

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

1.1 Mô tả dịch vụ được cung cấp

- Tài khoản (TK) thanh toán là TK của Khách hàng (KH) được mở tại Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt (Ngân hàng) để phục vụ nhu cầu của KH về thanh toán.
- Dịch vụ TK được hiểu là các dịch vụ liên quan đến TK tại quầy giao dịch và dịch vụ ngân hàng điện tử.

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

1.3 Ủy quyền

- Chủ TK được ủy quyền cho người khác sử dụng TK của mình bằng văn bản theo quy định của Pháp luật và của Ngân hàng 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. Đồng chủ sở hữu TK được ủy quyền cho nhau sử dụng TK trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của mình, việc ủy quyền phải được lập thành văn bản theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
- Trong trường hợp ủy quyền không xác định rõ phạm vi, việc ủy quyền được coi là ủy quyền toàn bộ.
- 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.

1.4 Tài khoản chung

- Việc sử dụng TK chung phải thực hiện theo đúng các nội dung cam kết và thỏa thuận của các Đồng chủ TK tại Đề nghị kiểm tra thỏa thuận mở và sử dụng dịch vụ TK hoặc trong văn bản thỏa thuận riêng (nếu có) trên cơ sở đảm bảo tuân thủ các quy định của Ngân hàng và pháp luật.
- Trừ trường hợp có các thỏa thuận khác bằng văn bản của các Đồng chủ TK, việc quản lý và sử dụng TK chung thực hiện theo các nguyên tắc sau:
 - Các Đồng chủ TK có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với TK chung và việc sử dụng TK phải có sự chấp thuận của tất cả các Đồng chủ TK. Mỗi Đồng chủ TK phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng TK;
 - Thông báo liên quan đến sử dụng TK chung phải được gửi đến tất cả các Đồng chủ TK;
 - Từng Đồng chủ TK có thể ủy quyền cho người khác hoặc ủy quyền cho nhau thay mặt mình sử dụng TK chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các Đồng chủ TK còn lại;
 - Khi một trong các bên Đồng chủ TK chết, bị tuyên bố đã chết hoặc bị tuyên bố mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự (đối với Đồng chủ TK là cá nhân) hoặc bị phá sản, giải thể, sáp nhập, hợp nhất, chấm dứt hoạt động (đối với Đồng chủ TK là tổ chức) theo quy định của Pháp luật thì quyền sử dụng TK và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TK được giải quyết theo quy định của Ngân hàng và Pháp luật từng thời kỳ.
- Việc thay đổi, hủy bỏ thỏa thuận liên quan đến Đồng chủ TK chỉ có giá trị khi có sự xác nhận từ phía Ngân hàng.

1.5 Trạng thái tài khoản

- Hoạt động (Active): TK hoạt động bình thường.
- Chặn ghi có (No credit): TK bị chặn các giao dịch ghi có, KH không thể nộp tiền hoặc chuyển tiền đến TK này.
- Chặn ghi nợ (No debit): TK bị chặn các giao dịch ghi nợ, KH không thể rút tiền hoặc chuyển tiền đi từ TK này.
- Chặn giao dịch 2 chiều/Đóng băng (Frozen): TK bị chặn đồng thời ghi nợ và ghi có.
- Tạm ngưng hoạt động/ngủ đông (dormant): Nếu sau 180 ngày, 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).

1.6 Đóng tài khoản:

- Ngân hàng được đóng TK của KH trong các trường hợp sau:
 - Khi có yêu cầu bằng văn bản của Chủ TK hoặc tất cả các Đồng chủ TK (đối với TK chung) khi Chủ TK/các Đồng chủ TK đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK, trừ trường hợp Chủ TK yêu cầu nhưng TK bị phong tỏa để bảo đảm cho nghĩa vụ/bị phong tỏa theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
 - Khi tổ chức có TK bị phá sản, giải thể, chia tách, sáp nhập, hợp nhất, chấm dứt hoạt động theo quy định của Pháp luật;
 - Khi Chủ TK là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết hoặc bị tuyên bố mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;

- Chủ TK vi phạm các quy định của pháp luật hoặc vi phạm thoả thuận với Ngân hàng;
 - TK KH không đáp ứng được điều kiện về số dư và/hoặc không hoạt động theo quy định của Ngân hàng thì Ngân hàng sẽ thực hiện thu phí theo quy định tại Biểu phí dịch vụ của Ngân hàng cho đến khi số dư còn lại trên TK bằng 0, Ngân hàng sẽ xem xét quyết định việc đóng TK của KH khi số dư TK bằng 0 và TK không hoạt động trong 12 tháng kể từ ngày giao dịch cuối cùng;
 - Các trường hợp khác theo quy định của Ngân hàng và Pháp luật.
- b. Số dư còn lại trên TK được xử lý như sau:
- Khi Chủ TK yêu cầu đóng TK: Chủ TK rút tiền mặt hoặc chuyển khoản theo quy định của Pháp luật và của Ngân hàng;
 - (i) Khi tổ chức có TK bị phá sản, giải thể, chia tách, sáp nhập, hợp nhất, chấm dứt hoạt động hoặc (ii) Khi một trong các bên Đồng chủ TK chết, bị tuyên bố đã chết hoặc bị tuyên bố mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự (đối với Đồng chủ TK là cá nhân) hoặc bị phá sản, giải thể, chia tách, sáp nhập, hợp nhất, chấm dứt hoạt động (đối với Đồng chủ TK là tổ chức) theo quy định của Pháp luật, Ngân hàng thực hiện xử lý số dư theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền;
 - Khi cấp có thẩm quyền và Ngân hàng yêu cầu đóng TK: Ngân hàng kết chuyển số dư còn lại trên TK vào TK trung gian (nếu cấp có thẩm quyền và Ngân hàng không có chỉ thị chuyển tiền) hoặc thực hiện theo lệnh thanh toán của cấp có thẩm quyền và của Ngân hàng;
 - Chi trả theo Bản án, Quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - Đối với trường hợp Ngân hàng được quyền quyết định đóng TK, nếu KH từ chối nhận hoặc quá 01 năm kể từ ngày Ngân hàng phát hành thông báo gửi KH (bằng 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”. Sau thời hạn 05 năm, nếu KH không đến nhận thì Ngân hàng sẽ thực hiện xử lý theo quy định của Pháp luật và Ngân hàng từng thời kỳ;
 - 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.

Điều 2. Quy định về việc tạm khóa tài khoản thanh toán

- 2.1** Ngân hàng 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 Ngân hàng và Chủ TK hoặc tất cả các Đồng chủ TK đối với TK chung;
 - b. Khi có nghi ngờ hoặc phát hiện KH hoặc giao dịch của KH hoặc TK của KH liên quan đến rửa tiền/khung bố/tài trợ khủng bố/tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
 - c. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - d. Trong các trường hợp khác theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.
- 2.2** Ngân hàng 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 Ngân hàng và Chủ TK 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. Các trường hợp khác theo quy định của Tổng Giám đốc từng thời kỳ.
- 2.3** Ngân hàng có quyền tạm khóa TK chung khi nhận được yêu cầu bằng văn bản của một trong các Đồng chủ TK. Trong trường hợp này, Ngân hàng chỉ chấm dứt việc tạm khóa TK chung trong trường hợp có văn bản xác nhận của tất cả các Đồng chủ TK về việc tiếp tục sử dụng TK chung hoặc có văn bản yêu cầu của cơ quan chức năng có thẩm quyền.

Điều 3. Phong tỏa và giải tỏa tài khoản

- 3.1** Ngân hàng 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 Ngân hàng và Chủ TK hoặc tất cả các Đồng chủ TK;
 - 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 chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền, số tiền bị phong tỏa trên TK không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
 - d. Có thông báo bằng văn bản của một trong các Đồng chủ TK về việc phát sinh tranh chấp về TK chung giữa các Đồng chủ TK;
 - e. 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 Ngân hàng và Chủ TK hoặc tất cả các Đồng chủ TK;
 - b. Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TK;
 - c. Ngân hàng đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;

- d. Có thông báo bằng văn bản của tất cả các Đồng chủ TK về việc tranh chấp về TK chung đã được giải quyết;
 - e. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- 3.3** Ngay sau khi phong tỏa TK, Ngân hàng phải thông báo (bằng văn bản hoặc hình thức khác đã thỏa thuận tại Đề nghị kiêm Thỏa thuận mở và sử dụng dịch vụ TK) cho Chủ TK/Đồng chủ TK biết lý do và phạm vi phong tỏa TK.
- 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 phong tỏa phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa hoặc được quản lý theo sự thỏa thuận giữa Chủ TK và Ngân hàng.
- 3.7** Ngân hàng vẫn đảm bảo mọi quyền lợi phát sinh liên quan đến tiền lãi của số tiền trong thời gian bị phong tỏa theo đúng các quy định hiện hành của Ngân hàng và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Chủ tài khoản

4.1 Quyền của Chủ tài khoản

- a. Được sử dụng số tiền trên TK, yêu cầu Ngân hàng thực hiện các lệnh thanh toán (Ủy nhiệm chi) hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư hoặc hạn mức thấu chi (nếu được phép).
- b. Được Ngân hàng 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 Ngân hàng.
- d. Được ủy quyền một phần hoặc toàn bộ quyền sử dụng TK của mình cho người khác sử dụng theo quy định.
- e. Được yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch thanh toán và số dư trên TK của mình. Việc truy cập TK thông qua mạng thông tin được thực hiện theo quy định của Ngân hàng.

Lưu ý: Đối với TK thanh toán chung, việc yêu cầu cung cấp các thông tin về giao dịch thanh toán và số dư trên TK phải được sự đồng ý của tất cả các Đồng chủ TK hoặc theo văn bản thỏa thuận (nếu có).

- f. Được yêu cầu Ngân hàng tạm khóa, đóng, phong tỏa hoặc thay đổi cách thức sử dụng TK khi cần thiết.
- g. Được hưởng lãi suất đối với số dư trên TK theo mức lãi suất do Ngân hàng quy định tùy theo đặc điểm của TK, số dư TK trong từng thời kỳ và phù hợp với cơ chế quản lý lãi suất của NHNN.
- h. Được Ngân hàng 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 Ngân hàng bồi thường thiệt hại thực tế nếu do lỗi của Ngân hàng 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.

4.2 Nghĩa vụ của Chủ tài khoản

- a. Chấp hành các quy định của pháp luật và của Ngân hàng về việc mở và sử dụng TK.
- b. Bảo đảm có đủ tiền trên TK để thực hiện các Lệnh thanh toán đã lập, chịu trách nhiệm về việc chi trả vượt quá số dư trên TK, trừ trường hợp có thỏa thuận thấu chi với Ngân hàng.
- c. Duy trì trên TK số dư tối thiểu được quy định tại Biểu phí dịch vụ của Ngân hàng từng thời kỳ.
- d. Tuân thủ biểu phí sử dụng dịch vụ TK của Ngân hàng từng thời kỳ.
- e. 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 Ngân hàng gửi đến.
- f. Chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua TK do lỗi của mình.
 - Trường hợp có sai sót về chứng từ thanh toán thì phải viết Giấy cam kết để Ngân hàng xem xét giải quyết;
 - Trường hợp KH đề nghị hủy bỏ một yêu cầu giao dịch đã được KH tự thực hiện thì Ngân hàng có quyền quyết định trong phạm vi có thể theo các quy định của Ngân hàng và pháp luật để hỗ trợ KH.
- g. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan đến mở và sử dụng TK theo yêu cầu của Ngân hàng. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho Ngân hàng khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở TK.
- h. Tuân thủ các hướng dẫn của Ngân hàng về việc lập các Lệnh thanh toán (theo mẫu quy định của Ngân hàng) và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua TK; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; các biện pháp bảo đảm an toàn thanh toán do Ngân hàng quy định.
- i. Thông báo ngay với Ngân hàng khi phát hiện 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.
- j. Không được cho thuê, mượn TK.
- k. Không được sử dụng TK để thực hiện các giao dịch sau và hoàn toàn chịu trách nhiệm và các tổn thất phát sinh (nếu có) nếu sử dụng TK vi phạm các nội dung này:

- Các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận;
 - Các 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 phòng chống rửa tiền khác được Ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ;
 - Các hành vi vi phạm Pháp luật khác.
1. Hoàn trả hoặc phối hợp với Ngân hàng hoàn trả đầy đủ số tiền do Ngân hàng 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 Ngân hàng/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác).

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

5.1 Quyền của Ngân hàng

- a. Được chủ động trích TK của KH trong các trường hợp:
- 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 Ngân hàng;
 - 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 Ngân hàng 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” nhằm 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 Ngân hàng 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:
- 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 Ngân hàng 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 phòng chống rửa tiền khác được Ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ hoặc Ngân hàng 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 Ngân hàng 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 bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc TK đang bị đóng, TK bị tạm khóa hoặc 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 Ngân hàng) 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 Ngân hàng.
- d. Có quyền quy định số dư tối thiểu trên TK của KH 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 TK của 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 cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý, trong trường hợp phát hiện người sử dụng TK vi phạm các quy định, thỏa thuận với Ngân hàng hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật.

- f. Được phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư TK theo quy định.
- g. Được ghi có vào TK của KH trong trường hợp hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhằm lần 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 Ngân hàng 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 của KH cho bên thứ ba và/hoặc cơ quan có thẩm quyền và/hoặc 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 tại Ngân hàng.
- k. Phạt KH vi phạm các quy định về sử dụng TK đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.
- l. Các quyền khác theo quy định hiện hành của Pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH và Ngân hàng không trái với quy định của Pháp luật hiện hành.

5.2 Nghĩa vụ của Ngân hàng

- 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 Ngân hàng 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 Ngân hàng.
- 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 giấy báo nợ, giấy báo có (bản sao), sổ hạch toán chi tiết (sổ phụ); thông tin kịp thời về những giao dịch thanh toán và số dư TK 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.
 - Cung cấp thông tin KH trung thực, đầy đủ, kịp thời, đúng đối tượng và phạm vi thông tin được yêu cầu cung cấp;
 - Đảm bảo an toàn, bí mật thông tin KH trong quá trình cung cấp, quản lý, sử dụng, lưu trữ thông tin KH;
 - Giải quyết khiếu nại của KH trong việc cung cấp thông tin KH theo quy định của pháp luật;
 - Tổ chức giám sát, kiểm tra và xử lý vi phạm quy định nội bộ về giữ bí mật, lưu trữ, cung cấp thông tin KH.
- f. Bảo quản và lưu trữ chứng từ giao dịch qua TK của KH với cách thức và thời hạn theo đúng quy định của Pháp luật và của Ngân hàng.
- g. Niêm yết công khai các quy định về mở và sử dụng TK, biểu phí dịch vụ.
- h. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên TK của KH do lỗi của mình.
- i. Không chịu trách nhiệm về tranh chấp do các thông tin thay đổi khác với thông tin lưu trên hệ thống của Ngân hàng mà Chủ TK không thông báo với Ngân hàng.
- 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 Ngân hàng không trái với quy định của Pháp luật hiện hành.

Điều 6. Quy định về phí dịch vụ

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

Điều 7. Tra soát/khiếu nại và trình tự giải quyết tra soát/khiếu nại

7.1 Thời gian gửi yêu cầu tra soát/khiếu nại

Thời hạn hợp lệ KH được quyền gửi yêu cầu tra soát/khiếu nại đối với giao dịch phát sinh trên TK: trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại hoặc theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.

7.2 Hình thức yêu cầu tra soát/khiếu nại

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

- 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.
- Trường hợp ủy quyền cho người khác để tra soát/khiếu nại, KH thực hiện theo quy định của Pháp luật về ủy quyền.

7.3 Phương thức và thời gian giải quyết tra soát/khiếu nại

- Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày KH hoàn tất hồ sơ tra soát, khiếu nại lần đầu của KH, Ngân hàng có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH.
- Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, Ngân hàng thực hiện bồi hoàn tổn thất 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 theo quy định tại Điều 8 Thỏa thuận này.
- Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại mục a khoản 7.3 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Ngân hàng thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
- Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại lúc này thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và Ngân hàng 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, Ngân hàng sẽ thỏa thuận với Chủ TK/Đồng chủ TK về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

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

Điều 8. Các trường hợp bất khả kháng

- Sự kiện bất khả kháng là sự kiện 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.
- Trong Thỏa thuận này, các trường hợp sau (bao gồm nhưng không giới hạn) được xem là các trường hợp bất khả kháng: chiến tranh, bạo loạn, đình công, tội phạm, cấm vận, hỏa hoạn, thiên tai, thảm họa tự nhiên (như lũ lụt, bão tố, động đất, sóng thần...), dịch bệnh, gián đoạn hoặc hỏng hóc của hệ thống điện, mạng internet, viễn thông, chính sách thay đổi của Chính phủ...

Điều 9. Giải quyết tranh chấp và xử lý vi phạm

- Các quy định liên quan đến việc sử dụng dịch vụ được điều chỉnh bởi Pháp luật Việt Nam.
- 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. 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 10. Thời hạn hiệu lực và chấm dứt quy định

- 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, Ngân hàng sẽ thông báo công khai trên website của Ngân hàng hoặc các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết công khai tại điểm giao dịch của Ngân hàng. Trường hợp KH vẫn tiếp tục thực hiện các giao dịch tại Ngân hàng sau thời gian Ngân hàng thông báo thì mặc nhiên được coi là KH đồng ý với việc thay đổi phí dịch vụ và/hoặc các quy định về quản lý và sử dụng TK.
- 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 ngày công bố trên website của Ngân hàng hoặc Ngân hàng thực hiện thông báo theo các hình thức khác tại Thỏa thuận này, tùy theo điều kiện nào đến trước.
- Thỏa thuận này có hiệu lực kể từ ngày KH và Ngân hàng ký xác nhận trên Đề nghị kiêm thỏa thuận mở TK và dịch vụ TK cho đến khi các bên có thỏa thuận khác về việc chấm dứt sử dụng dịch vụ.
- Ngân hàng giữ bản chính, (mỗi) KH được giữ 01 bản photo có đóng dấu xác nhận của Đề nghị kiêm thỏa thuận mở TK và dịch vụ TK. Trường hợp có nhu cầu nhận bản gốc, KH vui lòng kê khai thêm (các bản được coi có giá trị pháp lý như nhau), Ngân hàng giữ 01 bản chính, (mỗi) KH giữ 01 bản chính.

DIỄN GIẢI THUẬT NGỮ THỎA THUẬN PHÁP LÝ VÀ CHỦ SỞ HỮU HƯỞNG LỢI

1. 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.

2. Định nghĩa về chủ sở hữu hưởng lợi:

- a. Chủ sở hữu hưởng lợi: là cá nhân có quyền sở hữu trên thực tế một TK, 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 TK hoặc một giao dịch: Chủ TK, Đồng chủ TK hoặc bất kỳ người nào chi phối hoạt động của TK 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.