



**THỎA THUẬN VỀ MỞ, SỬ DỤNG VÀ
QUẢN LÝ THÔNG TIN TÀI KHOẢN THANH
TOÁN ONLINE TRÊN LIENVIET24H
(DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN)**

Điều 1. Quy định về mở, sử dụng và quản lý Tài khoản thanh toán trên LienViet24h

1.1. Mô tả dịch vụ được cung cấp

- a) Tài khoản thanh toán online mở trên LienViet24h (TK) là TK tiền gửi không kỳ hạn của Khách hàng (KH) được mở tại Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt (NH) thông qua LienViet24h để sử dụng các dịch vụ thanh toán qua TK do NH cung cấp theo nhu cầu của KH.
- b) Dịch vụ TK được hiểu là các dịch vụ do KH đăng ký và được NH chấp thuận cung cấp, bao gồm các dịch vụ tại quầy giao dịch, các sản phẩm thẻ và dịch vụ NH số và các dịch vụ khác được NH cung cấp.

1.2. Sử dụng tài khoản

Việc sử dụng TK được thực hiện theo hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước, các quy định của cơ quan có thẩm quyền, của NH và yêu cầu của chủ TK phù hợp quy định pháp luật.

1.3. Điều kiện để mở tài khoản thanh toán trên LienViet24h

- a) KH là cá nhân người Việt Nam, từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- b) KH phải có tài khoản LienViet24h và đáp ứng một trong các điều kiện sau:
 - KH đã định danh e-KYC;
 - KH đã định danh tại quầy giao dịch;
 - KH đã định danh thông qua video call;
 - KH đã định danh thông qua liên kết tài khoản thanh toán mở tại quầy giao dịch NH.

1.4. Ủy quyền

- a) Việc ủy quyền sử dụng tài khoản online bắt buộc phải được thực hiện tại quầy giao dịch sau khi KH đã thực hiện định danh tại quầy.
- b) Việc ủy quyền chỉ áp dụng đối với các giao dịch tại quầy, không áp dụng cho các giao dịch thực hiện online. Trong trường hợp ủy quyền không xác định rõ phạm vi ủy quyền, việc ủy quyền được coi là ủy quyền toàn bộ các giao dịch tại quầy.
- c) Chủ TK được ủy quyền cho người khác sử dụng TK của mình bằng văn bản theo quy định của pháp luật và của NH trong từng thời kỳ. Người được ủy quyền có quyền hạn và nghĩa vụ trong phạm vi được ủy quyền và không ủy quyền lại cho người thứ 3. Việc ủy quyền phải được lập thành văn bản theo quy định của NH trong từng thời kỳ.
- d) Trong trường hợp ủy quyền không xác định rõ thời hạn, việc ủy quyền được coi là hiệu lực từ ngày mở TK/từ ngày yêu cầu và có thời hạn trong vòng 01 năm kể từ ngày hiệu lực.

1.5. Giới hạn và hạn mức giao dịch

- a) Đối với các KH đã định danh e-KYC

- KH được giao dịch tài khoản bằng phương thức điện tử nhưng phải đảm bảo tổng hạn mức giá trị giao dịch (ghi Nợ) qua các tài khoản online của KH không vượt quá 100 triệu đồng/tháng/KH.
 - Khi tới quầy để thực hiện giao dịch, các KH phải thực hiện định danh trước khi tiếp tục giao dịch.
- b) Đối với các KH đã định danh thông qua cuộc gọi có ghi hình (video call)
- KH được giao dịch tài khoản bằng phương thức điện tử nhưng phải đảm bảo tổng hạn mức giá trị giao dịch (ghi Nợ) qua các tài khoản online của KH không vượt quá 500 triệu đồng/tháng/KH.
 - Khi tới quầy để thực hiện giao dịch, các KH phải thực hiện định danh trước khi tiếp tục giao dịch.
- c) Đối với các KH đã định danh thông qua liên kết tài khoản thanh toán mở tại quầy giao dịch của NH hoặc định danh tài khoản LienViet24h tại quầy giao dịch: KH được giao dịch tài khoản bằng phương thức điện tử hoặc tại quầy theo hạn mức tương ứng của NH quy định từng thời kỳ.
- d) Hạn mức giá trị giao dịch (ghi Nợ) của NH không bao gồm các giao dịch sau:
- Các giao dịch chuyển tiền để gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn bằng phương thức điện tử cho chính chủ tài khoản tại NH;
 - Các trường hợp NH được chủ động trích Nợ tài khoản của KH theo quy định.

1.6. Sử dụng các dịch vụ tài khoản

- a) Việc sử dụng các dịch vụ TK theo quy định của NH và yêu cầu của chủ TK phù hợp quy định pháp luật.
- b) KH đồng ý tiếp nhận những thông tin cập nhật từ phía NH, bao gồm các thông tin về sản phẩm, dịch vụ của NH dưới các hình thức như SMS, email, fax... và tại mọi thời điểm đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật.

1.7. Trạng thái tài khoản

Các trạng thái của tài khoản bao gồm:

- a) Hoạt động (Active): tài khoản hoạt động bình thường.
- b) Chặn ghi có (No credit): tài khoản bị chặn các giao dịch ghi có, KH không thể nộp tiền hoặc chuyển tiền đến tài khoản này.
- c) Chặn ghi nợ (No debit): tài khoản bị chặn các giao dịch ghi nợ, KH không thể rút tiền hoặc chuyển tiền đi từ tài khoản này.
- d) Chặn giao dịch 2 chiều/Đóng băng (Frozen): Tài khoản bị chặn đồng thời ghi nợ và ghi có.
- e) Tạm ngưng hoạt động/ngủ đông (Dormant): Nếu sau 06 tháng, TK không phát sinh bất kỳ một giao dịch chủ động nào, hệ thống sẽ tự động chuyển TK sang trạng thái tạm ngưng hoạt động. Tuy nhiên, nếu TK có phát sinh bất kỳ 01 giao dịch chủ động nào, hệ thống sẽ chuyển lại TK về trạng thái hoạt động (active).

Lưu ý: Giao dịch chủ động là các giao dịch phát sinh số dư nợ hoặc số dư có trên tài khoản KH không bao gồm các giao dịch tự động từ hệ thống (như giao dịch thu phí, trả lãi, kết chuyển số dư...).

1.8. Đóng tài khoản

TK của KH được đóng trong các trường hợp sau:

- a) Khi có yêu cầu bằng văn bản của chủ TK khi Chủ TK đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK thanh toán, trừ trường hợp chủ TK yêu cầu nhưng TK bị phong tỏa do cầm cố để đảm bảo nghĩa vụ/bị phong tỏa hoặc các trường hợp khác theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
- b) Khi chủ TK là cá nhân bị chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
- c) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

Lưu ý: NH được quyền quyết định việc đóng TK trong các trường hợp sau:

- Chủ TK vi phạm các quy định của pháp luật hoặc vi phạm thỏa thuận với NH;
- TK KH không đáp ứng được điều kiện về số dư và không hoạt động theo quy định của NH, NH sẽ xem xét quyết định việc đóng TK của KH, cụ thể:
 - + Số dư TK thấp hơn số dư tối thiểu quy định tại từng thời điểm theo Biểu phí dịch vụ của NH liên tục trong vòng 06 tháng (NH sẽ thực hiện thu phí theo quy định tại Biểu phí dịch vụ của NH cho đến khi số dư còn lại trên TK bằng 0 trước khi đóng tài khoản);
 - + TK không hoạt động trong 12 tháng kể từ ngày giao dịch cuối cùng.

1.9. Số dư còn lại trên TK được xử lý như sau:

- a) Trường hợp KH chủ động yêu cầu đóng TK: NH yêu cầu KH rút tiền mặt hoặc chuyển khoản theo quy định của pháp luật và của NH;
- b) Trường hợp Chủ TK là cá nhân chết: NH chi trả số dư còn lại trên TK theo yêu cầu của Người thừa kế hợp pháp của Chủ TK;
- c) Trường hợp Chủ TK là cá nhân thuộc đối tượng bắt buộc phải thực hiện giao dịch thông qua người đại diện theo pháp luật: NH chi trả số dư còn lại theo yêu cầu của Người đại diện theo pháp luật;
- d) Trường hợp cơ quan có thẩm quyền và/hoặc NH yêu cầu đóng TK của KH: NH kết chuyển số dư còn lại của KH vào TK trung gian (nếu cơ quan có thẩm quyền và/hoặc NH không có chỉ thị chuyển tiền) hoặc thực hiện theo lệnh thanh toán của cơ quan có thẩm quyền và/hoặc của NH;
- e) Chi trả theo Bản án, Quyết định của Tòa án;
- f) Đối với trường hợp NH được quyền quyết định đóng TK, nếu KH từ chối nhận hoặc quá 90 ngày kể từ ngày nhận thông báo của NH (bằng một trong các phương thức văn bản, email, điện thoại,...) mà KH không có phản hồi, số tiền này sẽ được quản lý tại TK “Tiền giữ hộ và chờ thanh toán khác” và không được hưởng lãi. Sau đó, nếu KH không đến nhận thì NH sẽ thực hiện xử lý theo quy định của pháp luật và NH từng thời kỳ.
- g) Số dư chi trả cho KH là số dư sau khi đã trừ đi các nghĩa vụ liên quan và chi phí (nếu có) tùy theo yêu cầu về thanh toán của KH.

1.10. Thông tin chủ sở hữu hưởng lợi và thỏa thuận pháp lý

- a) NH mặc định KH không có các cá nhân (i) chi phối hoạt động, thụ hưởng của tài khoản, giao dịch hoặc (ii) ủy thác, ủy quyền cho KH hoặc (iii) có quyền chi phối cá nhân hoặc tổ chức ủy thác, ủy quyền cho KH.
- b) NH mặc định KH không tham gia các thỏa thuận pháp lý liên quan.
- c) Trường hợp có sự thay đổi thông tin tại các điểm a,b Khoản 1.10 Điều 1, KH đến quầy giao dịch của NH để thực hiện bổ sung/cập nhật thông tin.

Điều 2. Quy định về việc tạm khóa tài khoản thanh toán và các trạng thái tài khoản

2.1. NH thực hiện tạm khóa giao dịch (là việc chặn giao dịch ghi nợ - No debit, ghi có - No credit hoặc toàn bộ các giao dịch - Frozen) trên TK của KH trong các trường hợp sau:

- a) Khi có sự thỏa thuận bằng văn bản giữa NH và Chủ TK/Người đại diện theo pháp luật;
- b) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- c) Trong các trường hợp khác theo quy định của NH.

2.2. NH chấm dứt việc tạm khóa giao dịch trên TK của KH trong các trường hợp sau:

- a) Khi có sự thỏa thuận bằng văn bản giữa NH và Chủ TK/Người đại diện theo pháp luật hoặc tất cả các Đồng chủ TK đối với TK chung;
- b) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- c) Trong các trường hợp khác theo quy định của NH.

Điều 3. Quy định về phong tỏa và giải tỏa tài khoản

3.1. NH được phong tỏa một phần hay toàn bộ số tiền trên TK của KH trong các trường hợp sau:

- a) Khi có sự thỏa thuận bằng văn bản giữa NH và Chủ TK/Người giám hộ/Người đại diện theo pháp luật;
- b) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- c) Khi phát hiện nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TK của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyên tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền, số tiền bị phong tỏa trên TK thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
- d) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3.2. Việc phong tỏa được chấm dứt trong các trường hợp sau:

- a) Kết thúc thời hạn thỏa thuận phong tỏa giữa NH và KH;
- b) Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TK;
- c) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
- d) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3.3. Ngay sau khi phong tỏa TK thanh toán, NH phải thông báo (bằng văn bản hoặc các hình thức khác) cho chủ TK hoặc Người đại diện hợp pháp của chủ TK biết lý do và phạm vi phong tỏa TK thanh toán.

3.4. Việc sử dụng TK phong tỏa, số tiền bị phong tỏa, thời hạn bị phong tỏa, xử lý các Lệnh thanh toán qua TK trong thời gian phong tỏa được thực hiện theo đúng nội dung phong tỏa.

3.5. Trường hợp TK bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường

3.6. Số tiền bị phong tỏa được chuyển sang quản lý tại TK “Tiền đợi thanh toán có điều kiện” hoặc “Tiền chờ xử lý của cơ quan Nhà nước” hoặc được quản lý theo sự thỏa thuận giữa Chủ TK và NH. Số tiền phong tỏa phải được bảo toàn và kiểm soát theo nội dung phong tỏa, chỉ được giải tỏa khi việc phong tỏa chấm dứt.

3.7. Số tiền trong thời gian bị phong tỏa, NH vẫn đảm bảo mọi quyền lợi phát sinh liên quan đến tiền lãi theo đúng các quy định hiện hành của NH và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 4. Quy định về phí dịch vụ

- 4.1. Phí dịch vụ là các khoản phí KH phải trả khi sử dụng dịch vụ TK do NH cung cấp trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật và được thông báo công khai trên website, ứng dụng của NH, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của NH dành cho KH;
- 4.2. Thời điểm cung cấp dịch vụ là thời điểm TK của KH được kích hoạt và sẵn sàng hoạt động;
- 4.3. Thời hạn cung cấp dịch vụ tính từ thời điểm cung cấp dịch vụ cho đến khi TK của KH bị đóng.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Chủ tài khoản

5.1. Quyền của Chủ tài khoản

- a) Được sử dụng số tiền trên TK, yêu cầu NH thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư hoặc hạn mức thấu chi (nếu được phép).
- b) Được NH tạo mọi điều kiện để sử dụng TK của mình theo cách có hiệu quả và an toàn nhất.
- c) Được lĩnh, nộp tiền mặt, thực hiện các Lệnh thanh toán tại các điểm giao dịch của NH. Việc lĩnh tiền mặt chỉ được thực hiện khi KH đã hoàn thiện thủ tục định danh tại quầy giao dịch của NH theo quy định.
- d) Được ủy quyền một phần hoặc toàn bộ quyền sử dụng TK của mình cho Người khác sử dụng theo quy định (việc ủy quyền không áp dụng đối với các giao dịch online).
- e) Được yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch thanh toán và số dư trên TK của mình. Trường hợp KH chưa định danh tại quầy, chỉ được thực hiện thông qua Tổng đài CSKH.
- f) Được yêu cầu NH phong tỏa hoặc thay đổi cách thức sử dụng TK khi cần thiết (thực hiện tại quầy giao dịch, sau khi KH đã định danh tại quầy).
- g) Được hưởng lãi suất đối với số dư trên TK theo mức lãi suất do NH quy định tùy theo đặc điểm của TK, số dư TK trong từng thời kỳ.
- h) Được NH bảo đảm an toàn số dư trên TK và bảo mật thông tin liên quan đến TK, giao dịch TK theo quy định của pháp luật.
- i) Được yêu cầu NH bồi thường thiệt hại thực tế nếu do lỗi của NH gây ra.
- j) Được quyền khiếu nại, đề nghị tra soát khi phát hiện những sai sót, tổn thất trong quá trình sử dụng TK trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch cần tra soát/khiếu nại.
 - KH chưa định danh tại quầy chỉ được tra soát, khiếu nại thông qua tổng đài chăm sóc KH. Trường hợp có nhu cầu tra soát tại quầy, KH phải làm thủ tục định danh tại quầy trước khi thực hiện tra soát.
 - KH đã định danh tại quầy được tra soát, khiếu nại thông qua tổng đài chăm sóc KH hoặc đến trực tiếp các ĐVKD trong hệ thống NH.

5.2. Nghĩa vụ của Chủ tài khoản

- a) Chấp hành các quy định của pháp luật và của NH về việc mở và sử dụng tài khoản, phải thông báo cho NH và thực hiện định danh trước khi thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản online tại quầy giao dịch của NH.
- b) Bảo đảm có đủ tiền trên tài khoản để thanh toán các lệnh thanh toán đã lập, chịu trách

- nhiệm về việc chi trả vượt quá số dư, hạn mức thấu chi tài khoản (nếu có).
- c) Duy trì trên TK số dư tối thiểu được quy định tại Biểu phí dịch vụ của NH.
 - d) Tuân thủ biểu phí sử dụng dịch vụ TK của NH từng thời kỳ.
 - e) Đồng ý nhận các tin nhắn, e-mail, cuộc gọi từ NH đến số điện thoại, địa chỉ e-mail đăng ký của KH về các dịch vụ mới, chương trình khuyến mại và các thông báo liên quan đến việc sử dụng dịch vụ tài khoản của KH.
 - f) Tự tổ chức hạch toán, theo dõi số dư trên TK, đối chiếu số dư với Giấy báo Có, Giấy báo Nợ hoặc Thông báo số dư TK do NH gửi đến qua số điện thoại/địa chỉ e-mail do KH đăng ký.
 - g) Thông báo kịp thời cho NH khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng.
 - h) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua TK do lỗi của mình.
 - i) Chịu trách nhiệm bảo vệ bí mật thông tin tài khoản, thông tin giao dịch của mình, tuyệt đối không cung cấp mã xác thực cho người khác trong quá trình mở và sử dụng tài khoản.
 - j) Chịu trách nhiệm với các giao dịch thực hiện trên tài khoản thanh toán thông qua các ứng dụng công nghệ/thẻ/giao dịch trên môi trường internet.
 - k) Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin, hồ sơ liên quan đến mở và sử dụng TK theo yêu cầu của NH, không sử dụng hồ sơ, giấy tờ giả trong quá trình mở và sử dụng TK. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho NH khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở TK đồng thời chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng hồ sơ, giấy tờ xác minh giả trong quá trình mở và sử dụng TK.
 - l) Tuân thủ các hướng dẫn của NH về việc lập các Lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua TK; các biện pháp bảo đảm an toàn thanh toán do NH quy định.
 - m) Thông báo kịp thời với NH khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên TK của mình hoặc TK của mình bị lợi dụng. Cung cấp thông tin chính xác khi yêu cầu sử dụng và khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua TK.
 - n) Không được cho thuê, mượn TK.
 - o) Không được sử dụng TK để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và/hoặc có liên quan đến các đối tượng thuộc (i) danh sách đen và danh sách cảnh báo theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền; (ii) danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; (iii) danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố, (iv) Các danh sách PCRT khác được NH áp dụng trong từng thời kỳ hoặc các hành vi/mục đích vi phạm pháp luật khác. Hoàn toàn chịu trách nhiệm về các tổn thất phát sinh (nếu có) nếu sử dụng TK vi phạm các nội dung này.
 - p) Hoàn trả hoặc phối hợp với NH hoàn trả đầy đủ số tiền do NH hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác chuyển thừa hoặc chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của NH/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác).

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của NH

2.1. Quyền của NH

- a) Được chủ động trích TK của KH trong các trường hợp sau:
- Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo quy định;
 - Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên/định kỳ theo thỏa thuận giữa KH và NH;
 - Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật;
 - Thu phí dịch vụ liên quan TK được quy định trên biểu phí dịch vụ của NH từng thời kỳ;
 - Điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng TK theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ TK biết;
 - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TK của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có (hoàn trả lại tiền) của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
 - Các trường hợp khác thực hiện theo thỏa thuận giữa NH và KH trên cơ sở tuân thủ các quy định của NHNN và quy định của pháp luật.
- b) Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của KH trong các trường hợp sau:
- KH không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán;
 - Lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa NH và KH;
 - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc giao dịch có liên quan đến các đối tượng thuộc (i) danh sách đen và danh sách cảnh báo theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền; (ii) danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; (iii) danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố, (iv) Các danh sách PCRT khác được NH áp dụng trong từng thời kỳ hoặc NH có cơ sở để nghi ngờ về việc giao dịch của KH có liên quan đến hoạt động rửa tiền/khủng bố/tài trợ khủng bố/hoạt động phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc vi phạm quy định của Pháp luật;
 - KH không có đủ số dư trên TK bảo đảm cho việc thực hiện các Lệnh thanh toán, nếu không có thỏa thuận thấu chi trước với NH hoặc KH đã sử dụng hết hạn mức thấu chi (nếu có) hoặc hạn mức thấu chi còn lại của KH không đủ đảm bảo cho việc thực hiện các Lệnh thanh toán;
 - TK đã đóng hoặc đang bị tạm khóa/phong tỏa toàn bộ hoặc đang bị tạm khóa/phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa/phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp có thỏa thuận thấu chi trước với NH) hoặc vượt hạn mức thấu chi để

thực hiện các Lệnh thanh toán.

- c) Có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng TK của KH hoặc chưa phong tỏa TK khi chủ TK chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho NH.
- d) Có quyền quy định số dư tối thiểu trên TK và sử dụng số dư tối thiểu để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo quy định nếu tài khoản KH không có đủ số dư trên TK.
- e) Có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của KH, giữ lại số tiền (tang vật) và thông báo ngay với cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý, trong trường hợp phát hiện Người sử dụng TK vi phạm các quy định, thỏa thuận với NH hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật.
- f) Được phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư TK theo quy định của pháp luật và NH trong từng thời kỳ.
- g) Được ghi Có vào TK của KH trong trường hợp hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với TK của KH.
- h) Được quy định các biện pháp bảo đảm an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của NH và của KH.
- i) Yêu cầu KH cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định.
- j) Cung cấp các thông tin liên quan đến KH, TK và giao dịch TK của KH cho bên thứ ba và cho cơ quan có thẩm quyền theo yêu cầu của KH, theo quy định của pháp luật và/hoặc nhằm mục đích tuân thủ quy định về phòng chống rửa tiền, phòng chống tài trợ khủng bố, phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và phòng chống các hành vi vi phạm pháp luật.
- k) Phạt KH vi phạm các quy định về sử dụng TK đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.
- l) NH được miễn trừ trách nhiệm đối với mọi tranh chấp với Chủ TK, các bên liên quan do các thông tin thay đổi khác với thông tin lưu trên hệ thống của NH mà chủ TK không thông báo cho NH bằng các hình thức phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
- m) Các quyền khác theo quy định hiện hành của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH và NH không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

2.2. Nghĩa vụ của NH

- a) Hướng dẫn KH thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ mở TK, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng TK, phát hiện và điều chỉnh kịp thời các TK mở sai hoặc sử dụng chưa chính xác.
- b) Thực hiện đầy đủ, kịp thời các Lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng TK của KH phù hợp với quy định hoặc thỏa thuận giữa NH và KH; kiểm soát các Lệnh thanh toán của KH, bảo đảm lập đúng thủ tục quy định, hợp pháp, hợp lệ và khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký; cung ứng đầy đủ, kịp thời các loại dịch vụ, phương tiện thanh toán cần thiết phục vụ nhu cầu giao dịch của KH qua NH.
- c) Thực hiện hạch toán theo các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ nhận được; điều chỉnh các khoản bị hạch toán sai, hạch toán

không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung và tính chất của TK theo quy định.

- d) Thông tin kịp thời, đầy đủ tới KH về những giao dịch phát sinh, số dư TK và các thông tin cần thiết khác cho KH theo định kỳ hoặc đột xuất khi có yêu cầu.
- e) Bảo mật các thông tin liên quan đến TK và giao dịch trên TK của KH theo quy định.
- f) Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở TK của KH, bảo quản và lưu trữ hồ sơ mở TK.
- g) Lưu giữ và cập nhật đầy đủ thông tin giao dịch qua TK của KH với cách thức và thời hạn theo đúng quy định của pháp luật và của NH.
- h) Niêm yết công khai các quy định về mở và sử dụng TK, Biểu phí dịch vụ.
- i) Không chịu trách nhiệm về tranh chấp do các thông tin thay đổi khác với thông tin lưu trên hệ thống của NH mà chủ TK không thông báo với NH.
- j) Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
- k) Các nghĩa vụ khác theo quy định hiện hành của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH và NH không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 3. Tra soát/khiếu nại và trình tự giải quyết tra soát/khiếu nại

3.1. Hình thức yêu cầu tra soát/khiếu nại: NH áp dụng 2 hình thức tiếp nhận thông tin, bao gồm tra soát/khiếu nại qua tổng đài chăm sóc KH/đến trực tiếp các quầy giao dịch trong hệ thống NH, đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà KH đã cung cấp cho NH.

- a) Trường hợp thực hiện tra soát/khiếu nại qua tổng đài điện thoại, KH phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời gian quy định làm căn cứ chính thức để xử lý.
- b) Trường hợp ủy quyền cho người khác để tra soát/khiếu nại, KH thực hiện theo quy định của Pháp luật về ủy quyền.

3.2. Phương thức và thời gian giải quyết:

- a) Đối với giao dịch thực hiện trong hệ thống (nộp tiền/chuyển khoản cùng hệ thống/giao dịch tiết kiệm/tiền gửi có kỳ hạn): NH thực hiện giải quyết tra soát trong vòng 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Yêu cầu tra soát khiếu nại bằng văn bản của KH.
- b) Đối với giao dịch nộp tiền/chuyển khoản ngoài hệ thống: thời gian trả lời tra soát tùy thuộc vào các bên thứ ba liên quan đến giao dịch chuyển khoản nhưng thông thường là 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Yêu cầu tra soát bằng văn bản của KH.
- c) Đối với giao dịch thanh toán hóa đơn dịch vụ do bên thứ 3 cung cấp (thanh toán hóa đơn điện, nước, nộp thuế điện tử...): Thời gian trả lời tra soát khiếu nại căn cứ theo Hợp đồng hợp tác giữa NH và Nhà cung cấp dịch vụ nhưng không quá 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Yêu cầu tra soát khiếu nại bằng văn bản của KH.
- d) Đối với trường hợp tra soát/khiếu nại khác: Trong thời gian tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH theo một trong các hình thức tiếp nhận nêu tại Khoản 3.1 Điều này, NH có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát/khiếu nại của KH.
- e) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ khi NH thông báo kết quả tra soát/khiếu nại cho KH, NH sẽ thực hiện khắc phục/bồi hoàn cho KH theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc

không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận về điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản.

- f) Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát/khiếu nại theo thỏa thuận mà NH vẫn chưa xác định được nguyên nhân hoặc lỗi từ bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NH sẽ thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
- g) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại lúc này sẽ thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và NH sẽ thông báo bằng văn bản cho KH về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, NH sẽ thỏa thuận với chủ tài khoản về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- h) Trường hợp NH, KH và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình/phương án xử lý đề nghị tra soát/khiếu nại, các bên có quyền đưa sự việc ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết theo quy định của pháp luật. Trường hợp này thời gian giải quyết tra soát/khiếu nại và kết quả xử lý sẽ phụ thuộc vào phán quyết của Tòa án.

Điều 4. Giải quyết tranh chấp và xử lý vi phạm

4.1. Các quy định liên quan đến việc sử dụng dịch vụ được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

4.2. Các bên có trách nhiệm tuân thủ các quy định về mở và sử dụng TK tại Thỏa thuận này, các quy định pháp luật khác có liên quan và các thỏa thuận đã có giữa các bên. Trường hợp một trong hai bên vi phạm gây thiệt hại thì phải bồi thường thiệt hại cho bên bị vi phạm. Trong trường hợp xảy ra tranh chấp mà không giải quyết được thông qua thương lượng thì tranh chấp đó sẽ do Tòa án có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Thời hạn hiệu lực và chấm dứt thỏa thuận

5.1. Trong trường hợp có sự thay đổi về phí dịch vụ và/hoặc bất kỳ quy định nào về quản lý và sử dụng TK, NH sẽ thông báo công khai trên website, ứng dụng của NH, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của NH. Trường hợp KH vẫn tiếp tục thực hiện các giao dịch tại NH sau thời gian NH thông báo thì mặc nhiên được coi là KH đồng ý V/v thay đổi phí dịch vụ và/hoặc các quy định về quản lý và sử dụng TK;

5.2. Các sửa đổi, bổ sung đó là một phần không tách rời của Thỏa thuận về mở, sử dụng và quản lý thông tin TK thanh toán này. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi và bổ sung đó. Tất cả các thay đổi này được xem như KH đã nhận vào Thỏa thuận này, tùy theo điều kiện nào đến trước;

5.3. Thỏa thuận này có hiệu lực kể từ ngày KH xác nhận đồng ý với Điều khoản, điều kiện về mở và sử dụng tài khoản thanh toán của NH trên LienViet24h.

DIỄN GIẢI THUẬT NGỮ VÀ HƯỚNG DẪN ĐỐI VỚI FATCA, THỎA THUẬN PHÁP LÝ VÀ CHỦ SỞ HỮU HƯỞNG LỢI

1. Đối tượng FATCA:

a) Khách hàng là đối tượng FATCA trong trường hợp đáp ứng tối thiểu 1 trong các yếu tố sau:

- Là công dân Mỹ hoặc đối tượng cư trú tại Mỹ cho mục đích thuế 1 (trường hợp này, KH vui lòng khai báo mẫu biểu W9)
- Có thẻ xanh do Chính phủ Mỹ cấp và/hoặc có địa chỉ thường trú hoặc địa chỉ nhận thư/địa chỉ nhận thư hộ/địa chỉ lưu giữ thư tại Mỹ và/hoặc có số điện thoại liên lạc tại Mỹ và/hoặc thường xuyên thanh toán đến một địa chỉ/tài khoản Mỹ và/hoặc ủy quyền hoặc cấp thẩm quyền ký còn hiệu lực cho một đối tượng có địa chỉ tại Mỹ (trường hợp này, KH vui lòng khai báo mẫu biểu W-8BEN và cung cấp Chứng nhận nhận dạng cá nhân do chính phủ các nước cấp như: Chứng minh thư nhân dân, Hộ chiếu, Bằng lái xe,...)
- Có nơi sinh tại Mỹ (trường hợp này, KH vui lòng khai báo mẫu biểu W-8BEN và các tài liệu sau: (1) Chứng nhận nhận dạng cá nhân do chính phủ các nước cấp như: Chứng minh thư nhân dân, Hộ chiếu, Bằng lái xe.... Và (2) Chứng nhận từ bỏ quốc tịch Hoa Kỳ hoặc Văn bản giải thích lý do phù hợp tại sao KH từ bỏ quốc tịch/không được cấp quốc tịch Mỹ khi sinh).

b) Chú giải:

- Khách hàng không phải công dân Mỹ được coi là đối tượng cư trú tại Mỹ cho mục đích thuế khi có thẻ xanh hoặc có thời gian có mặt ở Mỹ với sự thỏa mãn đồng thời 2 điều kiện là:
 - + Số ngày có mặt ở Mỹ tại năm hiện tại ≥ 31
 - + Số ngày có mặt ở Mỹ trong 3 năm gần nhất ≥ 183 ngày.
- Khách hàng vui lòng điền mẫu biểu W9, W-8BEN bản tiếng anh (mẫu biểu tiếng việt tương ứng chỉ có tính chất tham khảo)

2. Định nghĩa liên quan đến thỏa thuận pháp lý:

- a) Thỏa thuận pháp lý bao gồm các thỏa thuận được thiết lập bằng văn bản giữa tổ chức và cá nhân trong và ngoài nước về ủy thác, ủy quyền đối với việc quản lý và sử dụng tiền, tài sản.
- b) Ủy quyền: là việc giao cho người khác thay mặt mình sử dụng quyền mà mình có được một cách hợp pháp.
- c) Ủy thác: Là việc giao bên được ủy thác nhân danh để làm một việc nhất định mà người ủy thác không thể làm trực tiếp hoặc không muốn làm.
- d) Bên ủy thác, ủy quyền: Là bên thiết lập ủy thác, ủy quyền bằng cách đưa quyền hợp pháp của mình và/hoặc tiền, tài sản thuộc sở hữu của mình vào thỏa thuận ủy thác, ủy quyền.
- e) Bên nhận ủy thác/ủy quyền: Là bên nắm giữ/quản lý tiền, tài sản hoặc thực hiện các yêu cầu theo thỏa thuận ủy thác, ủy quyền.
- f) Bên thụ hưởng: Là bên được quyền hưởng các lợi ích và/hoặc lợi nhuận của tiền, tài sản, quyền hợp pháp trong thỏa thuận pháp lý.

g) Bên bảo hộ (thường phát sinh trong tín thác hoặc ủy thác): Là bên giám sát bên nhận ủy thác/ủy quyền.

3. Định nghĩa và tiêu chí xác định chủ sở hữu hưởng lợi:

a) Chủ sở hữu hưởng lợi: Là cá nhân có quyền sở hữu trên thực tế một tài khoản, có quyền chi phối khi khách hàng thực hiện giao dịch cho cá nhân này hoặc cá nhân có quyền chi phối một pháp nhân hoặc một thỏa thuận ủy thác đầu tư.

b) Các dấu hiệu phân biệt chủ sở hữu hưởng lợi:

- Cá nhân sở hữu thực tế đối với một tài khoản hoặc một giao dịch: Chủ tài khoản, đồng chủ tài khoản hoặc bất kỳ người nào chi phối hoạt động của tài khoản hoặc thụ hưởng từ giao dịch đó;
- Cá nhân có quyền chi phối pháp nhân: Cá nhân nắm giữ trực tiếp hoặc gián tiếp từ 25% trở lên vốn điều lệ của pháp nhân đó; chủ doanh nghiệp tư nhân; cá nhân khác thực tế chi phối, kiểm soát pháp nhân đó;
- Cá nhân có quyền chi phối một ủy thác đầu tư, thỏa thuận ủy quyền: Cá nhân ủy thác, ủy quyền; cá nhân có quyền chi phối cá nhân, pháp nhân hoặc tổ chức ủy thác, ủy quyền.