia hạn theo thỏa thuận giữa Ngân Hàng và Khách Hàng. Các nghĩa vụ hay trách nhiệm của Ngân Hàng hay Khách Hàng được xác định từ việc giải quyết khiếu nại đó sẽ được xử lý theo Các Điều Khoản và Phụ Lục Quốc Gia này và phù hợp với các quy định pháp luật áp dụng.

2.2 The following Clause 3.8 shall be added to the Conditions:

Điều 3.8 dưới đây sẽ được bổ sung vào Các Điều Khoản:

To the extent that the Customer proposes to open one or more Accounts with the Bank outside Vietnam, the Customer shall ensure that it has obtained such permissions from the State Bank of Vietnam and/or any other competent authority as may be required to open such Account(s) and provide copies of such permissions to the Bank as soon as reasonably practicable after receipt.

Trường hợp Khách Hàng dự định mở một hoặc nhiều Tài Khoản tại Ngân Hàng ở ngoài Việt Nam, Khách Hàng sẽ đảm bảo rằng Khách Hàng đã nhận được các sự cho phép của Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam và/hoặc bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nào khác như có thể được yêu cầu để mở (các) Tài Khoản đó và cung cấp bản sao các sự cho phép đó cho Ngân Hàng trong thời gian sớm nhất có thể sau khi nhận được.

All remittances are subject to full compliance with the laws of Vietnam. The Bank may refuse to effect a remittance in the event it, in its reasonable opinion, deems that such remittance is not permitted under any applicable law or the Customer has failed to provide sufficient supporting documents as required by the Bank.

Toàn bộ các giao dịch chuyển tiền sẽ hoàn toàn tuân thủ pháp luật của Việt Nam. Ngân Hàng có thể từ chối thực hiện việc chuyển tiền trong trường hợp mà Ngân Hàng, theo ý kiến hợp lý của mình, thấy rằng việc chuyển tiền đó là không được phép theo quy định của bất kỳ pháp luật hiện hành nào hoặc Khách Hàng không cung cấp đủ chứng từ hỗ trợ theo yêu cầu của Ngân Hàng.

3. SET OFF

BÙ TRỪ

3.1 Clause 6.1 of the Conditions shall be deleted and replaced with the following:

Điều 6.1 của Các Điều Khoản sẽ được hủy bỏ và được thay thế bằng quy định sau đây:

Subject to Clause 3.8 of the Conditions, the Bank may, at any time, where permitted by law and without notice, set off any debts owed by the Customer to any branch or office of Deutsche Bank AG or any other DB entity against any debts owed by the Bank to the Customer. For the purpose of set-off, the Bank is authorised to declare any obligation be due and payable. Where the exercise of a right of set-off involves a currency conversion, the Bank is authorised to apply a currency conversion rate it considers reasonable.

Phụ thuộc vào Điều 3.8 của Các Điều Khoản, Ngân Hàng có thể, vào bất kỳ thời điểm nào, trong trường hợp pháp luật cho phép và không cần phải thông báo, bù trừ bất kỳ khoản nợ nào mà Khách Hàng còn nợ bất kỳ chi nhánh hoặc văn phòng nào của Deutsche Bank AG hoặc bất kỳ tổ chức DB nào khác cho bất kỳ khoản nợ nào mà Ngân Hàng còn nợ Khách Hàng. Cho mục đích bù trừ, Ngân Hàng được phép công bố bất kỳ

Confidential



nghĩa vụ nào đến hạn và phải trả. Trường hợp việc thực hiện quyền bù trừ liên quan đến việc chuyển đổi tiền tệ, Ngân Hàng được phép áp dụng tỷ giá chuyển đổi tiền tệ mà Ngân Hàng thấy là hợp lý.

- 3.2 The following Clause 6.4 shall be added to the Conditions:
Điều 6.4 dưới đây sẽ được bổ sung vào Các Điều Khoản:

The Customer agrees and acknowledges that all fees, charges and expenses owed by the Customer under Clause 9 of the Conditions are immediately payable as they accrue and are (without prejudice to the generality of Clause 6 of the Conditions) subject to the Bank's right of set off from the date that they become payable, along with any debit balance arising on any Account from time to time.

Khách Hàng đồng ý và xác nhận rằng tất cả các khoản phí, lệ phí và chi phí mà Khách Hàng còn nợ theo Điều 9 của Các Điều Khoản là phải trả ngay khi các khoản đó phát sinh và (không làm ảnh hưởng đến tính tổng quát của Điều 6 của Các Điều Khoản) phụ thuộc vào quyền bù trừ của Ngân Hàng kể từ ngày mà các khoản đó phải trả, cùng với bất kỳ số dư nợ nào phát sinh trên bất kỳ Tài Khoản nào vào từng thời điểm.

4. PLEDGE

CẦM CỐ

The terms "pledge", "pledgor", "pledgee" when referring to any Account opened with the Bank in Vietnam shall also mean "mortgage", "mortgagor", "mortgagee" respectively.

Thuật ngữ "cầm cố", "bên cầm cố", "bên nhận cầm cố" khi đề cập đến bất kỳ Tài Khoản nào được mở tại Ngân Hàng ở Việt Nam sẽ có nghĩa tương ứng là "thế chấp", "bên thế chấp", "bên nhận thế chấp".

5. CUSTOMER OBLIGATIONS

CÁC NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

Clause 8.1 of the Conditions shall be deleted and replaced with the following:

Điều 8.1 của Các Điều Khoản sẽ bị xóa bỏ và thay thế bằng nội dung sau đây:

The Customer represents and warrants to the Bank that:
Khách Hàng cam đoan và bảo đảm với Ngân Hàng rằng:

- the Customer has, and shall maintain, all powers, consents and authorisations necessary to enter into communications with the Bank and to perform its obligations under this Agreement lawfully;

Khách Hàng có, và sẽ duy trì, tất cả các quyền hạn, chấp thuận và ủy quyền cần thiết để ký các thư từ liên lạc với Ngân Hàng và thực hiện các nghĩa vụ của Khách Hàng theo Hợp Đồng này một cách hợp pháp;

- the performance of its obligations to the Bank does not conflict with any law or regulation, any constitutional document of the Customer or any contractual duties it may owe to other parties; and

việc thực hiện các nghĩa vụ của Khách Hàng đối với Ngân Hàng không xung đột với bất kỳ luật hoặc quy định, bất kỳ văn kiện thành lập nào của Khách Hàng hoặc bất kỳ nghĩa vụ hợp đồng nào mà Khách Hàng có thể có đối với các bên khác; và

Confidential



- this Agreement constitutes its legal, valid and binding obligations, enforceable against it in accordance with its terms.
Hợp Đồng này cấu thành các nghĩa vụ hợp pháp, hợp lệ và ràng buộc của Khách Hàng, có thể thực thi đối với Khách Hàng phù hợp với các điều khoản của Hợp Đồng này.

6. TERMINATION AND SUSPENSION

CHẤM DỨT VÀ ĐÌNH CHỈ

- 6.1 Clause 14.3 of the Conditions shall be deleted and replaced with the following:
Điều 14.3 của Các Điều Khoản sẽ được xóa và được thay như sau:

The Bank may suspend an Account or a Service in whole or in part on the occurrence of any of the events listed in 14.2 above, for the purposes of (routine or emergency) maintenance, for security or technical reasons, to avoid a material disadvantage and/or damage to either the Bank or the Customer or otherwise as permitted by applicable law and regulations.

Ngân Hàng có thể đình chỉ toàn bộ hoặc một phần Tài Khoản hoặc Dịch Vụ khi xảy ra bất kỳ sự kiện nào được liệt kê tại điều 14.2 trên đây, cho mục đích bảo dưỡng (thông thường hoặc khẩn cấp), vì lý do an ninh hoặc lý do kỹ thuật, hoặc để tránh bất lợi nghiêm trọng và/hoặc thiệt hại cho Ngân Hàng hoặc Khách Hàng hoặc các trường hợp khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

- 6.2 Clause 14.5 of the Conditions shall be deleted and replaced with the following:
Điều 14.5 của Các Điều Khoản sẽ được xóa và được thay như sau:

The Customer may suspend an Account or a Service in whole or in part with immediate effect by giving the Bank written notice or otherwise required and/or permitted by the law and regulations.

Khách Hàng có thể đình chỉ toàn bộ hoặc một phần một Tài Khoản hoặc Dịch Vụ ngay lập tức bằng cách gửi văn bản thông báo cho Ngân Hàng và/hoặc các trường hợp khác theo quy định hiện hành của pháp luật

- 6.3 The following Clause 14.6 shall be added to the Conditions:
Điều 14.6 dưới đây sẽ được bổ sung vào Các Điều Khoản:

Upon Account closure, the remaining balance shall be settled as instructed by the Customer and/or in accordance with the applicable laws and regulations.

Số dư còn lại sau khi đóng tài khoản sẽ được xử lý theo yêu cầu của Khách Hàng và/hoặc theo quy định pháp luật áp dụng.

7. ARBITRATION

TRỌNG TÀI

Clause 15.2 of the Conditions be deleted and replaced with the following:

Confidential



Điều 15.2 của Các Điều Khoản bị xóa bỏ và thay thế bằng nội dung sau đây:

The place of jurisdiction for any legal action relating to the operation of any Account or any Service shall in each case exclusively be the jurisdiction of the law governing the operation of the relevant Account or Service pursuant to clause 15.1 (and as noted in the Services Selection Form). Without prejudice to any provision in the Conditions, the Bank may at its discretion refer any dispute to arbitration in Vietnam at the Vietnam International Arbitration Centre (or in any other local or overseas arbitration centre acceptable to the Bank) in accordance with its (or that other centre's) rules.

Nơi có thẩm quyền xét xử đối với bất kỳ hành động pháp lý nào liên quan đến việc vận hành bất kỳ Tài Khoản hoặc bất kỳ Dịch Vụ nào sẽ, trong từng trường hợp, thuộc thẩm quyền riêng biệt của vùng tài phán của luật điều chỉnh việc vận hành Tài Khoản hoặc Dịch Vụ có liên quan theo quy định tại Điều 15.1 (và như đã nêu trong Biểu Mẫu Lựa Chọn Dịch Vụ). Không làm ảnh hưởng đến bất kỳ quy định nào trong Các Điều Khoản, Ngân Hàng có thể bằng toàn quyền quyết định của mình đưa bất kỳ tranh chấp nào ra giải quyết bằng trọng tài tại Việt Nam tại Trung Tâm Trọng Tài Quốc Tế Việt Nam (hoặc bất kỳ trung tâm trọng tài trong nước hoặc nước ngoài nào khác mà Ngân Hàng có thể chấp nhận) theo quy tắc của Trung Tâm Trọng Tài Quốc Tế đó (hoặc của trung tâm khác đó).

8. LANGUAGE

NGÔN NGỮ

Clause 15.8 of the Conditions shall be deleted and replaced with the following:

Điều 15.8 của Các Điều Khoản sẽ bị xóa bỏ và thay thế bằng nội dung sau đây:

This Agreement shall be made in English and Vietnamese. In case of any discrepancy between English version and Vietnamese version, the English version shall prevail.

Hợp Đồng này sẽ được lập bằng tiếng Anh và tiếng Việt. Trong trường hợp có bất kỳ sự khác biệt nào giữa phiên bản tiếng Anh và phiên bản tiếng Việt, phiên bản tiếng Anh sẽ được ưu tiên áp dụng.

9. FATCA WITHHOLDING TAX

THUẾ KHẤU LƯU FATCA

- 9.1 For the avoidance of doubt, the Bank shall not be obliged to pay any additional amount in respect of any tax required to be withheld under sections 1471 to 1474 of the Internal Revenue Code of 1986, as amended (the "**Code**"), any current or future regulations or official interpretations thereof, any agreement entered into pursuant to section 1471(b) of the Code, or any fiscal or regulatory legislation, rules or practices adopted pursuant to any intergovernmental agreement entered into in connection with the implementation of such sections of the Code ("**FATCA**").

*Để tránh nhầm lẫn, Ngân Hàng sẽ không có nghĩa vụ thanh toán thêm bất kỳ khoản tiền nào đối với bất kỳ loại thuế nào được yêu cầu phải khấu lưu theo các mục 1471 đến 1474 của Bộ Luật Thuế Vụ năm 1986, đã sửa đổi bổ sung ("**Bộ Luật**"), bất kỳ các quy định hiện hành hoặc trong tương lai nào hoặc các giải thích chính thức của các quy định đó, bất kỳ thỏa thuận nào ký kết tuân thủ mục 1471(b) của Đạo Luật, hoặc bất kỳ các quy định pháp*

Confidential



luật hoặc tài chính, các nguyên tắc và tập quán ban hành tuân thủ bất kỳ thỏa thuận liên chính phủ nào liên quan đến việc thi hành các quy định liên quan của Đạo Luật ("FATCA")

- 9.2 The Bank, in determining the amount, if any, of tax required to be withheld from any payment it makes under FATCA, agrees that it will properly take into account any form, document or representation prescribed by the Internal Revenue Service (the "IRS") from time to time to confirm status for the purposes of FATCA ("FATCA Certification") provided by the Customer.

Ngân Hàng, khi quyết định số tiền thuế yêu cầu phải khấu trừ từ bất kỳ khoản thanh toán nào được thực hiện theo FATCA, nếu có, đồng ý sẽ lưu ý thích đáng đến tất cả các hình thức, tài liệu, hoặc tuyên bố mô tả bởi Sở Thuế Vụ ("IRS") tùy từng thời điểm để xác nhận các thông tin cung cấp cho các mục đích của FATCA ("Chứng Nhận FATCA") bởi Khách Hàng.

- 9.3 The Customer agrees that it will deliver to the Bank such FATCA Certification as is appropriate. Any such FATCA Certification shall be accurate and completed in a manner reasonably satisfactory to the Bank and shall be executed and delivered with any reasonably required certification by such date as is required by law or applicable regulation.

Khách Hàng đồng ý sẽ chuyển giao cho Ngân Hàng Chứng Nhận FATCA khi thích hợp. Chứng Nhận FATCA phải chính xác và hoàn tất, thỏa mãn các yêu cầu hợp lý của Ngân Hàng và sẽ được ký và chuyển giao cùng với chứng nhận được yêu cầu một cách hợp lý vào ngày mà luật và các quy định áp dụng yêu cầu.

- 9.4 Where tax is required to be deducted or withheld from any payment under FATCA, the Bank agrees that it will deliver to the Customer the form, document or representation prescribed by the IRS from time to time so that the recipient of a payment has evidence of any tax withheld or deducted under FATCA. To the extent that this evidence of tax withheld or deducted under FATCA consists, in whole or in part, of any payee statement within the meaning of Section 6724(d)(2) of the Code, the party required to provide such payee statement need not provide it currently but such party undertakes to provide such payee statement promptly when it becomes available to such party (in no event before the due date for providing such payee statement set forth in the Code and IRS guidance thereunder).

Khi số tiền thuế được yêu cầu phải được khấu trừ hoặc giữ lại từ bất kỳ khoản thanh toán nào theo FATCA, Ngân Hàng đồng ý sẽ chuyển giao cho Khách Hàng mẫu, tài liệu hoặc các tuyên bố mô tả bởi IRS tùy từng thời điểm để người nhận khoản thanh toán có bằng chứng về số tiền thuế đã được khấu trừ hoặc giữ lại theo FATCA. Trong chừng mực bằng chứng khấu trừ và giữ lại thuế theo FATCA bao gồm, một phần hoặc toàn bộ, bất kỳ tuyên bố nào của người nhận thanh toán theo quy định của Mục 6724(d)(2) của Đạo Luật, bên được yêu cầu phải cung cấp tuyên bố của người nhận thanh toán đó không cần phải cung cấp tuyên bố đó ngay nhưng bên đó cam kết sẽ cung cấp tuyên bố đó một cách nhanh chóng khi có được tuyên bố đó (trong mọi trường hợp phải trước ngày đến hạn cung cấp tuyên bố người nhận thanh toán theo quy định của Đạo Luật và các hướng dẫn của IRS).

Confidential



10. METHOD OF CALCULATION OF INTEREST

PHƯƠNG PHÁP TÍNH LÃI

- 10.1 The interest accrued from the balance of an account (the “**Deposit**”) shall be calculated (i) on the actual balance of the Deposit at the end of each day for which interest is calculated, (ii) for the number of days elapsed during which the actual balance is maintained and (iii) in application of the applicable interest rates as set out in paragraph 10.3 below.

Lãi suất phát sinh từ số dư của một tài khoản (“Khoản Tiền Gửi”) sẽ được tính (i) trên số dư thực tế của Khoản Tiền Gửi vào cuối mỗi ngày tính lãi, (ii) cho số ngày mà số dư thực tế được duy trì và (iii) áp dụng mức lãi suất được nêu tại đoạn 3 dưới đây.

- 10.2 The Deposit placement and withdrawal dates shall be counted as one day. With respect to a term Deposit, the interest shall be calculated, on the basis of the method set out in paragraph 10.1 above, for the placement period of the Deposit as determined by the Customer in a deposit instruction provided to the Bank (the “**Deposit Placement Period**”) (being from the later of (i) the “start date” designated by the Customer in the deposit instruction or (ii) the date the Deposit is credited into a term deposit account up until the date before the “maturity date” designated by the Customer in the deposit instruction, namely including the first day but excluding the last day of the Deposit Placement Period).
*Ngày gửi tiền và ngày rút tiền được tính là một ngày. Đối với Khoản Tiền Gửi có kỳ hạn, lãi suất sẽ được tính trên cơ sở phương pháp nêu tại đoạn 10.1 trên đây, cho thời hạn gửi Khoản Tiền Gửi mà Khách Hàng xác định trong giấy yêu cầu gửi tiền cung cấp cho Ngân Hàng (gọi tắt là “**Kỳ Hạn Gửi Tiền**”) (nghĩa là khoảng thời gian bắt đầu từ (i) “ngày bắt đầu” mà Khách Hàng xác định trong giấy yêu cầu gửi tiền hoặc (ii) ngày mà Khoản Tiền Gửi được chuyển vào trong một tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, tùy thuộc ngày nào đến sau, cho đến ngày trước “ngày đến hạn” mà Khách Hàng xác định trong giấy yêu cầu gửi tiền, nghĩa là chọn ngày đầu và bỏ ngày cuối của Kỳ Hạn Gửi Tiền.)*

- 10.3 Applicable interest rates include:

Mức lãi suất áp dụng bao gồm:

- (a) with respect to Deposit on a current Account, the interest rates applicable to demand deposits as announced by the Bank from time to time subject to market conditions and the regulations of the State Bank of Vietnam shall apply, unless otherwise agreed between the Customer and the Bank;

đối với Khoản Tiền Gửi trên Tài Khoản vãng lai, áp dụng các mức lãi suất cho tiền gửi không kỳ hạn mà Ngân Hàng công bố tùy từng thời điểm theo điều kiện thị trường và các quy định của Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam, trừ khi có thỏa thuận khác đi giữa Khách Hàng và Ngân Hàng;

- (b) with respect to a term Deposit, the interest rate is designated for the Deposit by the Customer in the deposit instruction and acceptable to the Bank subject to market conditions and the regulations of the State Bank of Vietnam (including prevailing ceiling rates, if applicable) from time to time; or

Confidential



đối với Khoản Tiền Gửi có kỳ hạn, áp dụng mức lãi suất mà Khách Hàng xác định cho Khoản Tiền Gửi đó trong giấy yêu cầu gửi tiền và được Ngân Hàng chấp nhận theo điều kiện thị trường và các quy định của Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam (bao gồm cả quy định về trần lãi suất, nếu có) tùy từng thời điểm; hoặc

- (c) with respect to a term Deposit which the Customer makes an early withdrawal, the Bank's lowest prevailing interest rate applicable to demand deposits shall apply.

đối với Khoản Tiền Gửi có kỳ hạn mà Khách Hàng rút trước hạn, áp dụng mức lãi suất thấp nhất đối với tiền gửi không kỳ hạn mà Ngân Hàng áp dụng tại thời điểm đó.

- 10.4 The interest rates are to be expressed as percentage rates per annum on a 365-day year basis. For conversion of interest rates from a per-annum basis to a per-month / per-week / per-day / per-hour basis or vice versa, (i) one month is 30 days, (ii) one week is 7 days and (iii) one day is 24 hours.

Các mức lãi suất được thể hiện thành tỷ lệ phần trăm trên năm trên cơ sở một năm có 365 ngày. Để chuyển đổi lãi suất hàng năm sang hàng tháng / hàng tuần / hàng ngày / hàng giờ hoặc ngược lại, (i) một tháng là 30 ngày, (ii) một tuần là 7 ngày và (iii) một ngày là 24 giờ.

11. COMPLAINTS

KHIẾU NẠI

If the Customer is not satisfied with any aspect of the Bank's service, it can inform the Bank about its concerns by contacting its respective Relationship Manager by way of email and/or phone at such address/number as may be notified to the Customer from time to time, or at the Bank's counter. All complaints duly made by the Customer to the Bank shall be duly and promptly handled in accordance with the Bank's Customer Complaints Handling Policy and Procedure and the applicable law, each as may be then prevailing.

Nếu Khách Hàng không hài lòng với bất kỳ khía cạnh nào của dịch vụ của Ngân Hàng, Khách Hàng có thể thông báo cho Ngân Hàng về các mối quan ngại của Khách Hàng bằng cách liên hệ với Giám Đốc Quan Hệ Khách Hàng tương ứng của Ngân Hàng thông qua email và/hoặc điện thoại tại địa chỉ/số điện thoại đã được thông báo cho Khách Hàng theo từng thời điểm hoặc trực tiếp tại quầy dịch vụ của Ngân Hàng. Tất cả các khiếu nại mà Khách Hàng đã thông báo hợp lệ tới Ngân Hàng sẽ được xử lý nhanh chóng và hợp lệ theo Quy trình xử lý, tra soát khiếu nại của Ngân hàng và pháp luật áp dụng, tùy thuộc quy định nào có giá trị áp dụng cao hơn vào thời điểm khiếu nại..

Confidential