

# ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ THÔNG BÁO QUA TIN NHẮN

## ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- “Ngân hàng”** hoặc **“Woori Bank”**: Là Ngân hàng TNHH MTV Woori Việt Nam bao gồm trụ sở chính, các chi nhánh, phòng giao dịch, đơn vị phụ thuộc khác thuộc hệ thống của Ngân hàng TNHH MTV Woori Việt Nam trên phạm vi toàn quốc.
- “Khách hàng”** (sau đây gọi tắt là **“KH”**): Là cá nhân, tổ chức đăng ký sử dụng Dịch vụ thông báo qua tin nhắn của Woori Bank.
- “Tin nhắn”**: Là các thông báo cho KH có liên quan đến KH, bao gồm nhưng không giới hạn các nội dung quy định tại Khoản 2.2 Điều 2 Điều khoản và Điều kiện này.
- “Dịch vụ thông báo qua tin nhắn”** (sau đây gọi tắt là **“Dịch vụ”**): là dịch vụ mà Woori Bank gửi Tin nhắn cho KH qua các hình thức được đề cập tại Điều khoản và Điều kiện này và theo chính sách/quy định của Woori Bank tại từng thời kỳ phù hợp với quy định pháp luật.
- “Kênh SMS”**: Là hình thức gửi các Tin nhắn từ phía Woori Bank đến số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký với Woori Bank thông qua dịch vụ nhắn tin (SMS) thông thường.
- “Kênh Zalo”**: là hình thức gửi các Tin nhắn từ phía Woori Bank đến tài khoản Zalo của Khách hàng thông qua ứng dụng Zalo được cài đặt trên thiết bị có kết nối Internet của Khách hàng.
- “Đa kênh”**: Là hình thức gửi Tin nhắn thông qua một hoặc nhiều kênh gửi tin (Kênh SMS, Kênh Zalo). Ngân hàng sẽ ưu tiên gửi Tin nhắn đến ứng dụng Zalo của KH; hoặc gửi Tin nhắn đến số điện thoại KH đăng ký trong trường hợp Tin nhắn không được gửi thành công qua ứng dụng Zalo.  
Hình thức Đa kênh có thể bao gồm (các) nền tảng khác theo thông báo của Woori Bank gửi đến KH theo chính sách/quy định của Woori Bank tại từng thời kỳ để đảm bảo việc sử dụng Dịch vụ của KH không bị gián đoạn.
- “Tài khoản thanh toán”** (sau đây gọi tắt là **“TKTT”**): Là tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại Woori Bank.
- “Sự kiện Bất khả kháng”**: Là bất kỳ sự cản trở, chậm trễ hoặc ngừng hoạt động nào xảy ra do bãi công, đóng cửa, dịch bệnh, thiên tai, chiến tranh, bạo động trong dân chúng, hỏa hoạn hay các sự cố/tai họa khác; những thay đổi trong chính sách pháp luật, hành động của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, và sự kiện có tính chất tương tự nào khác mà xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép của một Bên, khiến cho Bên đó không thể thực hiện các trách nhiệm, nghĩa vụ được quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.
- “Dữ liệu cá nhân”**: Là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể. Dữ Liệu Cá Nhân bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm với cách thức xác định như quy định tại Nghị định 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các văn bản hướng dẫn, sửa đổi, bổ sung, thay thế tại từng thời điểm tương ứng.
- “Điều khoản và Điều kiện”**: là Điều khoản và điều kiện sử dụng Dịch vụ thông báo qua tin nhắn này và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có) được Ngân hàng công khai theo các hình thức phù hợp với quy định pháp luật và theo quy định của Ngân hàng tại từng thời kỳ.

## ĐIỀU 2: ĐỐI TƯỢNG SỬ DỤNG VÀ PHẠM VI DỊCH VỤ

### 2.1 Đối tượng sử dụng Dịch vụ

Các KH đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau đây có thể đăng ký sử dụng Dịch vụ:

- KH có TKTT mở tại Woori Bank và có nhu cầu đăng ký sử dụng Dịch vụ.
- KH có số điện thoại đăng ký mạng viễn thông của Việt Nam.
- KH có thể đăng ký với Ngân hàng một hoặc nhiều số điện thoại nhận thông báo trên cùng một tài khoản.

### 2.2 Phạm vi dịch vụ

Phạm vi Dịch vụ mà Ngân hàng cung cấp bao gồm các nội dung thông báo dưới đây (nội dung thông báo cụ thể được thực hiện trên cơ sở nội dung đăng ký của KH):

- Thông báo biến động số dư.  
Một số lưu ý:
  - + Với giao dịch trả lãi đối với số dư trên tài khoản thanh toán của KH: Chỉ áp dụng thông báo biến động số dư cho KH tổ chức, không áp dụng cho KH cá nhân.
  - + Đối với kênh SMS: Các giao dịch có giá trị dưới 50,000 VNĐ không nằm trong phạm vi thông báo.
- Nội dung thông báo khác (nếu có) tùy theo chính sách/quy định của Ngân hàng tại từng thời kỳ, có thể bao gồm:
  - Thông báo giao dịch thẻ;
  - Thông báo các thông tin tài chính liên quan đến các khoản tiền gửi (bao gồm, nhưng không giới hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiết kiệm);
  - Thông báo các thông tin tài chính liên quan đến các khoản cấp tín dụng;
  - Thông báo các thông tin liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của Woori Bank;

- Thông báo các thông tin liên quan đến nâng cấp, cập nhật, bảo trì, gián đoạn hệ thống.
- Thông báo các thông tin quà tặng/tiền thưởng, khuyến mại, chăm sóc khách hàng theo quy định tại từng thời kì.
- Thông báo khác theo chính sách/quy định của Ngân hàng tại từng thời kì.

### 2.3 Lưu ý khi sử dụng Dịch vụ

**a.** Woori Bank bắt đầu cung ứng Dịch vụ kể từ khi KH đã đăng ký sử dụng Dịch vụ thành công và được Woori Bank chấp thuận cung ứng Dịch vụ (trừ trường hợp KH đăng ký sử dụng Dịch vụ thông qua ứng dụng WON của Woori Bank thì không áp dụng điều kiện chấp thuận này).

**b.** KH có thể đăng ký sử dụng Dịch vụ thông qua các chi nhánh, phòng giao dịch của Woori Bank trên toàn quốc trong thời gian làm việc của các chi nhánh, phòng giao dịch hoặc thông qua ứng dụng WON của Woori Bank 24/7.

**c.** Đối với hình thức nhận Tin nhắn Đa kênh, KH cần lưu ý đảm bảo một số điều kiện tối thiểu như sau để việc nhận thông báo không bị gián đoạn:

- Thiết bị được kết nối Internet ổn định;
- Thiết bị có đăng nhập ứng dụng Zalo;
- Thông tin số điện thoại đã được đăng ký với Ngân hàng là số điện thoại chính chủ/thuộc quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp của KH và liên kết với tài khoản chính chủ/thuộc quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp của KH trên ứng dụng Zalo (Trong trường hợp số điện thoại đăng ký không phải số điện thoại chính chủ/thuộc quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp của KH và/hoặc không được liên kết với tài khoản Zalo chính chủ/thuộc quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp của KH mà không phải do lỗi của Ngân hàng, KH tự chịu trách nhiệm đối với tổn thất, thiệt hại hay khiếu nại phát sinh liên quan, nếu có);
- Tài khoản Zalo đang hoạt động bình thường, không chặn hay từ chối nhận Tin nhắn từ kênh thông tin chính thức của Woori Bank.

Trường hợp KH không đảm bảo được các điều kiện tối thiểu nêu trên, việc nhận Tin nhắn của KH có thể bị gián đoạn. Riêng đối với bất kỳ lý do nào sau đây: (i) Số điện thoại KH đăng ký không hợp lệ (bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp: số điện thoại không tồn tại/bị ngừng hoạt động; không đúng mã, số viễn thông theo quy định pháp luật từng thời kỳ); (ii) Tài khoản Zalo liên kết với số điện thoại KH đăng ký đã đóng/không còn hoạt động/không tồn tại; hoặc (iii) Tài khoản Zalo liên kết với số điện thoại KH đăng ký được Ngân hàng xác định là chặn/từ chối nhận Tin nhắn từ kênh thông tin chính thức của Woori Bank, Ngân hàng có quyền hủy/chấm dứt cung cấp Dịch vụ mà không cần thông báo trước cho KH, đồng thời được miễn trừ trách nhiệm liên quan đến việc hủy/chấm dứt cung cấp Dịch vụ cho KH trong các trường hợp này.

**d.** Woori Bank nỗ lực đảm bảo cung ứng Dịch vụ ổn định, liên tục đến KH. Đối với hình thức nhận Tin nhắn Đa kênh, trường hợp gửi Tin nhắn không thành công qua Kênh Zalo, Woori Bank (trong phạm vi khả năng có thể thực hiện) sẽ hỗ trợ gửi Tin nhắn qua Kênh SMS nhằm bảo đảm thông tin KH nhận được không bị ngắt quãng.

Tuy nhiên, KH cần lưu ý rằng trong trường hợp xảy ra lỗi, sự cố, quá tải, tấn công hệ thống ngoài tầm kiểm soát của Woori Bank và/hoặc do Sự kiện Bất khả kháng, KH có thể không nhận được Tin nhắn hoặc nhận được Tin nhắn nhưng có độ trễ nhất định.

## ĐIỀU 3: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA WOORI BANK

### 3.1 Quyền của Woori Bank

**a.** Yêu cầu KH cung cấp thông tin cần thiết để Woori Bank đánh giá việc cung ứng và sử dụng Dịch vụ, đồng thời có quyền yêu cầu các tài liệu liên quan để xác minh thông tin đó.

**b.** Theo quyết định của mình, có quyền thay đổi, tạm dừng hoặc ngừng/chấm dứt cung cấp Dịch vụ mà không cần sự chấp thuận trước của KH nếu đã đáp ứng điều kiện thông báo trước theo quy định tại Khoản 3.2.f Điều 3 của Điều khoản và Điều kiện này.

**c.** Điều chỉnh phí Dịch vụ hoặc sửa đổi, bổ sung các nội dung của Điều khoản và Điều kiện tại bất kì thời điểm nào và sẽ thông báo trước cho KH trong một thời hạn hợp lý, bằng một hoặc nhiều các phương thức như: thông qua website chính thức, SMS, tại các chi nhánh/phòng giao dịch hoặc bằng bất kỳ hình thức liên lạc nào khác phù hợp với Điều khoản và Điều kiện này và quy định của Woori Bank trong từng thời kỳ không trái quy định pháp luật. KH có thể chấm dứt sử dụng Dịch vụ theo quy định tại Điều 9 của Điều khoản và Điều kiện này nếu KH không đồng ý với phí Dịch vụ điều chỉnh hoặc Điều khoản và Điều kiện sửa đổi, bổ sung.

**d.** Với xác nhận đồng ý của KH đối với Điều khoản và Điều kiện này (bao gồm nội dung Khoản 4.2.f Điều 4), Ngân hàng được chủ động và/hoặc tự động trích/ghi nợ TKT hoặc bất kì tài khoản nào của KH để thu phí Dịch vụ theo Biểu phí của Woori Bank tại từng thời kì; ngoài ra, Woori Bank có quyền truy thu phí Dịch vụ cho đến khi thu đủ phí các kỳ đã phát sinh theo điều kiện thu phí của Woori Bank quy định tại từng thời kì.

**e.** Ngừng cung cấp Dịch vụ trong trường hợp Woori Bank không thể trích/ghi nợ từ TKT của KH để thu phí Dịch vụ và các chi phí khác liên quan (nếu có) thuộc trách nhiệm của KH theo Điều khoản và Điều kiện này và quy định pháp luật.

**f.** Quyền khác theo quy định pháp luật và Điều khoản và Điều kiện này.

### 3.2 Nghĩa vụ của Woori Bank

**a.** Cam kết tuân thủ và đảm bảo quyền lợi của KH theo đúng Điều khoản và Điều kiện này.

**b.** Đảm bảo rằng trong phạm vi kiểm soát của Woori Bank, hệ thống cung cấp Dịch vụ hoạt động ổn định, an toàn, trừ các Sự kiện Bất khả kháng hoặc bảo trì, cập nhật, nâng cấp hệ thống. Trong trường hợp gián đoạn Dịch vụ nhằm bảo

trì, cập nhật, nâng cấp hệ thống của Woori Bank hoặc trong các trường hợp khác quy định pháp luật yêu cầu Woori Bank thực hiện thông báo, Woori Bank sẽ thực hiện thông báo tới KH bằng một hoặc nhiều các phương thức như: thông qua website chính thức, SMS, tại các chi nhánh/phòng giao dịch hoặc bằng bất kỳ hình thức liên lạc nào khác theo quy định của Woori Bank trong từng thời kỳ không trái quy định pháp luật.

- c.** Giữ bí mật thông tin của KH theo quy định tại Điều 6 của Điều khoản và Điều kiện này.
- d.** Hỗ trợ, tư vấn và xử lý các yêu cầu của KH trong quá trình đăng ký và sử dụng Dịch vụ của KH.
- e.** Tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, tra soát, khiếu nại của Khách hàng thông qua tổng đài 1800-6003, Chi nhánh/Phòng giao dịch và/hoặc các kênh khác theo quy định của Woori Bank trong từng thời kỳ; và nỗ lực hết sức để giải quyết các phản ánh, yêu cầu, tra soát, khiếu nại của KH (Quy trình về việc tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của khách hàng được Ngân hàng công khai theo hình thức niêm yết ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên website, phần mềm ứng dụng và/hoặc các hình thức khác phù hợp theo quy định pháp luật và quy định của Woori Bank tại từng thời kỳ). Thông báo về việc tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của KH trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, yêu cầu, khiếu nại đó hoặc thời hạn khác theo quy định pháp luật trong từng thời kỳ.
- f.** Thông báo trước cho KH trong một thời hạn hợp lý và phù hợp quy định pháp luật, bằng một hoặc nhiều phương thức như gửi email, điện thoại, tin nhắn SMS hoặc phương thức khác theo quy định của Woori Bank trong từng thời kỳ không trái quy định pháp luật về các nội dung thay đổi, chỉnh sửa, bổ sung, tạm dừng, ngừng áp dụng của Điều khoản và điều kiện, hoặc thay đổi, tạm dừng, ngừng/chấm dứt cung cấp Dịch vụ, điều chỉnh phí Dịch vụ (ngoại trừ các trường hợp hủy/tạm dừng/từ chối/chấm dứt cung cấp Dịch vụ mà không cần thông báo trước theo quy định tại Khoản 2.3.c Điều 2 và Khoản 9.2 Điều 9 của Điều khoản và Điều kiện này).
- g.** Nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Điều khoản và Điều kiện này.

#### **ĐIỀU 4: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG**

##### **4.1 Quyền của Khách hàng**

- a.** Có thời gian nghiên cứu nội dung Điều khoản và Điều kiện trước khi xác nhận đồng ý và đăng ký Dịch vụ. Sử dụng Dịch vụ trong phạm vi đã đăng ký với Woori Bank và phù hợp theo Điều khoản và Điều kiện.
- b.** Đăng ký, thay đổi nội dung đăng ký, chấm dứt sử dụng Dịch vụ tại bất kì thời điểm nào thông qua ứng dụng WON hoặc tại các chi nhánh, phòng giao dịch của Woori Bank.
- c.** Tra soát, khiếu nại với Woori Bank khi phát sinh sai sót hoặc nghi ngờ sai sót hoặc hỗ trợ tư vấn các vấn đề cần thiết khác trong quá trình sử dụng Dịch vụ. KH có thể liên hệ trực tiếp với các Chi nhánh/Phòng giao dịch của Woori Bank tại quầy hoặc thông qua Hotline chăm sóc khách hàng 1800-6003.
- d.** Trường hợp Woori Bank cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ thông tin quy định tại pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng, KH có quyền: (i) thỏa thuận lựa chọn cách thức xử lý hợp đồng với Woori Bank; (ii) trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày đăng ký sử dụng Dịch vụ, đơn phương chấm dứt thực hiện thỏa thuận đã giao kết và thông báo cho Woori Bank. KH không phải trả bất kì chi phí nào dưới mọi hình thức để chấm dứt thực hiện thỏa thuận đã giao kết, trừ chi phí đối với phần Dịch vụ đã sử dụng; và (iii) yêu cầu cơ quan có thẩm quyền tuyên bố hợp đồng/thỏa thuận vô hiệu và hủy bỏ hợp đồng/thỏa thuận theo quy định pháp luật về dân sự.
- e.** Quyền khác theo quy định pháp luật và Điều khoản và điều kiện này.

##### **4.2 Nghĩa vụ của Khách hàng**

- a.** Tuân thủ Điều khoản và Điều kiện, quy định của Ngân hàng và pháp luật liên quan đến Dịch vụ; sử dụng và quản lý TKT theo quy định; sử dụng thông tin được cung cấp trong Dịch vụ đúng mục đích.
- b.** Cung cấp thông tin chính xác và đầy đủ theo yêu cầu của Woori Bank để đăng ký và sử dụng Dịch vụ. Thông báo kịp thời cho Woori Bank về bất kỳ thay đổi nào về thông tin trên. KH chịu trách nhiệm có liên quan do cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ, không trung thực, không cập nhật, không kịp thời.
- c.** Đảm bảo số điện thoại KH cung cấp cho Woori Bank là số điện thoại chính chủ/thuộc quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp của KH; Đảm bảo hoàn tất việc xác thực tài khoản ứng dụng Zalo tương ứng với số điện thoại đã đăng ký tại Woori Bank để có thể nhận được Tin nhắn qua Kênh Zalo khi áp dụng hình thức Đa kênh.
- d.** Trong phạm vi khả năng của KH, thực hiện các biện pháp cần thiết để tránh rò rỉ, lộ, lọt nội dung tin nhắn do Woori Bank gửi, giữ bí mật dữ liệu/thông tin cá nhân, hạn chế rủi ro liên quan đến bảo mật thông tin KH. KH thông báo ngay lập tức cho Woori Bank khi phát hiện thông tin KH không được đảm bảo an toàn, bảo mật.
- e.** Tham khảo biểu phí Dịch vụ của Woori Bank trước khi đăng ký sử dụng Dịch vụ và trong khi sử dụng Dịch vụ nếu có thay đổi.
- f.** Thực hiện thanh toán đầy đủ, đúng hạn các khoản phí liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ. Đồng ý và ủy quyền không hủy ngang để Woori Bank trích/ghi nợ TKT hoặc bất kì tài khoản nào của KH để thu phí sử dụng Dịch vụ, truy thu phí sử dụng Dịch vụ cho đến khi thu đủ phí các kỳ đã phát sinh theo điều kiện thu phí của Woori Bank quy định từng thời kỳ.
- g.** KH có trách nhiệm hợp tác với Woori Bank để giải quyết các lỗi hoặc sự cố xảy ra trong quá trình sử dụng Dịch vụ. Chịu trách nhiệm về chi phí, tổn thất, thiệt hại phát sinh do vi phạm/không tuân thủ đúng điều kiện, cam kết, trách nhiệm của KH theo Điều khoản và Điều kiện.
- h.** Nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Điều khoản và điều kiện này.

## ĐIỀU 5: PHÍ VÀ CHÍNH SÁCH THANH TOÁN DỊCH VỤ

**5.1** Phí Dịch vụ là khoản phí Khách hàng phải trả khi sử dụng Dịch vụ theo quy định của Woori Bank tại từng thời kỳ, được thể hiện đầy đủ trong biểu phí của Woori Bank, công bố tại website chính thức và các chi nhánh, phòng giao dịch của Woori Bank.

**5.2** Phí Dịch vụ có thể thay đổi theo từng thời điểm và Woori Bank sẽ thông báo cho Khách hàng về việc thay đổi biểu phí trước khi áp dụng trong thời hạn hợp lý và phù hợp quy định pháp luật, bằng một hoặc nhiều phương thức như đăng tải trên website, gửi thông báo qua tin nhắn, email hoặc phương thức khác theo quy định của Woori Bank trong từng thời kỳ không trái quy định pháp luật).

**5.3** Phương thức thu phí Dịch vụ:

**a.** Trích tiền tự động từ TKTT mà KH đã đăng ký cho việc thu phí của Dịch vụ.

**b.** Khách hàng không phải trả phí Dịch vụ cho các tháng KH không phát sinh bất kì tin nhắn thông báo nào về biến động số dư giao dịch và/hoặc (các) nội dung thông báo khác có tính phí theo quy định của Woori Bank trong từng thời kỳ mà KH đăng ký. Ngoại trừ các trường hợp trên, phí Dịch vụ của tháng T sẽ được thu vào ngày mùng 10 (hoặc ngày làm việc tiếp theo nếu ngày mùng 10 trùng với ngày nghỉ, ngày lễ) của tháng T+1.

**c.** Phí Dịch vụ được tính trên cơ sở từng số điện thoại đăng ký. Trong trường hợp một tài khoản KH đăng ký nhiều hơn một số điện thoại, phí Dịch vụ được tính sẽ trên cơ sở số tiền phí Dịch vụ được quy định tại biểu phí của Woori Bank nhân với số lượng số điện thoại đăng ký.

**d.** Trong trường hợp số dư TKTT đăng ký thu phí không đủ để thanh toán phí Dịch vụ hoặc tài khoản thu phí ở trạng thái không hoạt động/bị phong tỏa hoặc một trạng thái khác dẫn đến việc thanh toán không thành công khi đến hạn (kể từ ngày mùng 10 đến ngày cuối cùng của tháng thu phí T+1) thì Woori Bank được quyền chấm dứt cung cấp Dịch vụ. Woori Bank sẽ thông báo cho KH về việc nộp phí để tiếp tục sử dụng Dịch vụ, bằng một hoặc nhiều phương thức như thông báo qua tin nhắn, email hoặc phương thức khác theo quy định của Woori Bank trong từng thời kỳ không trái quy định pháp luật, trước ít nhất 07 (bảy) ngày làm việc trước ngày chấm dứt cung cấp Dịch vụ. Trong trường hợp Woori Bank chấm dứt cung cấp Dịch vụ, KH có trách nhiệm hoàn tất nghĩa vụ trả phí Dịch vụ và đăng ký lại để có thể tiếp tục sử dụng Dịch vụ.

## ĐIỀU 6: QUY ĐỊNH VỀ BẢO MẬT VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

**6.1** KH xác nhận đồng ý:

- Cung cấp cho Woori Bank thông tin của KH và thông tin của các giao dịch phát sinh nhằm mục đích cung cấp Dịch vụ.
- Cho phép Woori Bank chia sẻ thông tin của KH cho bên thứ ba (nhà mạng viễn thông, Công ty Cổ phần tập đoàn VNG, Đại lý cung ứng dịch vụ tin nhắn Zalo của Công ty Cổ phần tập đoàn VNG, bên thứ ba khác cung cấp dịch vụ cho Ngân hàng và bên được chuyển giao quyền, nghĩa vụ của họ phù hợp theo quy định pháp luật, nếu có) nhằm mục đích cung cấp Dịch vụ cho KH.

**6.2** Woori Bank cam kết bảo vệ thông tin liên quan đến KH, không tiết lộ thông tin liên quan đến KH, thông tin giao dịch cho bất kỳ bên thứ ba nào khác, trừ khi:

- Woori Bank đã có được sự đồng ý từ KH về việc tiết lộ;
- Woori Bank cung cấp cho các nhân viên trong nội bộ của Woori Bank, các doanh nghiệp/tổ chức trong và ngoài nước thuộc Tập đoàn Woori;
- Woori Bank cung cấp theo yêu cầu của (các) cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Woori Bank cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền nhằm giải quyết tranh chấp (nếu có) giữa Woori Bank và KH.
- Trường hợp khác theo quy định pháp luật Woori Bank phải cung cấp thông tin liên quan đến KH, thông tin giao dịch cho bên thứ ba.

## ĐIỀU 7: CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG

**7.1** KH cam kết mọi thông tin KH cung cấp cho Woori Bank là chính xác, đầy đủ, chân thực, cập nhật và hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với những thông tin, đề nghị của KH cung cấp, đăng ký với Woori Bank. KH sẽ chủ động cập nhật và thông báo cho Woori Bank kịp thời khi có những thay đổi về thông tin đã đăng ký với Woori Bank để sử dụng Dịch vụ.

**7.2** KH, với vai trò là Bên cung cấp dữ liệu cá nhân của KH và/hoặc bên thứ ba liên quan đến KH (chẳng hạn như thông tin của người có liên quan, người đại diện theo pháp luật, người được ủy quyền, kế toán trưởng/người phụ trách kế toán, đối tác của KH) xác nhận rằng:

**a.** KH đồng ý cho Woori Bank thu thập và thực hiện các hoạt động xử lý đối với Dữ Liệu Cá Nhân của KH và của bên thứ ba liên quan đến KH đã, đang hoặc sẽ được KH cung cấp cho Woori Bank trong quá trình đăng ký, sử dụng Dịch vụ của KH tại Woori Bank. Sự đồng ý này của KH được thực hiện trên cơ sở đã được Woori Bank cung cấp, thông báo đầy đủ thông tin, hiểu và biết rõ các nội dung về Loại Dữ liệu cá nhân được Woori Bank xử lý, Mục đích Woori Bank xử lý Dữ liệu cá nhân, Thông tin về tổ chức, cá nhân được xử lý Dữ liệu cá nhân và các tổ chức, cá nhân khác có liên quan, Cách thức xử lý, Hậu quả, thiệt hại không mong muốn có khả năng xảy ra, Thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc xử lý Dữ liệu cá nhân, các quyền và nghĩa vụ của chủ thể dữ liệu và các nội dung khác được quy định chi tiết tại Điều khoản và Điều kiện về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân được Woori Bank công bố trên website <https://woori.com.vn/>, tại trụ sở địa điểm kinh doanh, phần mềm ứng dụng giao dịch trực tuyến trên Internet, điện thoại di động (nếu có) của Woori Bank (sau đây gọi tắt là "Điều khoản và Điều kiện về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân").

**b.** Trong phạm vi yêu cầu của pháp luật Việt Nam có liên quan, KH đã đạt được các điều kiện cần thiết để có được sự đồng ý và ủy quyền của tất cả các chủ thể dữ liệu (là bên thứ ba nêu tại điểm a ở trên) để có thể thay mặt chủ thể dữ liệu thực hiện các thủ tục liên quan tới xử lý dữ liệu Dữ Liệu Cá Nhân với Woori Bank theo Điều khoản và Điều kiện này, Điều khoản và Điều kiện về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân. KH sẽ cung cấp bằng chứng xác thực về việc KH đã đạt được các điều kiện cần thiết để có được sự đồng ý và ủy quyền của tất cả các chủ thể dữ liệu ngay khi Woori Bank có yêu cầu.

## **ĐIỀU 8: MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM**

**8.1** Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, Woori Bank không chịu trách nhiệm về các thiệt hại, tổn thất của KH phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ ngoại trừ các thiệt hại, tổn thất này được xác định là lỗi của Woori Bank.

**8.2** Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, Woori Bank không chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp đối với KH được tạo bởi:

**a.** Thông tin do Woori Bank cung cấp bị tiết lộ, bị mất hoặc bị đánh cắp dẫn đến việc bên thứ ba sử dụng mà không do lỗi của Woori Bank; hoặc

**b.** Khách hàng cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ, không trung thực, không cập nhật, không kịp thời cho Woori Bank; hoặc

**c.** Trì hoãn, chậm trễ, không thực hiện hoặc bất kỳ vấn đề nào khác xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch vụ do lỗi của Khách hàng vi phạm, không đáp ứng điều kiện, quy định về sử dụng Dịch vụ theo Điều khoản và Điều kiện này và/hoặc các lý do nằm ngoài sự kiểm soát hợp lý của Woori Bank, bao gồm nâng cấp, sửa chữa dịch vụ xuất phát từ bên thứ ba (nhà mạng viễn thông, Công ty Cổ phần tập đoàn VNG, Đại lý cung ứng dịch vụ tin nhắn Zalo của Công ty Cổ phần tập đoàn VNG, bên thứ ba khác cung cấp dịch vụ cho Ngân hàng và bên được chuyển giao quyền, nghĩa vụ của họ phù hợp theo quy định pháp luật (nếu có) nhằm mục đích cung cấp Dịch vụ cho KH), lỗi truy cập đường truyền Internet; gián đoạn từ các nhà cung cấp dịch vụ của Woori Bank; hoặc bất kỳ Sự kiện Bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn như thiên tai, đình công; yêu cầu hoặc lệnh từ Chính phủ, cơ quan nhà nước, cơ quan có thẩm quyền khác.

## **ĐIỀU 9: CHẤM DỨT DỊCH VỤ**

**9.1** KH có thể chấm dứt sử dụng Dịch vụ của Woori Bank bất cứ lúc nào bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản hoặc chủ động dừng Dịch vụ thông qua ứng dụng WON. KH có trách nhiệm thanh toán đối với phần Dịch vụ KH đã sử dụng. Tuy nhiên, ngay cả khi chấm dứt Dịch vụ, KH vẫn chịu trách nhiệm và ràng buộc với các Điều khoản và Điều kiện trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của KH phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ của KH.

**9.2** Woori Bank có thể tạm dừng, từ chối, chấm dứt cung cấp Dịch vụ mà không phải thông báo trước cho KH, đồng thời Woori Bank cũng sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất nào dưới bất kỳ hình thức nào phát sinh từ việc Woori Bank tạm dừng, từ chối, chấm dứt cung cấp Dịch vụ cho KH (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác) trong những trường hợp sau:

**a.** KH vi phạm các quy định của Woori Bank và/hoặc không đáp ứng điều kiện sử dụng Dịch vụ tại bản Điều khoản và Điều kiện này, điều khoản, điều kiện về sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ Online Banking của Woori Bank, cam kết đã ký/xác nhận đồng ý với Woori Bank.

**b.** Woori Bank, theo quyết định của mình (mà không cần chứng minh), đánh giá rằng có thể có các giao dịch trái phép hoặc rủi ro liên quan đến bất kỳ tài khoản nào của KH hoặc bất kỳ dịch vụ nào mà KH sử dụng.

**c.** Theo quyết định, yêu cầu, chỉ thị của Chính phủ và/hoặc các cơ quan chức năng.

**d.** Trường hợp khác theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện và theo quy định của pháp luật.

**9.3** Thỏa thuận sử dụng Dịch vụ thông báo qua tin nhắn giữa KH và Woori Bank có thể chấm dứt trong các trường hợp sau:

**a.** Các Bên thỏa thuận chấm dứt cung cấp và/hoặc sử dụng Dịch vụ và đã hoàn tất toàn bộ trách nhiệm, nghĩa vụ theo Điều khoản và Điều kiện này và không có tranh chấp.

**b.** Do thay đổi của pháp luật dẫn tới việc thực hiện Điều khoản và Điều kiện này là vi phạm hoặc không phù hợp quy định pháp luật.

**c.** Khi xảy ra Sự kiện Bất khả kháng dẫn đến các Bên không thể tiếp tục thực hiện Thỏa thuận sử dụng Dịch vụ.

**d.** Một trong các Bên chấm dứt hoạt động, giải thể, phá sản, thanh lý.

**e.** TKTT của Khách hàng bị đóng hoặc không đủ số dư để thanh toán phí Dịch vụ.

**f.** Một Bên đơn phương chấm dứt thực hiện Thỏa thuận sử dụng Dịch vụ phù hợp theo quy định.

**g.** Các trường hợp khác theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này và quy định của pháp luật.

**9.4** Việc chấm dứt cung cấp và/hoặc sử dụng Dịch vụ hoặc vì bất kỳ lý do nào không có nghĩa là chấm dứt các nghĩa vụ mà KH chưa hoàn thành theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này. KH có trách nhiệm thực hiện thanh toán tất cả các khoản nợ với Woori Bank theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này; và các bên sẽ giải quyết các tranh chấp, khiếu nại, bồi thường thiệt hại phát sinh (nếu có).

**9.5** Woori Bank sẽ thông báo cho KH về thời điểm kết thúc Thỏa thuận sử dụng Dịch vụ bằng một hoặc nhiều phương thức như gửi tin nhắn, email hoặc phương thức khác theo quy định của Woori Bank trong từng thời kỳ (không trái quy định pháp luật) tối thiểu 07 (bảy) ngày làm việc trước ngày chấm dứt.

## **ĐIỀU 10: BỔ SUNG, THAY ĐỔI NỘI DUNG ĐIỀU KHOẢN**

**10.1** KH đồng ý rằng Woori Bank có quyền chủ động thay đổi, bổ sung các nội dung của bản Điều khoản và Điều kiện này mà không cần bất kỳ chấp thuận trước nào từ phía KH. Tuy nhiên, Woori Bank sẽ thông báo cho KH về việc sửa đổi, bổ sung và ngày có hiệu lực trong thời hạn hợp lý trước khi chính thức áp dụng, bằng một hoặc nhiều phương thức như nêu tại Điều 10.2 bên dưới. Trường hợp Khách hàng không đồng ý với nội dung thay đổi bởi Woori Bank, Khách hàng có quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ theo quy định tại Điều 9 của Điều khoản và Điều kiện này. Nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày có hiệu lực mà không có yêu cầu nào khác, có thể được coi là KH đồng ý với những sửa đổi, bổ sung này.

**10.2** Thông báo sửa đổi, bổ sung được xem là gửi đến KH thành công khi:

- a.** Nội dung sửa đổi, bổ sung đã được cập nhật vào bản Điều khoản và Điều kiện, đồng thời được đăng tải lên các trang web chính thức của Woori Bank tại <https://www.woori.com.vn>; hoặc
- b.** Thông báo này được gửi đến địa chỉ email của KH đã đăng ký với Woori Bank; hoặc
- c.** Thông báo này được gửi đến địa chỉ mà KH đã đăng ký với Woori Bank theo quy định về thời gian gửi bưu điện; hoặc
- d.** Thông báo này được công bố tại các chi nhánh/phòng giao dịch của Woori Bank; hoặc
- e.** Thông báo này được gửi đến số điện thoại của KH đã đăng ký với Woori Bank.

## **ĐIỀU 11: THỰC HIỆN CAM KẾT VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

**11.1** Woori Bank và KH cam kết thực hiện đầy đủ và đúng các nội dung tại Điều khoản và Điều kiện này. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vấn đề ngoài phạm vi đã thỏa thuận, Woori Bank và KH sẽ chủ động thông báo và phối hợp để xử lý trên tinh thần thiện chí, hợp tác và tôn trọng lẫn nhau.

**11.2** Trong trường hợp tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện, Woori Bank và KH sẽ ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng. Trong trường hợp không thể đạt được thỏa thuận chung, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam.

## **ĐIỀU 12: ĐIỀU KHOẢN KHÁC**

**12.1** Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh bởi và sẽ được hiểu theo pháp luật Việt Nam.

**12.2** Các Điều khoản và điều kiện được lập thành các bản Tiếng Việt và Tiếng Anh. Trong trường hợp có sự khác biệt giữa giữa phiên bản Tiếng Việt và Tiếng Anh, phiên bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

**12.3** Các bản điều khoản và điều kiện về tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản, điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân, điều kiện và điều khoản sử dụng dịch vụ Internet/Mobile Banking/Online Banking của Woori Bank và các bản điều khoản và điều kiện khác mà Khách hàng đã giao kết, ký kết, xác nhận với Woori Bank là một phần không thể tách rời của thỏa thuận của Các Bên tại Điều khoản và Điều kiện này và có giá trị pháp lý ràng buộc đối với KH.

**12.4** Điều khoản và Điều kiện này là một phần không thể tách rời của Thỏa thuận sử dụng Dịch vụ thông báo qua tin nhắn giữa Khách hàng và Woori Bank, có hiệu lực kể từ thời điểm Khách hàng hoàn thành đăng ký Dịch vụ với Woori Bank (sau khi đã biết và xác nhận đồng ý với Điều khoản và Điều kiện này) và được Woori Bank chấp thuận cung cấp Dịch vụ cho đến khi chấm dứt việc cung ứng và/hoặc sử dụng Dịch vụ theo Điều khoản và Điều kiện này và Woori Bank đã hoàn tất xử lý các công việc liên quan đến việc chấm dứt cung ứng và/hoặc sử dụng Dịch vụ này.

## TERMS AND CONDITIONS FOR USING MESSAGE NOTIFICATION SERVICE

### ARTICLE 1 : DEFINITIONS

- 1. "Bank" or "Woori Bank"**: Refers to Woori Bank Vietnam Limited, including its head office, branches, transaction offices, and other dependent units belonging to the Woori Bank Vietnam Limited system nationwide.
- 2. "Customer"**: Refers to individuals or organizations that register to use Woori Bank's message notification service.
- 3. "Messages"**: Refers to notifications to customers related to the customers including but not limited to the content specified in Clause 2.2, Article 2 of these Terms and Conditions.
- 4. "Message Notification Service"** (hereinafter referred to as "Service"): Refers to the service by which Woori Bank sends messages to customers through the methods mentioned in these Terms and Conditions and in accordance with Woori Bank's policies/regulations at each period, in compliance with legal regulations.
- 5. "SMS Channel"**: Refers to the method of sending messages from Woori Bank to the phone number that the customer has registered with Woori Bank via the standard short message service.
- 6. "Zalo Channel"**: Refers to the method of sending messages from Woori Bank to the customer's Zalo account via the Zalo application installed on the customer's internet-connected device.
- 7. "Multi-channel"**: Refers to sending messages through one or more messaging channels (SMS channel, Zalo channel). The Bank shall prioritize sending messages to the customer's Zalo application; or send messages to the customer's registered phone number if the message cannot be successfully sent via the Zalo application.  
The Multi-channel model may include other platforms as notified by Woori Bank to customers in accordance with Woori Bank's policies/regulations at each period to ensure uninterrupted customer use of the Service.
- 8. "Payment Account"**: Refers to the Customer's payment account opened at Woori Bank.
- 9. "Force Majeure Event"**: Any impediment, delay, or cessation of operations resulting from strikes, closures, epidemics, natural disasters, war, civil unrest, fires, or other incidents/calamities; changes in legal policies, actions of competent government authorities, and other similar events that occur objectively, are unforeseeable, and are unavoidable despite all necessary and possible measures taken by a Party, making it impossible for that Party to perform its responsibilities and obligations as set forth in these Terms and Conditions .
- 10. "Personal Data"**: Information in the form of symbols, writing, numbers, images, sounds, or similar forms in an electronic environment associated with or helping to identify a specific person. Personal data includes basic personal data and sensitive personal data, defined as stipulated in Decree No. 13/2023/ND-CP on the protection of personal data and its corresponding guiding, amending, supplementing, and replacing documents at each respective time.
- 11. "Terms and Conditions"**: Refers to the Terms and Conditions for using Message Notification Service and any amendments, supplements, or replacements (if any) that the Bank publicly discloses in forms consistent with legal regulations and the Bank's regulations at each period.

### ARTICLE 2 : ELIGIBLE USERS AND SCOPE OF SERVICE

#### 2.1 Eligible Users

Customers who fully meet the following conditions may register to use the Service:

- Customers who have a payment account opened at Woori Bank and demand to use the Service.
- The customer has a phone number registered with a Vietnamese telecommunications network.
- Customers may register with the Bank for one or more phone numbers to receive notifications on the same account.

#### 2.2 Scope of Services

The scope of services provided by the Bank includes the following notification contents (specific contents shall be implemented based on the customer's registration):

- Balance change notification.  
Notes:
  - + For interest payment transactions on balance of Customer's payment account: Balance change notifications apply to Corporate Customers, do not apply to Individual Customers.
  - + For SMS channel: Transactions with a value under VND 50,000 are excluded from the notification scope.
- Other notification content (if any) depending to the Bank's policies/regulations from time to time which may include:
  - Card transaction notification ;
  - Notification of financial information related to deposits (including, but not limited to time deposits and savings);
  - Notification of financial information related to credit facilities;
  - Notification of information related to Woori Bank's products and services.
  - Notification of information regarding system upgrades, updates, maintenance, and interruptions.
  - Notification of information regarding gifts/bonuses, promotions, and customer care as per regulations in effect at each period.
  - Other notifications are subject to the Bank's policies/regulations at each period.

#### 2.3 Notes on using the Service

- a.** Woori Bank shall commence providing the Service from the time the Customer has successfully registered for the Service and Woori Bank approves the provision of the Service (except for cases where the Customer registers for the Service via Woori Bank's WON application, in which case this approval is not required).
- b.** Customers may register to use the Service at Woori Bank branches and transaction offices nationwide during the working hours of the branches and transaction offices, or via the Woori Bank WON application 24/7.

- c.** For multi-channel method, Customers should ensure the following minimum conditions to prevent interruptions of notifications:
- Stable internet connection;
  - Device logged into the Zalo application;
  - The phone number registered with the Bank is legally owned/used by Customers and linked to the Customer's legally owned/used Zalo account (In case the registered phone number is not legally owned/used by Customers and/or not linked to the customer's registered Zalo account legally owned/used account, and this is not due to the Bank's fault, the Customer is solely responsible for any losses, damages, or related claims, if any);
  - Zalo account is active and does not block or refuse to receive messages from Woori Bank's official communication channel.

If the above conditions are not met, the Customer's receipt of messages may be interrupted. Specifically, for any of the following reasons: (i) The registered customer phone number is invalid (including but not limited to: non-existent/deactivated phone numbers; incorrect telecommunication codes or numbers as stipulated by law at the time); (ii) The Zalo account linked to the registered customer phone number is closed/inactive/non-existent; or (iii) The Zalo account linked to the registered customer phone number is determined by the Bank to be blocked/rejected from receiving messages from Woori Bank's official communication channels, the Bank has the right to cancel/terminate the Service without prior notice to the customer and is exempt from liability related to the cancellation/termination.

**d.** Woori Bank endeavors to provide the Service in a stable and continuous manner. For multi-channel method, if message/notification delivery via Zalo fails, Woori Bank (within its reasonable capability) will support sending message via SMS to ensure that customers receive information without interruption.

However, in cases of system errors, malfunctions, overload, cyberattacks beyond Woori Bank's control, and/or Force Majeure Events, Customers may not receive messages or may receive messages with a certain delay.

### **ARTICLE 3 : RIGHTS AND OBLIGATIONS OF WOORI BANK**

#### **3.1 Rights of Woori Bank**

**a.** Request Customers to provide necessary information for evaluating the provision and usage of the Service, and reserves the right to request relevant documents to verify that information.

**b.** Change, suspend, or terminate the provision of the Service at its discretion without prior consent of the Customer if the prior notice requirements stipulated in Clause 3.2.f of Article 3 of these Terms and Conditions are satisfied.

**c.** Adjust Service Fees or amend/supplement the contents of Terms and Conditions at any time with reasonable prior notice, by one or more methods such as: via the official website, SMS, at branches/transaction offices or by any other form of communication consistent with Terms and Conditions and Woori Bank's regulations in each period, does not violate the law. Customers may terminate the use of the Service as stipulated in Article 9 of Terms and Conditions if Customers do not agree with the adjusted Service Fees or the amended/-supplemented Terms and Conditions.

**d.** Upon Customer's confirmation of agreement to Terms and Conditions (including the content of Clause 4.2.f of Article 4), the Bank is authorized and/or automatically to deduct/debit the Customer's payment account or any other account(s) to collect Service Fees according to Woori Bank's Fee at each period; in addition, Woori Bank has the right to collect Service Fees until all fees incurred are fully collected according to Woori Bank's fee collection conditions stipulated at each period.

**e.** Suspend the Service in case Woori Bank is unable to debit/debit the customer's payment account to collect service fees and other related costs (if any) that are the customer's responsibility under these Terms and Conditions and applicable laws.

**f.** Other rights as stipulated by law and Terms and Conditions.

#### **3.2 Obligations of Woori Bank**

**a.** Commit to complying with and ensuring the rights of Customer in accordance with Terms and Conditions.

**b.** Ensure that, within its control, the Service delivery system operates stably and securely, except in cases of Force Majeure or system maintenance, updates, or upgrades. In the event of Service interruptions due to Woori Bank's system maintenance, updates, or upgrades, or in other cases where legal regulations require Woori Bank to provide notification, Woori Bank will notify customers via one or more methods such as: via the official website, SMS, at branches/transaction offices, or by any other form of communication as stipulated by Woori Bank from time to time, provided it does not violate legal regulations.

**c.** Keep customer information confidential as stipulated in Article 6 of Terms and Conditions.

**d.** Support, consult and handle Customer requests during the registration and use of the Service.

**e.** Receive feedback, requests, inquiries, and complaints from Customers via hotline 1800-6003, branches/transaction offices, and/or other channels as stipulated by Woori Bank in each period; and make every effort to resolve customer feedback, requests, inquiries, and complaints (The process for receiving and resolving customer feedback, requests, and complaints is publicly displayed by the Bank in a visible location at its headquarters and business locations, and posted on its website, application software, and/or other appropriate forms in accordance with the law and Woori Bank's regulations in each period). Notify customers of the receipt of feedback, requests, and complaints within 03 (three) working days from the date of receipt of such feedback, requests, or complaints, or within other timeframes as stipulated by law in each period.

**f.** Woori Bank shall notify customers in advance, within a reasonable and legally prescribed period, by one or more methods such as email, telephone, SMS, or other methods as prescribed by Woori Bank from time to time, provided they do not violate legal regulations, of any changes, amendments, additions, suspensions, or terminations to the Terms and Conditions, or changes, suspensions, terminations/cessation of the Service, or adjustments to Service fees (except for cases of cancellation/suspension/rejection/termination of the Service without prior notice as stipulated in Clause 2.3.c of Article 2 and Clause 9.2 of Article 9 of these Terms and Conditions).

**g.** Other obligations as required by law and these Terms and Conditions.

## **ARTICLE 4 : RIGHTS AND OBLIGATIONS OF CUSTOMERS**

### **4.1 Rights of Customer**

- a.** Have sufficient time to review the Terms and Conditions before confirming agreement and registering for the Service. Use the Service within the scope registered with Woori Bank and in accordance with the Terms and Conditions.
- b.** Register, change the registration details, or terminate use of the Service at any time via the Woori Bank WON application or at Woori Bank branches and transaction offices.
- c.** Contact Woori Bank directly at branches, transaction offices or via the Customer service hotline at 1800-6003 to review and file complaints regarding any errors or suspected errors, or to receive assistance and advice on other necessary issues during the use of the Service.
- d.** In the event that Woori Bank provides inaccurate or incomplete information as required by consumer protection laws, Customer has the right to: (i) agree to choose a method of contract handling with Woori Bank; (ii) unilaterally terminate the concluded agreement within 30 days from the registration date for the Service and notify Woori Bank accordingly. Customer is not required to pay any costs in any form to terminate the concluded agreement, except for costs related to the portion of the Service already used; and (iii) request the competent authority to declare the contract/agreement invalid and cancel the contract/agreement in accordance with civil law.
- e.** Other rights as stipulated by law and Terms and Conditions.

### **4.2 Obligations of Customer**

- a.** Comply with the Terms and Conditions, regulations of the Bank and relevant laws regarding the Service; use and manage the payment account as prescribed; use the information provided under the Service for proper purposes.
- b.** Provide accurate and complete information as requested by Woori Bank to register for and use the Service. Notify Woori Bank promptly of any changes to the information. Customers are liable for any consequences arising from providing inaccurate, incomplete, untruthful, outdated, or untimely information.
- c.** Ensure that the phone number provided to Woori Bank is legally owned/used by the Customer; Ensure that the verification of the Zalo application account corresponding to the phone number registered with Woori Bank is completed in order to receive messages via Zalo when the multi-channel method is applied.
- d.** Within the capabilities of Customer, take necessary measures to prevent leakage or disclosure of message content sent by Woori Bank, maintain the confidentiality of personal data/information, and minimize risks related to customer information security. Customers should immediately notify Woori Bank upon detecting any breach of information security or confidentiality.
- e.** Review Woori Bank's Service Fee Schedule before registering for the Service and during the use of the Service in case of any changes.
- f.** Make full and timely payment of all fees related to the use of the Service. Agree to and irrevocably authorize Woori Bank to debit/deduct the payment account or any other account(s) of Customer to collect Service usage fees, and to collect Service usage fees until all fees incurred are fully collected according to Woori Bank's fee collection conditions as stipulated from time to time.
- g.** Be responsible for cooperating with Woori Bank to resolve any errors or incidents that occur during the use of the Service. Customer is responsible for all costs, losses, and damages arising from violations/non-compliance with the conditions, commitments, and responsibilities under the Terms and Conditions.
- h.** Other obligations as required by law and Terms and Conditions.

## **ARTICLE 5 : SERVICE FEES AND PAYMENT POLICY**

**5.1** Service fee is the fee that is required to pay for using the Service in accordance with Woori Bank's regulations at each period, and are fully detailed in Woori Bank's fee schedule, published on the official website and at Woori Bank's branches and transaction offices.

**5.2** Service fee may be subject to change from time to time, and Woori Bank shall notify Customers of any fee changes within a reasonable period and legally compliant period prior to the effective date, via one or more methods such as posting on the website, sending notifications via text message, email, or other methods as prescribed by Woori Bank from time to time (provided they do not violate the law).

**5.3** Service Fee Collection method:

- a.** Automatic deduction of funds from the customer's registered payment account for service fee collection.
- b.** Customers shall not be charged for subsequent months if Customers do not receive any notification messages regarding balance changes and/or other fee-based notification content as stipulated by Woori Bank in the period in which Customers registered. Except for the above cases, the service fee for month T will be collected on the 10th (or the next business day if the 10th falls on a weekend or public holiday) of month T+1.
- c.** Service fee shall be calculated per registered phone number. In cases where a customer account is registered with more than one phone number, the service fee shall be calculated based on the service fee amount specified in Woori Bank's fee schedule multiplied by the number of registered phone numbers.
- d.** In the event that the balance in the registered payment account is insufficient to cover the Service fee, or the payment account is inactive/frozen or in another state resulting in unsuccessful payment by the due date (from the 10th to the last day of the T+1 payment month), Woori Bank reserves the right to terminate the Service. Woori Bank shall notify Customer about the payment required to continue using the Service, using one or more methods such as SMS, email, or other methods as stipulated by Woori Bank in each period, provided they do not violate the law, at least 07 (seven) working days before the termination date. In the event that Woori Bank terminates the Service, Customer shall be responsible for fulfilling obligation to pay the Service fee and re-registering to continue using the Service.

## **ARTICLE 6 : REGULATIONS ON THE SECURITY AND PROCESSING OF PERSONAL DATA**

### **6.1** Customer confirms and agrees to:

- Provide Woori Bank with Customer's information and transaction details for the purpose of providing the Service.
- Permit Woori Bank to share Customer's information with third parties (telecommunications providers, VNG Group Joint Stock Company, Zalo messaging service providers of VNG Group Joint Stock Company, other third parties providing services to the Bank and their assigned rights and obligations in accordance with the law, if any) for the purpose of providing services to customers.

### **6.2** Woori Bank is committed to protecting Customer-related information and shall not disclose Customer-related information or transaction information to any third party, except in the following cases:

- Woori Bank has obtained consent from Customer regarding the disclosure;
- Woori Bank provides services to its internal employees, and domestic and international businesses/organizations belonging to the Woori Group;
- Woori Bank provides this service upon request from the competent government authority(s);
- Woori Bank provides information to competent government authorities to resolve any disputes (if any) between Woori Bank and Customers.
- In other cases, as required by law, Woori Bank shall provide Customer-related information and transaction information to third parties.

## **ARTICLE 7: CUSTOMER COMMITMENT**

**7.1** Customer commits that all information provided to Woori Bank is accurate, complete, truthful, up-to-date, and assumes full responsibility for the information and requests provided and registered with Woori Bank . Customer shall proactively update and notify Woori Bank promptly of any changes to the information registered with Woori Bank for using the Service.

**7.2** The Customer, acting as the provider of Customer 's personal data and/or third parties related to Customer (such as information of related persons, legal representatives, authorized persons, chief accountant/accounting manager, partners of the Customer ), confirms that:

**a.** Customer consents to Woori Bank collecting and processing Customer's Personal Data and the Data of third parties related to Customer that Customer has provided, is providing, or shall provide to Woori Bank during the registration and use of the Customer's Services at Woori Bank. This consent from Customer is made on the basis that Woori Bank has provided and fully informed Customer of the following: the types of personal data processed by Woori Bank, the purpose for which Woori Bank processes personal data, information about the organizations and individuals whose personal data is processed and other related organizations and individuals, the processing methods, potential unintended consequences and damages, the start and end times of personal data processing, the rights and obligations of the data subject, and other details stipulated in Terms and Conditions on the protection and processing of personal data published by Woori Bank on its website <https://woori.com.vn/>, at its business locations , online transaction application(s) on the Internet and mobile phones ( if any) of Woori Bank (hereinafter referred to as " Terms and Conditions on the protection and processing of personal data ").

**b.** Within the scope of relevant Vietnamese law, Customer has satisfied the necessary conditions to obtain the consent and authorization of all data subjects (the third parties mentioned in point "a" above) to act on behalf in carrying out procedures related to the processing of Personal Data with Woori Bank in accordance with Terms and Conditions, Terms and Conditions on the protection and processing of personal data. Customer shall provide valid evidence proving that such consent and authorization of all data subjects have been obtained upon Woori Bank's requests.

## **ARTICLE 8: EXEMPTIONS FROM LIABILITY**

**8.1** Unless otherwise provided by applicable laws, Woori Bank shall not be liable for any damages or losses incurred by Customer during the use of Service, except for damages or losses determined to be due to Woori Bank's fault.

**8.2** Unless otherwise provided by by applicable laws, Woori Bank shall not be liable for direct or indirect damages to customers caused by:

- a.** Information provided by Woori Bank is disclosed, lost, or stolen, resulting in its use by a third party through no fault of Woori Bank; or
- b.** Customer provides inaccurate, incomplete, untruthful, outdated, or untimely information to Woori Bank; or
- c.** Delays, failure, non-performance, or any other issues arising during the provision of the Service due to the Customer's breach of the terms and conditions, failure to meet the conditions and regulations for the use of the Service under Terms and Conditions, and/or reasons beyond Woori Bank's reasonable control, including upgrades or repairs to the service originating from third parties (telecommunications providers, VNG Group Joint Stock Company, Zalo messaging service providers of VNG Group Joint Stock Company, other third parties providing services to the Bank and their assigned rights and obligations in accordance with legal regulations (if any) for the purpose of providing Service to the Customer), Internet access errors; interruptions from Woori Bank's service providers; or any Force Majeure Event including but not limited to natural disasters, strikes; requests or orders from the Government, state agencies, or other competent authorities.

## **ARTICLE 9: TERMINATION OF SERVICE**

**9.1** Customers may terminate the use of Woori Bank's services at any time by submitting a written request or proactively discontinuing Service via WON application. Customers are responsible for payment of any Service already used. However, even after terminating the service, Customers remain responsible for and bound by Terms and Conditions to the extent of rights and obligations arising during the use of Service.

**9.2** Woori Bank may suspend, refuse, or terminate the provision of Service without prior notice to Customer, and Woori Bank shall not

be liable for any losses of any kind arising from Woori Bank's suspension, refusal, or termination of Service to Customer (unless otherwise provided by applicable laws) in the following cases:

- a. Customer violates Woori Bank's regulations and/or fails to meet the conditions for using Service as stipulated in Terms and Conditions, Terms and Conditions for using payment account(s) and Woori Bank's Online Banking services, and the signed/confirmed agreement with Woori Bank.
- b. Woori Bank, in its sole discretion (without proof), assesses that there may be unauthorized transactions or risks associated with any of a customer's accounts or any services used by Customer.
- c. In accordance with decisions, requests, and directives of the Government and/or competent authorities.
- d. Other cases as stipulated in Terms and Conditions and under applicable laws.

**9.3** Terms and Conditions for using Message Notification Service between the Customer and Woori Bank may be terminated in the following cases:

- a. The Parties agree to terminate the provision and/or use of Service and have fulfilled all responsibilities and obligations under Terms and Conditions without disputes.
- b. Changes in laws may result in the implementation of Terms and Conditions becoming unlawful or inconsistent with applicable regulations.
- c. A Force Majeure Event occurs that the Parties unable to continue performing the Service usage agreement.
- d. One of the Parties ceases operations, is dissolved, declares bankrupt, or is liquidated.
- e. Customer's payment account is closed or does not have sufficient balance to pay the service fee.
- f. One Party may unilaterally terminate the Service usage agreement in accordance with the provisions.
- g. Other cases as stipulated in Terms and Conditions and applicable laws.

**9.4** The termination of the provision and/or use of the Service for any reason does not constitute the termination of any obligations that Customer has not fulfilled under Terms and Conditions. Customer is responsible for making all payments to Woori Bank as stipulated in Terms and Conditions; and Parties shall resolve any disputes, claims, and damages arising (if any).

**9.5** Woori Bank shall notify Customer of the termination date of the Service usage agreement by one or more methods such as sending a text message, email or other methods as prescribed by Woori Bank in each period (in compliance with applicable laws) at least 07 (seven) working days prior the termination date.

## **ARTICLE 10: SUPPLEMENTATION AND AMENDMENT OF CONTENT OF TERMS AND CONDITIONS**

**10.1** Customer agrees that Woori Bank has the right to proactively change or supplement the contents of Terms and Conditions without any prior approval from the Customer. However, Woori Bank shall notify Customer of the changes, supplements, and effective dates within a reasonable time prior to the officially applied date, by one or more methods as stated in Clause 10.2 below . If Customer disagrees with the changes made by Woori Bank, Customer shall have the right to terminate the use of the Service as stipulated in Article 9 of Terms and Conditions. If Customer continues to use the Service after the effective date without further request, such continued use shall be deemed as Customer's acceptance of changes and supplements.

**10.2** A notice of amendment or supplement shall be deemed successfully delivered to Customer when:

- a. The amended or supplemented content has been updated in Terms and Conditions and published on Woori Bank's official websites at <https://www.woori.com.vn> ; or
- b. Such notice is sent to Customer's email address registered with Woori Bank; or
- c. Such notice is sent to Customer's address registered with Woori Bank according to the postal delivery time regulations; or
- d. Such notice is posted at Woori Bank branches/transaction offices; or
- e. Such notice is sent to Customer's phone number registered with Woori Bank.

## **ARTICLE 11: IMPLEMENTATION OF COMMITMENTS AND DISPUTE RESOLUTION**

**11.1** Woori Bank and the Customer commit to fully and properly all provisions set forth in Terms and Conditions. In the course of implementation process, should any issues arise beyond the agreed scope, Woori Bank and Customer shall proactively notify and cooperate to resolve them in a spirit of goodwill, cooperation, and mutual respect.

**11.2** In the event of a dispute arising during the implementation process, Woori Bank and Customer shall prioritize resolution through negotiation. If a mutual agreement cannot be reached, either Party has the right to submit the case to a competent court in Vietnam for resolution.

## **ARTICLE 12: OTHER PROVISIONS**

**12.1** Terms and Conditions shall be governed by and shall be interpreted in accordance with the laws of Vietnam.

**12.2** Terms and Conditions are drawn up in both Vietnamese and English versions. In case of any discrepancy between the Vietnamese and English versions, the Vietnamese version shall prevail.

**12.3** Terms and Conditions regarding accounts and account service usage, general terms and conditions regarding the protection and processing of personal data, terms and conditions for using Woori Bank's Internet/Mobile Banking/Online Banking services, and

other terms and conditions that Customer has entered into, signed, or confirmed with Woori Bank are an integral part of the Parties' agreement under Terms and Conditions and are legally binding on the Customer.

**12.4** Terms and Conditions are an integral part of the Message Notification Service Agreement between Customer and Woori Bank, effective from the moment Customer completes registration for Service with Woori Bank (after having known and confirmed their agreement to Terms and Conditions) and is approved by Woori Bank to provide the Service until the termination of the provision and/or use of the Service under Terms and Conditions and Woori Bank has completed processing all matters related to the termination of the provision and/or use of this Service.