

**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ INAME CHO
TÀI KHOẢN THANH TOÁN DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN**
(Áp dụng từ tháng 01/2024)

Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ iName là toàn bộ quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt và Khách hàng trong quá trình cung cấp và sử dụng dịch vụ iName.

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. **Ngân hàng:** Là Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt.
2. **LienViet24h:** Là ứng dụng trực tuyến, website tích hợp tất cả các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng Bưu điện Liên Việt trên nền tảng hợp kênh, bao gồm 03 nhóm dịch vụ chính là: Ví Việt, dịch vụ Thẻ và dịch vụ Ngân hàng số, theo đó Khách hàng có thể truy cập vào website lienviet24h.vn và/hoặc ứng dụng LienViet24h của Ngân hàng bằng Tên đăng nhập và Mật khẩu để thực hiện các giao dịch theo thỏa thuận với Ngân hàng.
3. **Khách hàng:** Là những cá nhân có nhu cầu đăng ký sử dụng và đáp ứng các yêu cầu về sử dụng dịch vụ iName do Ngân hàng Bưu điện Liên Việt cung cấp.
4. **Dịch vụ iName:** là dịch vụ đặt tên giao dịch của tài khoản thanh toán dưới dạng một chuỗi ký tự, được liên kết với số tài khoản thanh toán, đồng thời là thông tin nhận biết số tài khoản thanh toán của Khách hàng khi thực hiện nhận tiền được chuyển khoản từ các tài khoản thanh toán khác mở tại Ngân hàng hoặc các ngân hàng hỗ trợ chuyển tiền liên ngân hàng.

Điều 2. Quy định về cung cấp và sử dụng iName

1. Nguyên tắc đặt tên iName:
 - a. iName có tối thiểu 01 ký tự chữ.
 - b. Số lượng ký tự: từ 04 đến 19 ký tự bao gồm chữ (từ A đến Z) và số (từ 0 đến 9), không phân biệt chữ hoa, chữ thường; không gồm các ký tự trống, ký tự đặc biệt (ví dụ !@\$%^_...).
2. Mỗi iName được liên kết với 01 tài khoản thanh toán của Khách hàng.
3. Trường hợp tài khoản liên kết của Khách hàng đóng, iName sẽ được đồng bộ đóng tự động.
4. Khách hàng được đặt/đổi tên iName tối đa 03 lần đối với 01 tài khoản. Đến lần thứ 04, Khách hàng chỉ được sử dụng lại những iName đã đặt trước đó.
5. Việc đổi tên iName cũ thay bằng iName mới tương đương với việc chấm dứt iName cũ.
6. Khách hàng không được đặt/đổi tên iName nằm trong danh sách iName vi phạm tiêu chuẩn của Ngân hàng được quy định tại Điều 3 Điều khoản và điều kiện

này.

7. Dịch vụ iName được Ngân hàng cung cấp trên kênh online thông qua ứng dụng LienViet24h.

8. Dịch vụ iName và các giao dịch liên quan đến iName không được cung cấp trên kênh quầy giao dịch. Khách hàng sử dụng số tài khoản liên kết với iName khi giao dịch tại quầy.

9. Việc sử dụng iName được thực hiện theo hướng dẫn của Ngân hàng và yêu cầu của Khách hàng phải phù hợp với thỏa thuận đã ký giữa Khách hàng và Ngân hàng, phù hợp với khả năng đáp ứng của Ngân hàng và phù hợp quy định Pháp luật. Khách hàng đồng ý tiếp nhận những thông tin cập nhật thay đổi 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, chuông thông báo... và tại mọi thời điểm đảm bảo tuân thủ quy định của Pháp luật (nếu có).

10. Các hành vi bị cấm:

- a. Làm, sử dụng và lưu hành iName giả mạo;
- b. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống iName;
- c. Sử dụng iName để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm Pháp luật khác.

Điều 3. Quy định về iName vi phạm tiêu chuẩn

1. Danh sách iName bị cấm:

- a. Vi phạm thuần phong mỹ tục:
 - Từ ngữ khiếm nhã, xúc phạm hoặc kích động căm phẫn: chửi bới, lăng mạ, đòi bại,...
 - Các thuật ngữ liên quan đến tội phạm hoặc vi phạm Pháp luật: ma túy, vũ khí cấm, buôn bán trái phép, tội phạm,...
 - Từ ngữ liên quan đến chủ nghĩa cực đoan, kích động căm phẫn: khủng bố, phân biệt chủng tộc, chống đối Pháp luật, bạo lực chính trị,...
 - Các từ ngữ liên quan đến tình dục, bạo lực tình dục hoặc kích thích tình dục: quan hệ tình dục, hình ảnh khiêu dâm,...
 - Từ ngữ liên quan đến sản phẩm cấm hoặc không an toàn: thuốc lá, ma túy, thực phẩm không đảm bảo an toàn,...
- b. Sử dụng các từ ngữ nhạy cảm:
 - Từ ngữ liên quan tới Y tế: Sử dụng các từ ngữ nhắc đến các bộ phận cơ thể người hay các bệnh lý như là tim mạch, thận, xương khớp, bệnh xơ gan, bệnh hen suyễn,...
 - Những từ mang nghĩa tiêu cực: tử vong, qua đời, đau đớn, tuyệt vọng,...

- Từ ngữ liên quan tới tài chính: Vay vốn, vay, cho vay, vay tiền, vay tín chấp, vay tín dụng, tiền tệ, tài chính, lãi, lãi suất, thuế, giải ngân...

c. Các từ ngữ khác được Ngân hàng bổ sung/quy định trong từng thời kỳ.

2. Danh sách iName hạn chế

a. Trùng với các tên thương mại đã được bảo hộ theo Luật sở hữu trí tuệ: Tên 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam; Top 500 doanh nghiệp tư nhân lớn nhất Việt Nam

b. Nằm trong nguyên tắc của các tài khoản theo danh sách Quản lý truy cập và danh tính của Khách hàng (Customer Identity Account Management - CIAM) của Ngân hàng.

c. iName Khách hàng cá nhân không bao gồm các chữ liên quan đến doanh nghiệp, tổ chức như: CONG TY, CTY, TNHH, MTV, TMCP, CO PHAN, QUYDAUTU ...

d. Các từ ngữ khác được Ngân hàng bổ sung/quy định trong từng thời kỳ.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. Quyền của Khách hàng

a. Được Ngân hàng tạo mọi điều kiện để sử dụng iName theo cách có hiệu quả và an toàn nhất, phù hợp với thoả thuận đã ký giữa Khách hàng với Ngân hàng, phù hợp với khả năng đáp ứng của Ngân hàng và phù hợp quy định Pháp luật.

b. Được quyền đặt iName và sử dụng iName theo Điều kiện giao dịch chung này và các yêu cầu, hướng dẫn, quy định có liên quan của Ngân hàng.

c. Được Ngân hàng bảo mật thông tin liên quan đến giao dịch trên iName theo quy định của Ngân hàng và Pháp luật.

d. Được quyền chấm dứt sử dụng iName khi có nhu cầu.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

a. Chấp hành các quy định của Pháp luật và của Ngân hàng về việc đăng ký và sử dụng iName.

b. Tuân thủ biểu phí sử dụng của Ngân hàng từng thời kỳ.

c. Tuân thủ các hướng dẫn của Ngân hàng về việc cung cấp thông tin đăng ký dịch vụ iName, lập các lệnh thanh toán khi sử dụng dịch vụ iName phù hợp với quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.

d. Cam kết không sử dụng dịch vụ iName để mạo danh tổ chức và/hoặc cá nhân bất kỳ khác hoặc để thực hiện hành vi lừa đảo, trục lợi và/hoặc các hành vi vi phạm Pháp luật khác.

e. Chịu trách nhiệm vô điều kiện với các lệnh giao dịch iName được lập bởi Khách hàng và chịu mọi tổn thất phát sinh (nếu có) về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng iName do lỗi của mình.

f. Không được sử dụng dịch vụ iName 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 phòng chống rửa tiền khác được Ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ hoặc các hành vi vi phạm Pháp luật khác. Đồng thời hoàn toàn chịu trách nhiệm và các tổn thất phát sinh (nếu có) nếu sử dụng iName vi phạm các nội dung này.

g. Thực hiện đúng các quy định của Pháp luật và Ngân hàng liên quan đến giao dịch.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

1. Quyền của Ngân hàng

a. Được chủ động trích tiền trên tài khoản thanh toán gắn với iName hoặc từ các tài khoản/thẻ Ví Việt/thẻ của Khách hàng mở tại Ngân hàng trong các trường hợp sau:

- Thu phí dịch vụ liên quan đến dịch vụ iName được quy định trên biểu phí dịch vụ của Ngân hàng trong từng thời kỳ;
- Các trường hợp khác thực hiện theo quy định của Ngân hàng và Pháp luật trong từng thời kỳ.

b. Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán bằng iName 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 có cơ sở để nghi ngờ về việc giao dịch của Khách hàng có liên quan đến hoạt động rửa tiền/tài trợ khủng bố/hoạt động phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc vi phạm quy định của Pháp luật.

c. Có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ iName của Khách hàng trong trường hợp phát hiện Khách hàng vi phạm các quy định, thỏa thuận với

Ngân hàng hoặc có dấu hiệu sử dụng tài khoản nhằm mục đích thực hiện các hành vi gian lận, giả mạo, lừa đảo hoặc các hành vi vi phạm quy định Pháp luật.

d. Yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ iName theo quy định của Ngân hàng.

e. Cung cấp các thông tin giao dịch liên quan đến iName và các thông tin khác (nếu có) của Khách hàng cho bên thứ ba và cho Cơ quan có thẩm quyền theo yêu cầu của Khách hàng, 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 trong suốt quá trình Khách hàng quan hệ, giao dịch với ngân hàng và kể cả sau khi Khách hàng đã chấm dứt sử dụng dịch vụ, sản phẩm của ngân hàng.

f. Dịch vụ iName sẽ bị chấm dứt trong các trường hợp sau:

- Khách hàng 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; Có cơ sở hợp lý để xác định nguồn tiền trong ứng dụng là nguồn tiền liên quan đến hoạt động rửa tiền, khủng bố, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và các hành vi vi phạm Pháp luật khác; tài khoản giả;

- iName thuộc trường hợp bị cấm hoặc vi phạm quy định tại Điều 3 Điều khoản và điều kiện này;

- Phục vụ công tác Điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của Pháp luật;

- Nếu Khách hàng vi phạm bất kỳ quy định nào của Điều khoản và điều kiện này, hoặc nếu Ngân hàng xét thấy cần thiết để tuân thủ quy định của Pháp luật hiện hành.

- Có sự yêu cầu từ phía cơ quan chức năng hoặc thay đổi chiến lược kinh doanh của Ngân hàng trong từng thời kỳ.

- Các trường hợp khác theo yêu cầu của Ngân hàng và của Pháp luật;

g. Không chịu trách nhiệm về mọi nhầm lẫn, sai sót, tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và Bên thứ ba trong trường hợp Khách hàng nhập sai thông tin trong quá trình sử dụng dịch vụ dẫn đến các giao dịch chuyển/nhận tiền bị nhầm lẫn, sai sót.

h. Có quyền thu hồi khoản tiền đã ghi có vào tài khoản thanh toán thông qua iName trong các trường hợp lỗi hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin hoặc vì bất cứ lý do bất khả kháng khác.

i. 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.

2. Nghĩa vụ của Ngân hàng

a. Tuân thủ quy định của Pháp luật và Ngân hàng Nhà nước liên quan đến các giao dịch của dịch vụ iName.

b. Bảo mật các thông tin liên quan đến dịch vụ iName của Khách hàng theo quy định.

c. Công bố thông tin cho Khách hàng về các loại phí mà Khách hàng phải trả và các thay đổi khác liên quan đến việc sử dụng dịch vụ iName của Khách hàng.

d. Niêm yết công khai các quy định về đăng ký và sử dụng dịch vụ iName, biểu phí dịch vụ iName.

e. 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 6. Phí iName

1. Phí sử dụng dịch vụ iName là các loại phí mà Ngân hàng thu của Khách hàng trong quá trình đăng ký và sử dụng dịch vụ. Phí sử dụng không bao gồm các loại cước phí viễn thông, di động.

2. Các loại phí sẽ được thu theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.

3. Ngân hàng có quyền tự động trích tiền từ một trong các nguồn tiền của khách hàng (tài khoản thanh toán/Ví Việt/thẻ) của Khách hàng để thu phí dịch vụ.

4. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản nợ phí do sử dụng iName trước khi chấm dứt sử dụng iName.

5. Việc đổi iName được thu phí theo biểu phí của Ngân hàng trong từng thời kỳ (bao gồm nhưng không hạn chế các hành động sau: đổi tên iName mới; sử dụng tên iName cũ...)

Điều 7. Giao dịch không hủy ngang

1. Khách hàng không thể hủy, phủ nhận hoặc thoái thác bất kỳ giao dịch nào mà khách hàng đã thực hiện bằng iName. Trường hợp khách hàng muốn hủy giao dịch của mình, Ngân hàng chỉ xem xét với điều kiện hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của Ngân hàng cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác và phù hợp với quy định của Pháp luật.

2. Bất kỳ giao dịch nào đã được hệ thống ghi nhận hoàn thành theo yêu cầu của khách hàng bằng iName sẽ được Ngân hàng coi là có giá trị và không hủy ngang.

Điều 8. Quy định về Tra soát, khiếu nại

1. Thời hạn hợp lệ khách hàng được quyền gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch thực hiện bằng iName: trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch

yêu cầu tra soát, khiếu nại. Quá thời hạn này, Ngân hàng có quyền từ chối giải quyết tra soát, khiếu nại của Khách hàng.

2. Hình thức yêu cầu tra soát, khiếu nại: Khách hàng có thể yêu cầu tra soát, khiếu nại qua Tổng đài chăm sóc Khách hàng hoặc đến trực tiếp các Chi nhánh/Phòng giao dịch của Ngân hàng.

3. Ngân hàng có trách nhiệm giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến dịch vụ iName không quá 45 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu hợp lệ.

Điều 9. Sửa đổi nội dung điều khoản

1. Ngân hàng được phép sửa đổi, bổ sung Điều khoản và điều kiện này vào bất cứ lúc nào. Ngân hàng sẽ thông báo trên website và/hoặc gửi thông báo đến khách hàng qua một trong các phương tiện: SMS, email, fax, thông báo trên ứng dụng LienViet24h.

2. Việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm có hiệu lực của việc sửa đổi Điều khoản và điều kiện này có nghĩa là Khách hàng chấp nhận hoàn toàn việc sửa đổi đó. Trong trường hợp Khách hàng không đồng ý với những sửa đổi, bổ sung thì có quyền chấm dứt dịch vụ.

Điều 10. Thời gian hiệu lực và Điều khoản thi hành

1. Các Điều khoản và điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng đăng ký cho đến khi chấm dứt trong các trường hợp sau:

- a. Khách hàng chấm dứt dịch vụ iName trên ứng dụng LienViet24h.
- b. Tài khoản liên kết bị đóng.
- c. Khách hàng vi phạm bất kỳ điều khoản nào tại Điều khoản và điều kiện này hoặc thỏa thuận, cam kết với Ngân hàng.
- d. Các sự kiện pháp lý khác theo quy định Pháp luật.

2. Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý các Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ iName, cam kết thực hiện đúng các Điều khoản và điều kiện này cũng như các thỏa thuận khác với Ngân hàng.

3. Thỏa thuận này được áp dụng để giải quyết mọi tranh chấp (nếu có) ngay cả khi việc cung cấp và sử dụng dịch vụ đã chấm dứt.