

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

### 1.1 Mô tả dịch vụ được cung cấp

- a. Tài khoản thanh toán là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của Khách hàng được mở tại Ngân hàng TMCP Lộc Phát Việt Nam (Ngân hàng) để sử dụng các dịch vụ thanh toán qua tài khoản do Ngân hàng cung cấp theo nhu cầu của Khách hàng.
- b. Dịch vụ tài khoản được hiểu là các dịch vụ do Khách hàng đăng ký và được Ngân hàng chấp thuận cung cấp, bao gồm các dịch vụ tại quầy giao dịch, các sản phẩm thẻ và dịch vụ ngân hàng số và các dịch vụ khác được Ngân hàng cung cấp.

### 1.2 Sử dụng tài khoản

- a. Việc sử dụng tài khoản được thực hiện theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, của các cơ quan có thẩm quyền, của Ngân hàng và yêu cầu của Chủ tài khoản phù hợp quy định pháp luật.
- b. Trường hợp Chủ tài khoản/Chủ tài khoản thanh toán chung là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc mở, sử dụng, đóng tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của Người đại diện của Chủ tài khoản/các Chủ tài khoản.

### 1.3 Ủy quyền

- a. Chủ tài khoản thanh toán được ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán và phải thực hiện bằng văn bản ủy quyền kèm tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với cá nhân, pháp nhân là người được ủy quyền, phù hợp với quy định pháp luật về ủy quyền. Người được ủy quyền có quyền hạn và nghĩa vụ trong phạm vi được ủy quyền.
- b. Trong trường hợp ủy quyền không xác định rõ phạm vi ủy quyền, việc ủy quyền được coi là ủy quyền toàn bộ.
- c. Việc hủy bỏ, sửa đổi, chấm dứt ủy quyền chỉ có hiệu lực đối với Ngân hàng kể từ thời điểm Ngân hàng nhận được thông báo bằng văn bản của Chủ tài khoản/người được ủy quyền.

### 1.4 Tài khoản chung

- a. Việc sử dụng tài khoản chung phải thực hiện theo đúng các nội dung cam kết và thỏa thuận của các Chủ tài khoản đính kèm Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản hoặc trong văn bản thỏa thuận riêng về sử dụng và quản lý tài khoản thanh toán chung trên cơ sở đảm bảo tuân thủ các quy định của Ngân hàng và pháp luật.
- b. Ngoài ra, việc quản lý và sử dụng tài khoản chung phải tuân thủ các nguyên tắc sau:
  - Các Chủ tài khoản có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản thanh toán chung và việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải có sự đồng thuận của tất cả các Chủ tài khoản. Mỗi Chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh (nếu có) từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung;
  - Thông báo liên quan đến sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được gửi đến tất cả các Chủ tài khoản, trừ trường hợp giữa Ngân hàng và các Chủ tài khoản có thỏa thuận khác;
  - Từng Chủ tài khoản thanh toán chung có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm Chủ tài khoản thanh toán chung còn lại) thay mặt mình sử dụng tài khoản thanh toán chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các Chủ tài khoản thanh toán chung còn lại;
  - Khi một trong các Chủ tài khoản thanh toán chung là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự; chủ thể đứng lên mở tài khoản thanh toán chung là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được giải quyết theo quy định của Ngân hàng và pháp luật từng thời kỳ;

- Trường hợp các Chủ tài khoản thanh toán chung có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì tài khoản thanh toán chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các Chủ tài khoản thanh toán chung theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.

c. Xử lý các trường hợp phát sinh đối với tài khoản chung:

- Ngân hàng có quyền phong tỏa việc sử dụng tài khoản chung khi nhận được yêu cầu bằng văn bản của một trong các Chủ tài khoản hoặc cơ quan chức năng nhà nước có thẩm quyền;
- Ngân hàng sẽ chấm dứt phong tỏa việc sử dụng tài khoản chung trong trường hợp có văn bản đề nghị chấm dứt phong tỏa của tất cả các Chủ tài khoản thanh toán chung hoặc văn bản của cơ quan chức năng có thẩm quyền;
- Việc thay đổi, hủy bỏ, chấm dứt thỏa thuận liên quan đến tài khoản chung chỉ có giá trị khi có sự đồng thuận của tất cả các Chủ tài khoản, xác nhận từ phía Ngân hàng.

### 1.5 Quản lý giao dịch tài khoản VND trong trường hợp có lệnh chuyển tiền ngoại tệ từ nước ngoài chuyển về

Trong trường hợp có lệnh chuyển tiền ngoại tệ từ nước ngoài chuyển về tài khoản VND của Khách hàng và trên cơ sở Khách hàng đồng ý tại thời điểm mở tài khoản/kể từ thời điểm đăng ký bổ sung, Ngân hàng được tự động mua toàn bộ số dư ngoại tệ trên tài khoản ngoại tệ của Khách hàng từ nước ngoài chuyển về (các bên thỏa thuận rằng đây là quyền và không phải là nghĩa vụ của Ngân hàng) và ghi có vào tài khoản VND của Khách hàng mở tại Ngân hàng theo tỷ giá mua chuyển khoản<sup>1</sup> của Ngân hàng tại thời điểm chuyển đổi<sup>2</sup>.

### 1.6 Sử dụng các dịch vụ tài khoản

- Việc sử dụng các dịch vụ tài khoản theo quy định của Ngân hàng và yêu cầu của Chủ tài khoản phù hợp quy định pháp luật.
- Khách hàng 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.
- Khách hàng đồng ý hình thức thông báo liên quan đến tài khoản thanh toán, thông tin của Khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản bao gồm: Văn bản, các hình thức khác (bao gồm nhưng không giới hạn: sms, email, fax, zalo, ứng dụng Ngân hàng điện tử, ...)

### 1.7 Trạng thái tài khoản

- Hoạt động: Tài khoản hoạt động bình thường.
- Chặn ghi có: Tài khoản bị chặn các giao dịch ghi có, Khách hàng không thể nộp tiền hoặc chuyển tiền đến tài khoản này.
- Chặn ghi nợ: Tài khoản bị chặn các giao dịch ghi nợ, Khách hàng không thể rút tiền hoặc chuyển tiền đi từ tài khoản này.
- Chặn giao dịch hai chiều: Tài khoản bị chặn đồng thời ghi nợ và ghi có.
- Tạm ngưng hoạt động/ngủ đông: Nếu sau 06 tháng, tài khoản không phát sinh bất kỳ một giao dịch chủ động nào, hệ thống sẽ tự động chuyển tài khoản sang trạng thái tạm ngưng hoạt động. Tuy nhiên, nếu tài khoản có phát sinh bất kỳ 01 giao dịch chủ động nào, hệ thống sẽ chuyển lại tài khoản về trạng thái hoạt động.

*Lưu ý: Giao dịch chủ động là các giao dịch phát sinh số dư nợ hoặc số dư có trên tài khoản Khách hàng 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

Tài khoản của Khách hàng được đóng trong các trường hợp sau:

- Khi có yêu cầu bằng văn bản của Chủ tài khoản hoặc tất cả các Chủ tài khoản thanh toán chung và khi Chủ tài khoản/các Chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán;

<sup>1</sup> Tỷ giá trên chưa bao gồm ưu đãi tỷ giá (nếu có) áp dụng theo quy định từng thời kỳ của Ngân hàng.

<sup>2</sup> Tỷ giá được niêm yết tại ngày giao dịch. Trường hợp trong ngày giao dịch có thay đổi tỷ giá sẽ áp dụng biểu tỷ giá cập nhật nhất tại thời điểm hạch toán giao dịch chuyển đổi.

- b. Khi cá nhân có tài khoản bị chết, bị tuyên bố đã chết, bị tuyên bố mất tích, mọi thủ tục hồ sơ sẽ căn cứ theo các quy định hiện hành của Ngân hàng, Ngân hàng nhà nước và các quy định của pháp luật có liên quan trong từng thời kỳ;
- c. Chủ tài khoản vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán theo quy định Pháp luật hoặc vi phạm thỏa thuận với Ngân hàng;
- d. Chủ tài khoản mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán; tài khoản có được do lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán;
- e. Chủ tài khoản thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác;
- f. Chủ tài khoản sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng tài khoản thanh toán cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;
- g. Tài khoản 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 và phù hợp với quy định của pháp luật cho đến khi số dư còn lại trên tài khoản bằng 0, Ngân hàng sẽ xem xét quyết định việc đóng tài khoản của Khách hàng, cụ thể:
  - Số dư tài khoản thanh toán thấp hơn số dư tối thiểu quy định tại từng thời điểm theo Biểu phí dịch vụ của Ngân hàng liên tục trong vòng 06 tháng.
  - Tài khoản không hoạt động trong 12 tháng kể từ ngày giao dịch cuối cùng.
- h. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

### 1.9 Số dư còn lại trên tài khoản được xử lý như sau:

- a. Trường hợp Khách hàng chủ động yêu cầu đóng tài khoản: Ngân hàng yêu cầu Khách hàng rút tiền mặt hoặc chuyển khoản theo quy định của pháp luật và của Ngân hàng;
- b. Trường hợp Chủ tài khoản là cá nhân chết: Ngân hàng chi trả số dư còn lại trên tài khoản theo yêu cầu của Người thừa kế hợp pháp của Chủ tài khoản;
- c. Trường hợp Chủ tài khoản bị mất tích: Ngân hàng chi trả số dư còn lại theo yêu cầu của người quản lý tài sản hoặc người đại diện theo pháp luật có quyền được rút tiền theo bản án, quyết định của Cơ quan tòa án đã có hiệu lực pháp luật;
- d. Chi trả theo yêu cầu của Chủ tài khoản thanh toán hoặc được thực hiện theo thỏa thuận trước giữa Chủ tài khoản thanh toán và tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán;
- e. Trường hợp Cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc Ngân hàng yêu cầu đóng tài khoản của Khách hàng: Ngân hàng kết chuyển số dư còn lại của Khách hàng vào tài khoản trung gian (nếu cơ quan có thẩm quyền và/hoặc Ngân hàng không có chỉ thị chuyển tiền) hoặc thực hiện theo lệnh thanh toán của cơ quan có thẩm quyền và/hoặc của Ngân hàng;
- f. Đối với trường hợp Ngân hàng được quyền quyết định đóng tài khoản, nếu Khách hàng từ chối nhận hoặc quá 90 ngày kể từ ngày nhận thông báo của Ngân hàng (bằng một trong các phương thức văn bản, email, điện thoại,...) mà Khách hàng không có phản hồi, số tiền này sẽ được quản lý tại tài khoản trung gian tại ĐVKD và không được hưởng lãi. LPBank sẽ chi trả toàn bộ số dư khi Khách hàng đến LPBank thực hiện thủ tục thanh toán theo Quy trình dịch vụ tài khoản thanh toán đối với Khách hàng cá nhân từng thời kỳ (sau khi trừ đi các chi phí nếu có tùy theo yêu cầu về thanh toán của Khách hàng). Sau đó, nếu Khách hàng không đến nhận thì Ngân hàng sẽ thực hiện xử lý theo quy định của pháp luật và Ngân hàng từng thời kỳ;
- g. Số dư chi trả cho Khách hàng 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 Khách hàng.

## 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, ghi có hoặc toàn bộ các giao dịch) trên tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- Khi có yêu cầu của Chủ tài khoản hoặc người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản;
- Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Ngân hàng và Chủ tài khoản /Người đại diện theo pháp luật hoặc tất cả các Chủ tài khoản đối với tài khoản chung;
- Khi giấy tờ tùy thân của Chủ tài khoản hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng;
- Khi có phát hiện/nghi ngờ khách hàng hoặc giao dịch của khách hàng hoặc tài khoản của Khách hàng liên quan đến rửa tiền, khủng bố/tài trợ khủng bố/tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc liên quan đến hành vi gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật và/hoặc Khách hàng là đối tượng bị truy nã, đối tượng bị áp dụng các biện pháp trì hoãn giao dịch theo quy định của pháp luật, yêu cầu từ Cơ quan có thẩm quyền hoặc theo chính sách nội bộ của Ngân hàng trong từng thời kỳ;
- Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- Trong các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, Ngân hàng trong từng thời kỳ.

### 2.2 Ngân hàng chấm dứt việc tạm khóa giao dịch trên tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- Khi có yêu cầu của Chủ tài khoản hoặc người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản;
- Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Ngân hàng và Chủ tài khoản /Người đại diện theo pháp luật hoặc tất cả các Chủ tài khoản đối với tài khoản chung;
- Khi Chủ tài khoản cung cấp cho Ngân hàng giấy tờ tùy thân có hiệu lực hoặc còn hạn sử dụng;
- Khi Ngân hàng có các cơ sở hợp lý và/hoặc hoàn tất xác minh việc nghi ngờ khách hàng hoặc giao dịch của khách hàng hoặc tài khoản của Khách hàng liên quan đến rửa tiền, khủng bố/tài trợ khủng bố / tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc liên quan đến hành vi gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật và/hoặc Khách hàng là đối tượng bị truy nã, đối tượng bị áp dụng các biện pháp trì hoãn giao dịch theo quy định của pháp luật, yêu cầu từ Cơ quan có thẩm quyền hoặc theo chính sách nội bộ của Ngân hàng trong từng thời kỳ;
- Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- Trong các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, Ngân hàng trong từng thời kỳ.

## Điều 3. Phong tỏa và giải tỏa tài khoản

### 3.1 Ngân hàng được phong tỏa một phần hay toàn bộ số tiền trên tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Ngân hàng và Chủ tài khoản /Người giám hộ/Người đại diện theo pháp luật hoặc tất cả các Chủ tài khoản;
- Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- Khi phát hiện nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản của Khách hàng 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 bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào tài khoản thanh toán của Khách hàng, số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
- Có yêu cầu phong tỏa của một trong các Chủ tài khoản thanh toán chung trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Ngân hàng của các Chủ tài khoản thanh toán chung;
- Trường hợp phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán;
- Trường hợp có cơ sở nghi ngờ tài khoản thanh toán của khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật;
- 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 Khách hàng;
- b. Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Khách hàng và Ngân hàng;
- c. Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản;
- d. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
- e. Có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các Chủ tài khoản thanh toán chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và các Chủ tài khoản thanh toán chung;
- f. Khi không còn nghi ngờ tài khoản của khách hàng gian lận, Khách hàng đã chấm dứt hành vi vi phạm Pháp luật;
- g. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

**3.3** Ngay sau khi phong tỏa tài khoản thanh toán, Ngân hàng phải thông báo bằng các hình thức theo quy định tại Khoản 3.1 cho Chủ tài khoản hoặc Người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản biết lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán, trừ trường hợp theo quy định của pháp luật.

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

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

**3.6** Số tiền trong thời gian bị phong tỏa, Ngân hàng vẫn đảm bảo mọi quyền lợi phát sinh liên quan đến tiền lãi theo đúng các quy định hiện hành của Ngân hàng 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 Khách hàng phải trả khi sử dụng dịch vụ tài khoản 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 Khách hàng.

**4.2** Thời điểm cung cấp dịch vụ là thời điểm tài khoản của Khách hàng 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 tài khoản của Khách hàng 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 tài khoản, yêu cầu Ngân hàng 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 lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán và các chương trình khuyến mại tại Ngân hàng;
- c. Được Ngân hàng tạo mọi điều kiện để sử dụng tài khoản của mình theo cách có hiệu quả và an toàn nhất;
- d. Được lĩnh, nộp tiền mặt, thực hiện các Lệnh thanh toán tại các điểm giao dịch của Ngân hàng;
- e. Được ủy quyền một phần hoặc toàn bộ quyền sử dụng tài khoản của mình cho Người khác sử dụng theo quy định;
- f. Được yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch thanh toán và số dư trên tài khoản của mình. Việc truy cập tài khoản thông qua mạng thông tin được thực hiện theo quy định của Ngân hàng;
- g. Được yêu cầu Ngân hàng hướng dẫn quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo thỏa thuận với Ngân hàng;
- h. Được yêu cầu Ngân hàng tạm khóa, phong tỏa hoặc thay đổi cách thức sử dụng tài khoản khi cần thiết;
- i. Được hưởng lãi suất đối với số dư trên tài khoản theo mức lãi suất do Ngân hàng quy định tùy theo đặc điểm của tài khoản, số dư tài khoản trong từng thời kỳ và phù hợp với cơ chế quản lý lãi suất của Thống đốc Ngân hàng nhà nước;

- j. Được Ngân hàng bảo đảm an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản theo quy định của pháp luật;
- k. Được yêu cầu Ngân hàng bồi thường thiệt hại thực tế nếu do lỗi của Ngân hàng gây ra;
- l. Được quyền khiếu nại, đề nghị tra soát khi phát hiện những sai sót, tổn thất trong quá trình sử dụng tài khoản trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch cần tra soát/khiếu nại.

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

## 5.2 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 tài khoản thanh toán;
- b. Cam kết đã đọc và hiểu các nội dung liên quan đến điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ dữ liệu các nhân; Điều khoản và điều kiện về mở, sử dụng tài khoản thanh toán;
- c. 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);
- d. Duy trì trên tài khoản số dư tối thiểu được quy định tại Biểu phí dịch vụ của Ngân hàng;
- e. Tuân thủ biểu phí sử dụng dịch vụ tài khoản của Ngân hàng từng thời kỳ;
- f. Tự tổ chức hạch toán, theo dõi số dư trên tài khoản, đối chiếu số dư với Giấy báo Có, Giấy báo Nợ hoặc Thông báo số dư tài khoản do Ngân hàng gửi đến;
- g. Chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản 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 Khách hàng đề nghị hủy bỏ một yêu cầu giao dịch đã được Khách hàng 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 Khách hàng.
- h. 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;
- i. Chịu trách nhiệm bảo vệ bí mật thông tin tài khoản, thông tin giao dịch của mình;
- j. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan đến mở và sử dụng tài khoản theo yêu cầu của Ngân hàng. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho Ngân hàng khi Giấy tờ tùy thân hết giá trị sử dụng (tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hạn sử dụng của Giấy tờ tùy thân); có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở tài khoản, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của Ngân hàng, chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác và kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra;
- k. Cung cấp trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán;
- l. 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 tài khoản; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; các biện pháp bảo đảm an toàn thanh toán do Ngân hàng quy định;
- m. Thông báo kịp thời với Ngân hàng khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc tài khoản 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 tài khoản;
- n. Không thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác;

- o. Chủ tài khoản thanh toán có tài khoản thanh toán tại LPBank không thực hiện cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại LPBank cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của LPBank;
- p. Không được thực hiện các hành vi bị cấm sau:
- Sửa chữa, tẩy xóa chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả chứng từ thanh toán;
  - Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi;
  - Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc sử dụng dịch vụ thanh toán;
  - Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán mạo danh, mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán;
  - Chủ tài khoản thanh toán có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.
- q. Không được sử dụng tài khoản để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, 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 phòng, chống rửa tiền khác được ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác; Hoàn toàn chịu trách nhiệm về các tổn thất phát sinh (nếu có) nếu sử dụng tài khoản vi phạm các nội dung này;
- r. 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 6. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

### 6.1 Quyền của Ngân hàng

- a. Được chủ động trích tài khoản của Khách hàng 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 tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo quy định; việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho Chủ tài khoản biết;
  - Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên/định kỳ theo thỏa thuận giữa Khách hàng 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 và thông báo cho Chủ tài khoản biết;
  - Thu phí dịch vụ liên quan tài khoản được quy định trên biểu phí dịch vụ của Ngân hàng từng thời kỳ và thông báo cho Chủ tài khoản biết;
  - Điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản theo quy định của pháp luật và thông báo cho Chủ tài khoản biết;
  - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của Khách hàng 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; việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho Chủ tài khoản biết;

- Các trường hợp trích Nợ tài khoản thanh toán theo quy định pháp luật và các trường hợp trích Nợ khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền;
  - Các trường hợp khác thực hiện theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng trên cơ sở tuân thủ các quy định của Ngân hàng nhà nước và quy định của pháp luật.
- b. Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:
- Khách hàng 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 Khách hàng;
  - 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 nghi ngờ về việc giao dịch của Khách hàng 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; hoặc Ngân hàng nghi ngờ về mục đích giao dịch của giao dịch có giá trị lớn bất thường hoặc phức tạp theo quy định của pháp luật;
  - Khách hàng không có đủ số dư trên tài khoản bảo đảm cho việc thực hiện các Lệnh thanh toán, nếu không có thỏa thuận thấu chi trước với Ngân hàng hoặc Khách hàng đã sử dụng hết hạn mức thấu chi (nếu có) hoặc hạn mức thấu chi còn lại của Khách hàng không đủ đảm bảo cho việc thực hiện các Lệnh thanh toán;
  - Tài khoản 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 Ngân hàng) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các Lệnh thanh toán;
  - Khi khách hàng thực hiện các hành vi bị cấm theo nội dung tại điểm p Khoản 5.2;
  - Khi Chủ tài khoản thanh toán từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của Ngân hàng hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền.
- c. Có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản của Khách hàng hoặc chưa phong tỏa tài khoản khi Chủ tài khoản 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 tài khoản 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 tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo quy định nếu tài khoản Khách hàng không có đủ số dư trên tài khoản;
- e. Có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của Khách hàng, 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 tài khoản 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 tài khoản theo quy định;
- g. Được ghi Có vào tài khoản của Khách hàng trong trường hợp hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản của Khách hàng;
- 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 Khách hàng;



- i. Yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định;
- j. Sử dụng và cung cấp các thông tin liên quan đến tài khoản của Chủ tài khoản (thông tin nhận dạng, chủ sở hữu hưởng lợi, tài khoản, giao dịch,...) cho bên thứ ba và cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; phục vụ việc triển khai hoạt động phòng chống rửa tiền, phòng chống tài trợ khủng bố, phòng, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, tuân thủ cấm vận;
- k. Phạt Khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản đã thỏa thuận hoặc đã có quy định;
- l. Ngân hàng được miễn trừ trách nhiệm đối với mọi tranh chấp với Chủ tài khoản, các bên liên quan về việc tự động mua, bán ngoại tệ và tỷ giá quy đổi quy định tại khoản 1.5 của Điều khoản và điều kiện về mở, sử dụng tài khoản thanh toán này;
- m. Các quyền khác theo quy định hiện hành của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng và Ngân hàng không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

## 6.2 Nghĩa vụ của Ngân hàng

- a. Hướng dẫn Khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ mở tài khoản, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng tài khoản, phát hiện và điều chỉnh kịp thời các tài khoản mở sai hoặc sử dụng chưa chính xác;
- b. Hướng dẫn khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán an toàn, thông báo, giải thích cho khách hàng về hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định tại Khoản 5.2;
- c. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các Lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của Khách hàng phù hợp với quy định hoặc thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng; kiểm soát các Lệnh thanh toán của Khách hàng, 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 Khách hàng qua Ngân hàng;
- d. 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 tài khoản theo quy định;
- e. 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 tài khoản cho Khách hàng theo định kỳ hoặc đột xuất khi có yêu cầu và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
- f. Có các biện pháp quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn, bảo mật trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán: Kiểm tra, đối chiếu, xác minh GTTT, thông tin Sinh trắc học của Khách hàng, xác thực OTP, từ chối thực hiện giao dịch, tạm dừng thực hiện giao dịch, xác minh lại thông tin nhận biết Khách hàng,...
- g. Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp, các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và các giao dịch trên tài khoản thanh toán của khách hàng theo quy định của pháp luật;
- h. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở tài khoản của Khách hàng, tiếp nhận kịp thời thông tin về thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán bảo quản và lưu trữ hồ sơ mở tài khoản, cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán;
- i. Bảo quản và lưu trữ chứng từ giao dịch qua tài khoản của Khách hàng với cách thức và thời hạn theo đúng quy định của pháp luật và của Ngân hàng;
- j. Niêm yết công khai các quy định về mở và sử dụng tài khoản, Biểu phí dịch vụ;

- k. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên tài khoản của Khách hàng do lỗi của mình;
- l. 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 tài khoản không thông báo với Ngân hàng;
- m. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố;
- n. Các nghĩa vụ khác theo quy định hiện hành của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng và Ngân hàng không trái với quy định của pháp luật hiện hành;

## Điều 7. Giải quyết tranh chấp và xử lý vi phạm

- 7.1** Các quy định liên quan đến việc sử dụng dịch vụ được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- 7.2** Các bên có trách nhiệm tuân thủ các quy định về mở và sử dụng tài khoản tại Quy định này, các quy định pháp luật khác có liên quan và các thỏa thuận đã có giữa các bên. Cá nhân có hành vi vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị phạt, xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính, hoặc bồi thường/ truy cứu trách nhiệm hình sự nếu gây thiệt hại phải bồi thường/truy cứu trách nhiệm hình sự. 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 8. Tra soát/khiếu nại và trình tự giải quyết tra soát/khiếu nại

- 8.1** Hình thức yêu cầu tra soát/khiếu nại: Ngân hàng áp dụng 2 hình thức tiếp nhận thông tin, bao gồm tra soát/khiếu nại qua tổng đài chăm sóc Khách hàng /đến trực tiếp các quầy giao dịch trong hệ thống Ngân hàng, đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà Khách hàng đã cung cấp cho Ngân hàng.
- a. Trường hợp thực hiện tra soát/khiếu nại qua tổng đài điện thoại, Khách hàng 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, Khách hàng thực hiện theo quy định của Pháp luật về ủy quyền.
- 8.2 Phương thức và thời gian giải quyết:**
- a. Mọi tra soát/khiếu nại trước hết đều được Ngân hàng phối hợp với Khách hàng giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải.
  - b. 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): Ngân hàng 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 Khách hàng.
  - c. 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 Khách hàng.
  - d. 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 Ngân hàng 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 Khách hàng.
  - e. 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 Khách hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận nêu tại Khoản 8.1 Điều này, Ngân hàng có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát/khiếu nại của Khách hàng.

Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ khi Ngân hàng thông báo kết quả tra soát/khiếu nại cho Khách hàng, Ngân hàng sẽ thực hiện khắc phục/bồi hoàn cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của

pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận về điều khoản và điều kiện mở, sử dụng tài khoản.

- f. Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát/khiếu nại theo thỏa thuận mà Ngân hàng vẫn chưa xác định được nguyên nhân hoặc lỗi từ bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Ngân hàng sẽ thỏa thuận với Khách hàng 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 Ngân hàng sẽ thông báo bằng văn bản cho Khách hàng 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 tài khoản về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- h. Trường hợp Ngân hàng, Khách hàng 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 9. Thời hạn hiệu lực và chấm dứt quy định**

- 9.1** Trong trường hợp có sự thay đổi về phí dịch vụ và/hoặc bất kỳ quy định nào về quản lý và sử dụng tài khoản, Ngân hàng sẽ 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. Trường hợp Khách hàng vẫn tiếp tục thực hiện các giao dịch tại Ngân hàng sau thời gian Ngân hàng thông báo thì mặc nhiên được coi là Khách hàng đồng ý về việc thay đổi phí dịch vụ và/hoặc các quy định về quản lý và sử dụng tài khoản.
- 9.2** Các sửa đổi, bổ sung đó là một phần không tách rời của Điều khoản và điều kiện về mở, sử dụng tài khoản 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 Khách hàng đã nhận vào ngày công bố trên Website của Ngân hàng hoặc Ngân hàng thực hiện thông báo theo các hình thức khác tại Quy định này, tùy theo điều kiện nào đến trước.
- 9.3** Quy định này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng và Ngân hàng ký xác nhận Thỏa thuận về mở và sử dụng tài khoản thanh toán cho đến khi các bên có thỏa thuận khác V/v chấm dứt sử dụng dịch vụ.
- 9.4** Điều khoản và điều kiện về mở, sử dụng tài khoản thanh toán này là một bộ phận không thể tách rời của Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán.
- 9.5** Ngân hàng giữ bản chính, Khách hàng được giữ 01 bản photo có đóng dấu xác nhận của Thỏa thuận về mở và sử dụng tài khoản thanh toán. Trường hợp có nhu cầu nhận bản gốc, Khách hàng vui lòng kê khai 02 bản (02 bản được coi có giá trị pháp lý như nhau), Ngân hàng giữ 01 bản chính, Khách hàng giữ 01 bản chính.

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

### 1. Đối tượng FATCA:

- 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, Khách hàng 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, Khách hàng 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, Khách hàng 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 Khách hàng từ bỏ quốc tịch/không được cấp quốc tịch Mỹ khi sinh).
- 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  $\geq 31$  ngày.
    - Số ngày có mặt ở Mỹ trong 3 năm gần nhất  $\geq 183$  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. Thỏa thuận pháp lý:

- Định nghĩa: Thỏa thuận pháp lý là thỏa thuận dưới hình thức ủy thác hoặc hình thức khác có bản chất tương tự được xác lập theo pháp luật nước ngoài, cho phép bên nhận ủy thác được nhận chuyển giao quyền sở hữu hợp pháp tài sản từ bên ủy thác để thực hiện điều hành, quản lý, giám sát tài sản vì lợi ích của người thụ hưởng hoặc vì mục đích được xác định trong thỏa thuận.
- Khách hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin thỏa thuận pháp lý (bên ủy thác, bên nhận ủy thác, người thụ hưởng, các bên có liên quan (nếu có), cá nhân có quyền kiểm soát cuối cùng đối với ủy thác) cho Ngân hàng nếu việc mở tài khoản/giao dịch tại Ngân hàng có liên quan đến hoặc trên cơ sở thỏa thuận pháp lý.

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

- Định nghĩa: Chủ sở hữu hưởng lợi là cá nhân có quyền sở hữu trên thực tế một hoặc một số tài sản, có quyền chi phối khách hàng thực hiện giao dịch liên quan đến tài sản cho cá nhân này; là cá nhân có quyền chi phối một pháp nhân hoặc một thỏa thuận pháp lý.
- Tiêu chí xác định Chủ sở hữu hưởng lợi
  - Xác định chủ sở hữu hưởng lợi đối với khách hàng là cá nhân như sau:
    - Trường hợp khách hàng mở tài khoản, đối tượng báo cáo xác định cá nhân sở hữu thực tế một tài khoản hoặc chi phối hoạt động của tài khoản đó;
    - Trường hợp khách hàng thiết lập mối quan hệ với đối tượng báo cáo, đối tượng báo cáo xác định cá nhân thiết lập mối quan hệ và thực tế chi phối mối quan hệ đó.
  - Xác định chủ sở hữu hưởng lợi đối với khách hàng là tổ chức như sau:

- Xác định cá nhân thực tế nắm giữ trực tiếp hoặc gián tiếp từ 25% vốn điều lệ trở lên của tổ chức đó hoặc cá nhân cuối cùng có quyền chi phối đối với khách hàng là tổ chức; trường hợp không xác định được cá nhân theo quy định trên thì xác định ít nhất một người đại diện theo pháp luật của tổ chức, trừ trường hợp cá nhân đại diện vốn nhà nước trong tổ chức;
  - Trường hợp tổ chức là doanh nghiệp đã niêm yết trên các thị trường chứng khoán trong nước và nước ngoài, đồng thời thông tin về chủ sở hữu hưởng lợi của tổ chức đã được công bố thì chủ sở hữu hưởng lợi là cá nhân được công bố đó.
- iii. Chủ sở hữu hưởng lợi đối với thỏa thuận pháp lý là cá nhân có quyền kiểm soát cuối cùng đối với ủy thác.
- iv. Chủ sở hữu hưởng lợi của hợp đồng bảo hiểm nhân thọ là cá nhân thực tế thụ hưởng quyền lợi của người được bảo hiểm trong hợp đồng bảo hiểm nhân thọ.
- c. Khách hàng phải cung cấp đầy đủ thông tin của Chủ sở hữu hưởng lợi gồm tối thiểu các thông tin sau:
- i. Đối với chủ sở hữu hưởng lợi là cá nhân có một quốc tịch là người Việt Nam: họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; quốc tịch; nghề nghiệp, chức vụ; số điện thoại liên lạc; số Chứng minh nhân dân hoặc số Căn cước công dân hoặc số định danh cá nhân hoặc số Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp; địa chỉ đăng ký thường trú và nơi ở hiện tại khác (nếu có);
  - ii. Đối với chủ sở hữu hưởng lợi là cá nhân có một quốc tịch là người nước ngoài cư trú tại Việt Nam: họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; quốc tịch; nghề nghiệp, chức vụ; số điện thoại liên lạc; số Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp; số thị thực nhập cảnh, trừ trường hợp được miễn thị thực theo quy định của pháp luật; địa chỉ cư trú ở nước ngoài và địa chỉ đăng ký cư trú ở Việt Nam;
  - iii. Đối với chủ sở hữu hưởng lợi là cá nhân có một quốc tịch là người nước ngoài không cư trú tại Việt Nam: họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; quốc tịch; nghề nghiệp, chức vụ; số Hộ chiếu hoặc thông tin định danh do cơ quan có thẩm quyền nước ngoài cấp, ngày cấp, nơi cấp; địa chỉ cư trú ở nước ngoài;
  - iv. Đối với chủ sở hữu hưởng lợi là cá nhân là người có từ hai quốc tịch trở lên: thông tin tương ứng quy định tại điểm (i), (ii) hoặc (iii) mục này; quốc tịch, địa chỉ cư trú ở quốc gia mang quốc tịch còn lại;
  - v. Đối với chủ sở hữu hưởng lợi là cá nhân là người không quốc tịch: họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; nghề nghiệp, chức vụ; số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế (nếu có), số thị thực; cơ quan cấp thị thực nhập cảnh, trừ trường hợp được miễn thị thực theo quy định của pháp luật; địa chỉ cư trú ở nước ngoài (nếu có), địa chỉ đăng ký cư trú ở Việt Nam.