

## MỤC LỤC

<b>I. PHẠM VI ÁP DỤNG</b> .....	3
<b>II. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ</b> .....	3
<b>III. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG</b> .....	8
<b>Điều 1: Thu thập, sử dụng và bảo mật thông tin KH</b> .....	8
<b>Điều 2: Phí dịch vụ</b> .....	10
<b>Điều 3: Thông báo</b> .....	11
<b>Điều 4: Tra soát, khiếu nại và giải quyết tranh chấp</b> .....	11
<b>Điều 5: Sự kiện bất khả kháng</b> .....	13
<b>Điều 6. Rủi ro và miễn trừ trách nhiệm</b> .....	14
<b>Điều 7: Quyền và nghĩa vụ của KH</b> .....	14
<b>Điều 8: Quyền và trách nhiệm của BIDV</b> .....	17
<b>Điều 9: Hiệu lực hợp đồng</b> .....	19
<b>IV. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ</b> .....	21
<b>A. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN</b> .....	21
<b>Điều 10: Mở tài khoản</b> .....	21
<b>Điều 11: Quản lý và sử dụng tài khoản</b> .....	21
<b>Điều 12: Tạm khóa tài khoản</b> .....	23
<b>Điều 13: Phong tỏa tài khoản</b> .....	23
<b>Điều 14: Ủy quyền sử dụng tài khoản</b> .....	24
<b>Điều 15: Sử dụng tài khoản chung</b> .....	24
<b>Điều 16: Sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng theo quy định của Pháp luật</b> .....	25
<b>Điều 17: Đóng tài khoản</b> .....	29
<b>B. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN</b> .....	29
<b>Điều 18: Điều kiện gửi tiền gửi có kỳ hạn</b> .....	29
<b>Điều 19: Loại tiền tệ và kỳ hạn</b> .....	30
<b>Điều 20: Lãi suất</b> .....	30
<b>Điều 21: Xử lý đáo hạn đối với khoản tiền gửi áp dụng phương thức quay vòng</b> .....	30
<b>Điều 22: Tắt toán khoản tiền gửi trước ngày đến hạn</b> .....	30
<b>Điều 23: Thay đổi thông tin liên quan đến tài khoản nhận gốc và lãi</b> .....	30
<b>Điều 24: Tra cứu thông tin của khoản tiền gửi</b> .....	31
<b>C. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ</b> .....	31
<b>Điều 25: Định nghĩa</b> .....	31

<b>Điều 26: Chứng từ giao dịch .....</b>	<b>31</b>
<b>Điều 27: Thời gian giao dịch .....</b>	<b>32</b>
<b>Điều 28: Hạn mức giao dịch .....</b>	<b>32</b>
<b>Điều 29: Mật khẩu và chữ ký điện tử.....</b>	<b>32</b>
<b>D. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ .....</b>	<b>32</b>
<b>Điều 30: Đăng ký phát hành thẻ và giao nhận thẻ, PIN .....</b>	<b>32</b>
<b>Điều 31: Quản lý, sử dụng thẻ.....</b>	<b>33</b>
<b>Điều 32: Quy định đối với các Chủ thẻ .....</b>	<b>35</b>
<b>Điều 33: Khoá thẻ, chấm dứt sử dụng, hủy thẻ .....</b>	<b>36</b>
<b>E. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ QUA TỔNG ĐÀI.....</b>	<b>36</b>
<b>Điều 34: Phạm vi cung cấp dịch vụ tại Tổng đài.....</b>	<b>36</b>
<b>Điều 35: Sử dụng dịch vụ qua Tổng đài.....</b>	<b>37</b>
<b>Điều 36: Đăng ký, sử dụng, phí và bảo mật thông tin dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR.....</b>	<b>38</b>

## BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN VÀ DỊCH VỤ TÀI KHOẢN TẠI BIDV

(Áp dụng cho đối tượng Khách hàng tổ chức)

Có hiệu lực từ ngày 25 tháng 08 năm 2023

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) trân trọng cảm ơn Quý KH đã tin tưởng lựa chọn sử dụng dịch vụ của BIDV. Khi Quý KH mở tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ tại BIDV, Quý KH vui lòng tuân thủ các nội dung thỏa thuận, quy định theo từng loại hình dịch vụ tại Bản điều khoản và điều kiện chung về mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ tài khoản tại BIDV (sau đây gọi tắt là “Bản Điều khoản, Điều kiện chung”), Bản Điều khoản, Điều kiện chung là một bộ phận không tách rời của “Đề nghị kèm hợp đồng đăng ký thông tin khách hàng, mở và sử dụng tài khoản, dịch vụ tài khoản dành cho khách hàng tổ chức”.

### I. PHẠM VI ÁP DỤNG

Bản Điều khoản, Điều kiện chung này được áp dụng đối với KH tổ chức mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản do BIDV cung cấp. Ngoài ra, đối với một số Sản phẩm và Dịch vụ còn có thể có những Điều khoản và Điều kiện đặc thù được áp dụng riêng. Các Điều khoản và Điều kiện đó cũng là một phần không tách rời của Bản Điều Khoản, Điều Kiện chung này.

### II. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

**Ngân hàng hoặc BIDV:** Là Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, trong từng ngữ cảnh cụ thể là Trụ sở chính và/hoặc các Chi nhánh, Phòng giao dịch và/ hoặc các đơn vị khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ.

**Website:** Là trang web chính thức của BIDV <https://www.bidv.com.vn>

**Trung tâm chăm sóc KH (Trung tâm CSKH):** Là đơn vị hỗ trợ tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của KH qua Tổng đài liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của BIDV.

**Tổng đài:** Là tổng đài chăm sóc KH của BIDV gồm các kênh:

- Kênh thoại: KH gọi điện 24/7 đến đường dây nóng 19009247/1800969659/024.22200588 hoặc số điện thoại khác được thông báo công khai trên website của BIDV trong từng thời kỳ.
- Kênh email: KH gửi thư điện tử đến địa chỉ email [bidv247@bidv.com.vn](mailto:bidv247@bidv.com.vn).
- Kênh Chat: KH chat qua website chính thức của BIDV.
- Kênh mạng xã hội: KH tương tác trên các hiện diện mạng xã hội chính thức của BIDV gồm:
  - + Facebook: <https://www.facebook.com/BIDVbankvietnam>
  - + LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/bidv>
  - + YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UC42tGYv5Mbwuyz5u7v9-uBg>
  - + Zalo: [zalo.me/3644272514222140240](https://zalo.me/3644272514222140240)
- Kênh khác theo thông báo của Ngân hàng trong từng thời kỳ

**Dịch vụ Ngân hàng qua Tổng đài của BIDV:** Là toàn bộ các dịch vụ hỗ trợ, giải đáp thắc mắc, tổng đài tự động tra cứu thông tin (IVR- Interactive Voice Response), đăng ký sản phẩm, cập nhật/thay đổi thông tin KH... BIDV cung cấp cho KH qua các kênh của Tổng đài theo từng thời kỳ

**TPIN (Telephone Personal Identification Number):** là mật khẩu Ngân hàng cấp cho KH (bao gồm cả KH cá nhân và KH doanh nghiệp) và được sử dụng để định danh KH khi sử dụng dịch vụ Tổng đài trả lời tự

động IVR và các dịch vụ khác qua Tổng đài mà BIDV cung cấp từng thời kỳ. Khi KH đăng ký dịch vụ Tra cứu Tổng đài tự động IVR có sử dụng TPIN, ngân hàng sẽ cấp cho KH 01 mã TPIN (qua tin nhắn/email).

**KH (KH):** là tổ chức được BIDV chấp thuận cung ứng dịch vụ bằng việc ký kết Đề nghị kiêm hợp đồng đăng ký thông tin KH, mở và sử dụng tài khoản, dịch vụ tài khoản dành cho KH tổ chức

**Thông tin KH:** là thông tin do KH/Chủ thẻ cung cấp, thông tin phát sinh trong quá trình KH đề nghị hoặc được BIDV cung ứng các nghiệp vụ ngân hàng, sản phẩm, dịch vụ trong hoạt động được phép, bao gồm thông tin định danh KH/Chủ thẻ và thông tin sau đây: thông tin về tài khoản, thông tin về thẻ, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và các thông tin có liên quan khác.

**Dữ liệu cá nhân:** là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể.

**Xử lý dữ liệu cá nhân:** là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan.

**Người đại diện hợp pháp:** là người đại diện theo Pháp luật hoặc đại diện theo ủy quyền của tổ chức mở tài khoản thanh toán thay mặt tổ chức đó thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản thanh toán trong phạm vi đại diện.

**Chủ tài khoản:** là Tổ chức mở tài khoản.

**Chủ sở hữu hưởng lợi** là cá nhân được xác định theo một trong các tiêu chí sau:

- 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.

**Tài khoản thanh toán:** là tài khoản tiền gửi thanh toán bằng đồng Việt Nam hoặc ngoại tệ của KH mở tại BIDV với mục đích thực hiện các giao dịch thanh toán và sử dụng các dịch vụ tài khoản do BIDV cung cấp.

**Tài khoản tiền gửi chuyên dùng:** Là sản phẩm tiền gửi thanh toán của KH mở tại BIDV nhằm phục vụ nhu cầu quản lý, sử dụng nguồn tiền trên tài khoản theo đúng mục đích nhất định mà KH yêu cầu và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước

**Tài khoản chung:** là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thẻ trở lên cùng đứng tên mở tài khoản. Chủ tài khoản thanh toán chung là các tổ chức mở tài khoản. Mục đích sử dụng tài khoản thanh toán chung, quyền và nghĩa vụ của các chủ tài khoản thanh toán chung và các quy định liên quan đến việc sử dụng tài khoản chung phải được xác định rõ bằng văn bản

**Số dư khả dụng:** là số tiền mà KH có thể sử dụng trong tài khoản của mình. Số dư khả dụng trên tài khoản không kỳ hạn bằng số dư Có trên tài khoản cộng với hạn mức thấu chi chưa sử dụng hoặc hạn mức tín dụng khác chưa sử dụng (nếu có) trừ đi số tiền đang bị phong tỏa, tạm khóa (không áp dụng đối với tài khoản thấu chi) và Số dư tối thiểu. Số dư khả dụng tài khoản tiền gửi có kỳ hạn bằng Số dư Có trừ đi số tiền đang bị phong tỏa, tạm khóa (nếu có).

**Tạm khóa:** là việc BIDV tạm dừng giao dịch một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản theo yêu cầu của KH hoặc theo thỏa thuận trước giữa KH và BIDV hoặc các trường hợp khác theo quy định Pháp luật. Việc tạm khóa có thể được thực hiện một phần hoặc toàn bộ số dư. Không tạm khóa số tiền vượt quá phạm vi KH yêu cầu và quá số dư của tài khoản.

**Phong tỏa:** Phong tỏa là việc BIDV giữ một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản tiền gửi của KH theo yêu cầu của KH hoặc theo thỏa thuận trước giữa KH và BIDV hoặc theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật hoặc các trường hợp khác theo quy định của BIDV phù hợp với quy định của pháp luật.

**Đóng tài khoản:** Là việc BIDV đóng hồ sơ tài khoản thanh toán của KH. Tài khoản thanh toán sau khi đóng không còn giá trị sử dụng.

**Hợp đồng:** gồm Đề nghị kèm Hợp đồng đăng ký thông tin KH và dịch vụ tài khoản và/hoặc Đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng bán lẻ/bán buôn và/hoặc Đăng ký phát hành thẻ, trong đó bao gồm Bản Điều khoản và Điều kiện chung này và những văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có)

**Dịch vụ tài khoản:** Là dịch vụ do KH đăng ký và được BIDV chấp thuận cung cấp, bao gồm Dịch vụ mở và sử dụng tài khoản dành cho KHTC, Dịch vụ thẻ, Dịch vụ Ngân hàng điện tử và dịch vụ qua tổng đài.

**Tiền gửi có kỳ hạn:** Là khoản tiền của KH gửi tại BIDV trong một thời hạn nhất định theo thỏa thuận giữa KH và BIDV với nguyên tắc hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi cho KH.

**Hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn:** Là văn bản thỏa thuận giữa KH và BIDV về việc nhận, gửi tiền gửi có kỳ hạn; chi trả, rút tiền gửi có kỳ hạn.

**Chương trình BIDV iBank (Chương trình/BIDV iBank):** Là chương trình ngân hàng điện tử do BIDV cung cấp cho KH tổ chức trên trình duyệt web (kênh Web), trên ứng dụng di động (kênh Mobile App) và trên hệ thống/phần mềm quản trị nội bộ của KH (có thể là phần mềm kế toán, nhân sự, quản trị tài chính - gọi tắt là ERP) để sử dụng các dịch vụ mà KH đăng ký với BIDV.

**Hạn mức giao dịch trên chương trình BIDV iBank:** Là số tiền tối đa mà KH được phép thực hiện giao dịch.

**Phương thức xác thực:** Là phương thức xác thực người dùng KH, giao dịch. Phương thức xác thực được thực hiện theo quy định chung của BIDV và quy định của hệ thống BIDV iBank từng thời kỳ.

**Chữ ký điện tử:** Là chữ ký được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách logic với thông điệp dữ liệu, có khả năng xác nhận người ký thông điệp dữ liệu và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với nội dung thông điệp dữ liệu được ký.

**Chữ ký số công cộng:** Là một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi (ký số) một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã bất đối xứng theo đó thông điệp dữ liệu được gửi đi được đảm bảo các tính chất sau:

- Tính toàn vẹn: Sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu được đảm bảo không bị sửa đổi trong quá trình truyền nhận kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên.

- Tính chống chối bỏ (xác thực): Việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khoá bí mật tương ứng với khoá công khai trong cùng một cặp khóa, do đó chỉ có người giữ khóa bí mật mới tạo ra được việc biến đổi nêu trên.

**Smart OTP:** là phần mềm được cài đặt trên các thiết bị di động (điện thoại di động, máy tính bảng), cho phép người sử dụng chủ động lấy mã xác thực giao dịch OTP cho các giao dịch trên BIDV iBank. Smart OTP sẽ được gửi đến thiết bị di động đăng ký sử dụng dịch vụ để xác thực giao dịch trước khi hoàn tất giao dịch.

**Máy giao dịch tự động (ATM – Automated Teller Machine, CRM – Cash Recycle Machine và các thiết bị khác theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ):** Là thiết bị mà KH có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như gửi, nộp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của Tổ chức thanh toán thẻ.

**Thiết bị chấp nhận thẻ**, bao gồm Point of Sale (POS), Mobile Point of Sale (mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác: Là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các đơn vị chấp nhận thẻ mà KH có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. Thiết bị chấp nhận thẻ có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của BIDV để cung ứng tiền mặt cho KH.

**Thẻ**: Là phương tiện thanh toán do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều khoản và điều kiện được các bên thỏa thuận. Thẻ được quy định tại Hợp đồng này là Thẻ ghi nợ quốc tế - loại thẻ cho phép KH thực hiện Giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền trên TK của KH mở tại BIDV.

**Số thẻ**: Là dãy số do BIDV tạo ra cho mỗi Thẻ. Số thẻ có thể được in nổi hoặc in chìm trên Thẻ vật lý.

**Thời hạn hiệu lực thẻ**: Là thời hạn Chủ Thẻ được phép sử dụng thẻ.

**Tài khoản liên kết thẻ**: Là (các) TK liên kết đến Thẻ do KH đăng ký với BIDV.

**Tài khoản thẻ**: Là tài khoản trên chương trình phát hành và quản lý Thẻ của BIDV để quản lý các Giao dịch thẻ, phí, lãi và các vấn đề phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ của KH.

**Giao dịch thẻ**: Là việc sử dụng thẻ để rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác tại ĐVCNT/máy giao dịch tự động; các kênh chấp nhận thanh toán khác do Tổ chức phát hành thẻ, Tổ chức thanh toán cung ứng; các kênh giao dịch khác theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ và được BIDV thông báo trên website: <https://www.bidv.com.vn>

**Giao dịch thẻ không tiếp xúc**: Là giao dịch được thực hiện bằng cách chạm Thẻ không tiếp xúc vào thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc hoặc đặt Thẻ không tiếp xúc trong cự ly gần với thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc.

**Giao dịch trực tuyến**: là giao dịch được thực hiện tại ĐVCNT nhưng không cần có sự xuất hiện của Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ tại thời điểm thực hiện giao dịch bao gồm các giao dịch: giao dịch thanh toán trực tuyến (E-commerce), giao dịch MOTO, giao dịch thanh toán tuần hoàn.

**Giao dịch thanh toán trực tuyến (E-commerce)**: là giao dịch để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website/ứng dụng của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của BIDV và/hoặc đối tác của BIDV.

**Giao dịch MOTO**: là giao dịch thanh toán không cần có sự xuất hiện của Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ. Chủ Thẻ cung cấp cho người bán thông tin chi tiết về tài khoản Thẻ: số Thẻ, ngày hết hạn Thẻ qua Email hoặc điện thoại để đơn vị chấp nhận Thẻ thực hiện thanh toán giao dịch.

**Giao dịch thanh toán tuần hoàn**: là là giao dịch thanh toán không cần có sự xuất hiện của Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ, là giao dịch hoặc yêu cầu thanh toán được lặp lại từ lần giao dịch đầu tiên.

**Chủ thẻ chính**: là tổ chức đứng tên thực hiện giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với BIDV theo quy định của Pháp luật.

**Chủ thẻ phụ**: Là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ trong phạm vi cho phép của Chủ thẻ chính đã đăng ký tại BIDV và Chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo bản Điều khoản, điều kiện chung này.

**Giao dịch thẻ**: Là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác tại ĐVCNT/máy giao dịch tự động và các kênh chấp nhận thanh toán khác do Tổ chức phát hành thẻ, Tổ chức thanh toán cung ứng.

**Tổ chức thanh toán thẻ (viết tắt là TCTTT)**: Là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của Pháp luật.

**Tổ chức thẻ**: Là Hiệp hội các thành viên, Công ty phát hành, thanh toán thẻ trong và ngoài nước mà BIDV là thành viên hoặc tham gia hợp tác.

**Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) hoặc Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT):** Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với Tổ chức thanh toán thẻ.

**Mã số xác định Chủ Thẻ (PIN - Personal Identification Number):** Là mã số mật của cá nhân được BIDV cung cấp cho KH bằng hình thức PIN giấy hoặc PIN điện tử (EPIN) hoặc bất cứ số PIN nào khác do KH tự thiết lập và sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực KH. Mã số này do KH chịu trách nhiệm bảo mật.

**Dịch vụ xác thực giao dịch thẻ trực tuyến quốc tế (Dịch vụ 3D Secure):** Là dịch vụ xác thực để tăng thêm sự an toàn cho KH khi thực hiện giao dịch thẻ trực tuyến tại website có biểu tượng Verified by Visa, Mastercard Identify Check hoặc biểu tượng dịch vụ xác thực tương tự của các Tổ chức thẻ.

**Ghi Nợ:** Là việc thực hiện làm giảm số tiền trong tài khoản/tài khoản liên kết thẻ bao gồm số tiền giao dịch/số tiền giao dịch quy đổi, các phí do BIDV/Tổ chức thanh toán Thẻ/Tổ chức thẻ quốc tế quy định (nếu có) và các khoản phí khác (nếu có).

**Ghi Có:** Là việc thực hiện làm tăng số tiền trong tài khoản/tài khoản liên kết thẻ bao gồm số tiền của giao dịch nộp tiền mặt, chuyển khoản, chuyển tiền mà KH là người thụ hưởng, số tiền được hoàn trả, số tiền điều chỉnh do BIDV/Tổ chức thanh toán Thẻ/ Tổ chức thẻ quy định (nếu có), các khoản tiền lãi từ số dư trong tài khoản (nếu có) và các khoản tiền khác (nếu có).

**Hạn mức giao dịch thẻ:** Bao gồm Hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ, Hạn mức chuyển khoản, Hạn mức rút tiền mặt, Hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài và các hạn mức khác trong việc sử dụng thẻ là số tiền tối đa, tối thiểu KH/Chủ Thẻ được phép sử dụng do BIDV, Tổ chức thanh toán thẻ quy định theo từng thời kỳ.

**Hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ:** là số tiền tối đa/tối thiểu Chủ Thẻ được phép sử dụng để thanh toán hàng hóa dịch vụ.

**Hạn mức rút tiền mặt:** là số tiền tối đa/tối thiểu mà Chủ Thẻ được phép sử dụng để rút tiền mặt.

**Hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài:** là số tiền tối đa/tối thiểu Chủ Thẻ được phép rút tiền mặt tại nước ngoài trong một ngày và không vượt quá hạn mức rút tiền mặt.

**Ngày giao dịch:** Là ngày KH thực hiện giao dịch theo ghi nhận trên hệ thống của BIDV.

**Ngày hạch toán giao dịch:** Là ngày mà giao dịch được ghi Nợ/ghi Có vào Tài khoản/Tài khoản liên kết thẻ tại hệ thống của BIDV.

**Số tiền giao dịch (thẻ):** Là số tiền mà KH dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt hoặc thực hiện giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt tại ĐVCNT hoặc tại máy giao dịch tự động.

**Số tiền giao dịch quy đổi:** Là số tiền giao dịch được quy đổi ra VND theo tỷ giá của các Tổ chức thẻ hoặc BIDV quy định vào thời điểm hạch toán giao dịch, đối với dịch vụ thẻ là thời điểm Giao dịch thẻ được Ghi Nợ/Ghi có vào tài khoản thẻ/tài khoản liên kết đến thẻ.

**Tỷ giá Giao dịch thẻ:** là tỷ giá quy đổi ra Việt Nam đồng (VND) tại thời điểm Giao dịch thẻ được Ghi Nợ/Ghi có vào tài khoản liên kết thẻ. Tỷ giá áp dụng đối với các Giao dịch Thẻ là tỷ giá theo quy định Tổ chức Thẻ.

**Hóa đơn giao dịch (thẻ) (viết tắt HDGD):** là chứng từ xác nhận các giao dịch thẻ do KH thực hiện tại các thiết bị chấp nhận thẻ, máy giao dịch tự động.

**Sử dụng Thẻ:** là khi Chủ Thẻ thực hiện các giao dịch bằng Thẻ và hoặc các thông tin trên Thẻ tại ĐVCNT/máy giao dịch tự động hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của BIDV theo từng thời kỳ.

**Quản lý sử dụng Thẻ:** là các đề nghị nhận Thẻ/PIN, gia hạn Thẻ, thay thẻ Thẻ, hủy Thẻ, cấp lại PIN, khóa/mở Thẻ, báo mất Thẻ, kích hoạt Thẻ, tăng/giảm hạn mức sử dụng Thẻ, thay đổi thông tin Chủ Thẻ,

thay đổi tài khoản liên kết đến thẻ, thay đổi trạng thái giao dịch trực tuyến... của Chủ Thẻ theo các dịch vụ mà BIDV cung cấp trong từng thời kỳ.

**Tạm ngừng sử dụng Thẻ:** là việc Chủ Thẻ tạm thời không sử dụng được Thẻ tùy theo yêu cầu của Chủ Thẻ hoặc BIDV.

**Chấm dứt sử dụng thẻ:** là việc BIDV không cho Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ.

**Dịch vụ thẻ cung cấp qua Trung tâm Chăm sóc KH:** là các dịch vụ hỗ trợ KH như khoá Thẻ tạm thời, kích hoạt Thẻ, cung cấp thông tin về Thẻ/Giao dịch Thẻ, huỷ kích hoạt giao dịch Ecommerce và/hoặc các dịch vụ khác theo quy định của BIDV tại từng thời kỳ.

**FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act):** là Đạo luật Tuân thủ thuế đối với tài khoản ở nước ngoài của Mỹ.

**Dấu hiệu nhận biết Hoa kỳ:** nghĩa là KH hoặc Chủ sở hữu hưởng lợi có một (hoặc nhiều) dấu hiệu sau:

- Công dân Hoa Kỳ hoặc người thường trú hợp pháp tại Hoa Kỳ (có thể thường trú nhân do Hoa Kỳ cấp hoặc có thời gian cư trú tại Hoa Kỳ ít nhất 31 ngày trong năm hiện tại và 183 ngày trong 03 năm gần nhất, bao gồm năm hiện tại và 02 năm liền kề trước đó);

- Nơi sinh tại Hoa Kỳ;

- Số điện thoại Hoa Kỳ;

- Địa chỉ cư trú hay địa chỉ liên lạc tại Hoa Kỳ (bao gồm hòm thư bưu điện tại Hoa Kỳ);

- Lệnh chuyển tiền cố định thường xuyên vào một tài khoản được duy trì trong lãnh thổ Hoa Kỳ, hoặc những chỉ thị thường xuyên nhận được từ một địa chỉ tại Hoa Kỳ;

- Địa chỉ “nhờ chuyển thư” hay địa chỉ “giữ thư” tại Hoa kỳ mà địa chỉ đó là địa chỉ duy nhất đối với KH;

**Đối tượng được điều chỉnh bởi FATCA** Bao gồm:

- Tổ chức Hoa Kỳ, nghĩa là: (i) Tổ chức được thành lập và hoạt động tại Hoa Kỳ; hoặc (ii) Tổ chức hoạt động chịu sự chi phối theo luật pháp của Hoa Kỳ; là Tổ chức được thành lập và hoạt động tại nước khác Hoa Kỳ nhưng có Chi nhánh hoặc Công ty con hoạt động tại Hoa Kỳ;

- Chủ sở hữu hưởng lợi của KH là người Hoa Kỳ.

### III. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1: Thu thập, sử dụng và bảo mật thông tin KH

Bằng việc mở, sử dụng tài khoản và các dịch vụ của BIDV, KH đồng ý rằng BIDV sẽ thu thập, sử dụng và cung cấp Thông tin KH theo quy định của các Điều khoản, Điều kiện chung này phù hợp với quy định của Pháp luật từng thời kỳ.

##### 1. Thu thập Thông tin KH:

a) Thông tin của KH được BIDV thu thập từ nguồn KH cung cấp, thông tin do BIDV tổng hợp từ quá trình sử dụng dịch vụ trên các kênh giao dịch với ngân hàng (bao gồm giao dịch thu thập nhận diện và xác thực sinh trắc học của KH, tương tác trên môi trường số), các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác của KH theo quy định của Pháp luật. KH đồng ý sẽ cung cấp thông tin trung thực, chính xác, kịp thời cho BIDV trong quá trình mở, sử dụng dịch vụ, xử lý khiếu nại, tranh chấp tại BIDV.

b) KH chịu trách nhiệm thông báo các thông tin thay đổi so với thông tin đã đăng ký (bao gồm tên KH, Giấy tờ tùy thân/ giấy đăng ký kinh doanh, địa chỉ, trạng thái cư trú, số điện thoại di động, địa chỉ email ...) ngay sau khi KH có thay đổi thông tin. Trường hợp không thông báo/thông báo không kịp thời, KH chịu mọi trách nhiệm trong việc vi phạm quy định của Pháp luật trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng, ngân hàng được miễn trách khỏi các nghĩa vụ, liên quan đối với các tranh chấp.



- c) KH chịu trách nhiệm thông báo ngay tới chi nhánh BIDV khi có bất kỳ sự thay đổi liên quan đến số điện thoại di động, email đã đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho KH tổ chức của BIDV theo quy định hiện hành của BIDV (cho dù những thay đổi này phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, hoặc việc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp, hoặc là do điện thoại di động của KH bị mất, hoặc bất kỳ lý do nào khác) và chịu hoàn toàn trách nhiệm về các rủi ro có thể xảy ra do KH không thông báo kịp thời với Ngân hàng về những thay đổi này.
- d) KH cam kết tuân thủ các quy định của FATCA:
- Nếu Chủ tài khoản đã mở (các) tài khoản tại Ngân hàng BIDV và vào bất kỳ thời điểm nào trong tương lai Chủ tài khoản trở thành đối tượng chịu thuế thu nhập của Mỹ hoặc phát sinh yêu cầu thanh toán định kỳ đến một tài khoản ở Mỹ hoặc có thư ủy quyền cho cá nhân có địa chỉ ở Mỹ, Chủ tài khoản đồng ý tuân thủ đầy đủ các quy định về FATCA bằng cách cập nhật các thông tin đã thay đổi trong vòng 30 ngày theo quy định cho BIDV cùng các tài liệu liên quan (nếu có); đồng ý rằng BIDV được quyền thực hiện tất cả những gì được cho là cần thiết và phù hợp với quy định Pháp luật liên quan để tuân thủ những yêu cầu của FATCA.
  - Trong trường hợp KH phát sinh yêu cầu thanh toán định kỳ đến một tài khoản ở Mỹ hoặc có thư ủy quyền cho cá nhân có địa chỉ ở Mỹ, KH có trách nhiệm đến ngân hàng kê khai xác nhận tình trạng nước ngoài của cá nhân (biểu mẫu W-8BEN) hoặc xác nhận tình trạng nộp thuế Mỹ dành cho KH tổ chức (biểu mẫu W-8BEN-E).
  - KH cam kết sẽ cung cấp đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu của FATCA trong vòng 90 ngày kể từ ngày đề nghị mở tài khoản tiền gửi (trường hợp chưa cung cấp đủ hồ sơ).
- e) Trừ khi được quy định khác đi tại Điều Khoản, Điều Kiện chung này hoặc các bên có thỏa thuận khác, mọi thông báo của KH cho BIDV đều cần được thực hiện theo hình thức bằng văn bản giấy.
2. BIDV sẽ sử dụng Thông tin KH có liên quan đến các mục đích sau:
- a) Xác thực KH khi đăng ký, sử dụng dịch vụ của BIDV.
  - b) Cung cấp dịch vụ đến KH căn cứ: (i) Thông tin KH khai báo để đăng ký dịch vụ; và/hoặc (ii) Thông tin KH đã được ngân hàng thu thập từ các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác theo quy định của Pháp luật.
  - c) Phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của BIDV: các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro; quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc phát triển sản phẩm ngân hàng, sản phẩm bảo hiểm, kiểm toán và điều hành, mục đích khác theo quy định của Pháp luật.
  - d) Thực thi hoặc bảo vệ các quyền của BIDV.
  - e) Duy trì mối quan hệ tổng thể của BIDV với KH (kể cả hoạt động chăm sóc KH, tiếp thị hoặc xúc tiến các dịch vụ tài chính và các sản phẩm có liên quan đến KH và nghiên cứu thị trường, bao gồm cả nghiên cứu thị trường do đơn vị thứ 3 thực hiện thay BIDV).
  - f) Cải thiện trải nghiệm trực tuyến của KH và đo lường hiệu quả của các hoạt động tiếp thị
3. Cung cấp thông tin KH:

BIDV cam kết bảo mật thông tin KH, thông tin KH sẽ được BIDV cung cấp trong các trường hợp sau:

- a) Theo yêu cầu của Người đại diện hợp pháp của KH.
- b) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật.
- c) Theo yêu cầu của bên thứ ba được KH đồng ý hoặc ủy quyền.
- d) Theo yêu cầu bằng văn bản của đương sự theo quy định tại Bộ Luật tố tụng dân sự và Luật tố tụng hành chính.
- e) Theo yêu cầu bằng văn bản của Người được thi hành án theo quy định của Pháp luật về thi hành án.
- f) Theo yêu cầu của Đơn vị kiểm toán độc lập của BIDV, Cơ quan Thanh tra giám sát Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền khác.
- g) Theo yêu cầu tuân thủ quy định của FATCA.
- h) Nhằm thực hiện các mục đích xử lý dữ liệu cá nhân, BIDV có thể phải cung cấp/chuyển dữ liệu cá nhân cho các bên thứ ba liên quan của BIDV và các bên thứ ba này có thể có trụ sở tại Việt Nam hoặc ngoài

lãnh thổ Việt Nam. Khi thực hiện cung cấp/chuyển dữ liệu cá nhân ra nước ngoài, BIDV sẽ yêu cầu bên thứ ba tiếp nhận đảm bảo an toàn, bảo mật đối với dữ liệu cá nhân được cung cấp/chuyển giao. BIDV cam kết tuân thủ đầy đủ quy định pháp luật Việt Nam để bảo vệ an toàn cho dữ liệu cá nhân.

- i) Theo yêu cầu của đơn vị cung cấp đối với các dịch vụ liên quan đến bên thứ ba gồm: Ngân hàng/ Ngân hàng giữ Tài khoản Nostro của BIDV, KH, đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ cho KH để thực hiện việc đối soát số liệu, thanh toán, xử lý khiếu nại và các công việc khác nhằm cung cấp dịch vụ, ưu đãi, khuyến mại cho KH.
  - j) Theo yêu cầu của các Tổ chức thẻ.
  - k) Trường hợp khác theo quy định Pháp luật.
4. KH đồng ý rằng:
- a) BIDV có thể sử dụng số điện thoại, email và các thông tin cá nhân đã được KH cung cấp tại Đề nghị kèm hợp đồng đăng ký thông tin KH, mở và sử dụng tài khoản, dịch vụ tài khoản dành cho KH tổ chức, thông tin giao dịch của KH phát sinh trong quá trình sử dụng mọi dịch vụ do BIDV cung cấp để xác thực KH đăng ký, sử dụng các dịch vụ ngân hàng qua các kênh giao dịch trực tuyến; và để gửi thông báo/quảng cáo các sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng.
  - b) BIDV lưu giữ hình ảnh của KH chia sẻ, sử dụng trong các dịch vụ Ngân hàng điện tử do BIDV cung cấp hoặc do BIDV kết nối với đối tác xây dựng, trên môi trường trực tuyến điện toán đám mây.
  - c) BIDV sử dụng công cụ đo lường và phân tích của các đối tác trong và ngoài nước để thu thập thông tin định danh kỹ thuật liên quan đến loại trình duyệt, thiết bị, mã quảng cáo khi KH xem và tương tác với quảng cáo và thao tác trên các màn hình ứng dụng của BIDV... để giúp BIDV đánh giá và đo lường hiệu quả các chiến dịch tiếp thị. Bản thân các thông tin này không bao gồm thông tin nhận dạng cá nhân cụ thể KH, email hoặc số điện thoại của KH.
  - d) KH hiểu rằng nếu KH tải và mở ứng dụng hoặc đăng nhập vào ứng dụng và trở thành KH của BIDV từ các kênh quảng cáo mà KH đã cho phép nhà cung cấp mạng xã hội chia sẻ với BIDV, việc BIDV thu thập được các thông tin định danh kỹ thuật tại mục (c) nói trên chỉ nhằm phục vụ đánh giá và đo lường hiệu quả các chiến dịch tiếp thị. Thông tin mà BIDV thu thập được phụ thuộc vào việc cài đặt quyền riêng tư mà KH đã đặt với nhà cung cấp mạng xã hội của mình, hoặc các chợ ứng dụng (Apple Store, Google Play).

## **Điều 2: Phí dịch vụ**

### **1. Biểu phí dịch vụ**

- a) Biểu phí dịch vụ do BIDV quy định phù hợp với quy định của Pháp luật và có thể thay đổi theo từng thời kỳ, được công bố công khai trên website chính thức của BIDV và/hoặc niêm yết công khai tại Chi nhánh/kênh cung cấp dịch vụ/ các hình thức khác mà BIDV cho là phù hợp.
- b) Đối với dịch vụ thẻ, BIDV thông báo cho chủ thẻ trước khi biểu phí mới có hiệu lực ít nhất 7 ngày hoặc đảm bảo thời gian thông báo theo quy định từng thời kỳ của Ngân hàng nhà nước.
- c) Tùy theo từng loại Dịch vụ cụ thể, BIDV sẽ thực hiện thu phí của KH theo gói Dịch vụ, loại giao dịch, giá trị giao dịch, số lượng giao dịch, đối tượng KH, v.v.

### **2. Thu phí dịch vụ**

- a) Phí dịch vụ sẽ được thu bằng cách trích Nợ từ TK của KH tại BIDV, tùy theo từng loại phí và từng loại giao dịch mà phí dịch vụ sẽ được thu trên từng giao dịch hoặc theo định kỳ hoặc thu tự động hoặc theo thỏa thuận riêng của KH và BIDV.
- b) Trước khi thực hiện giao dịch, KH cần chắc chắn rằng TK của mình sẽ có đủ số dư để thực hiện giao dịch cũng như thanh toán phí. Đối với các khoản phí thu tự động, BIDV sẽ thu từ TK đã đăng ký thu phí dịch vụ hoặc tài khoản liên kết thẻ (đối với dịch vụ thẻ). Trường hợp tại thời điểm thu phí, TK này không đủ số dư thì BIDV có quyền trích Nợ từ TK khác của KH tại BIDV hoặc yêu cầu KH thanh toán cho BIDV bằng các hình thức khác. KH cam kết sẽ thanh toán đầy đủ các loại phí dịch vụ liên quan cho BIDV trong phạm vi thời hạn được yêu cầu.

### Điều 3: Thông báo

1. BIDV gửi văn bản, hóa đơn giao dịch, thông báo các thông tin về quy định, quy trình, nội dung về dịch vụ, hướng dẫn về giao dịch an toàn, hạn mức giao dịch, biểu phí, lỗi đột xuất của hệ thống/lich bảo trì định kỳ, ngừng cung cấp phương thức xác thực và Bản Điều khoản và điều kiện chung này cho KH/Chủ thẻ thông qua các phương thức như: Thông báo công khai tại các điểm giao dịch của BIDV, hệ thống máy giao dịch tự động của BIDV, đăng tải trên website của BIDV, gửi thư điện tử, nhắn tin (SMS), gọi điện thoại vào máy di động, máy cố định mà KH đã đăng ký với BIDV. KH có nghĩa vụ thông báo cho BIDV về sự thay đổi địa chỉ thư điện tử, số điện thoại di động, số điện thoại cố định. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc KH không gửi thông báo/gửi thông báo không kịp thời về sự thay đổi trên.
2. KH/ Chủ thẻ đồng ý nhận tin nhắn/thư điện tử do BIDV gửi tới để:
  - a) Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp KH đăng ký sử dụng dịch vụ.
  - b) Thông báo Tên/Mã đăng nhập và Thông báo mật khẩu đăng nhập dịch vụ, thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện giao dịch với KH.
  - c) Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi.
3. KH/ Chủ thẻ cam kết địa chỉ liên hệ/giao dịch nêu tại Hợp đồng là địa chỉ liên hệ/giao dịch hợp pháp hiện nay của KH. Đây là địa chỉ BIDV gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện Bản điều khoản, điều kiện chung này và cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tổng đạt, niêm yết công khai nhằm yêu cầu KH thực hiện nghĩa vụ của mình với BIDV. KH phải thông báo cho BIDV về sự thay đổi địa chỉ liên hệ/giao dịch mới. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc KH không gửi thông báo/ gửi thông báo không kịp thời về sự thay đổi trên.
4. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch sau được coi là KH đã nhận:
  - a) Trong vòng 03 (ba) ngày tính từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư đến một trong các địa chỉ của KH đã đăng ký; hoặc
  - b) Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax; hoặc
  - c) Vào ngày BIDV gửi nếu gửi thông qua hình thức tin nhắn/thư điện tử (email) tự động, điện thoại trực tiếp; hoặc
  - d) Vào ngày công bố trên website chính thức của BIDV và/hoặc các website khác của BIDV; hoặc
  - e) Vào ngày BIDV thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác.
5. KH có trách nhiệm bảo mật những thông tin được BIDV gửi cho KH thông qua nhắn tin, gọi điện thoại, điện tín, điện báo, fax, thư điện tử (email), bưu điện hoặc gửi trực tiếp. KH chịu trách nhiệm mọi thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho BIDV và/hoặc bên thứ ba (nếu có) do KH để lộ những thông tin này.

### Điều 4: Tra soát, khiếu nại và giải quyết tranh chấp

1. Tiếp nhận và cung cấp thông tin, giải quyết khiếu nại (không áp dụng với dịch vụ Thẻ).
  - a) Trong trường hợp KH có yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch trên tài khoản của mình, có thắc mắc, yêu cầu tra soát, khiếu nại về thông tin được cung cấp, KH có thể liên lạc đến Tổng đài Chăm Sóc KH của BIDV số 19009247 hoặc 02422200588 hoặc số điện thoại quy định khác của Ngân hàng theo từng thời kỳ được thông báo công khai trên website BIDV hoặc tại bất kỳ chi nhánh/Phòng giao dịch của BIDV trên toàn quốc. Đối với các thông tin mật liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản, KH đồng ý tuân thủ thủ tục cung cấp thông tin theo quy định của Ngân hàng được công bố trên website của BIDV và/hoặc niêm yết tại quầy giao dịch.
  - b) Đối với giao dịch phát sinh trên tài khoản tại quầy hoặc qua kênh ngân hàng điện tử, KH gửi cho Ngân hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch hoặc kể từ ngày quyền và lợi ích của KH bị vi phạm. Sau thời hạn này nếu KH không thông báo cho BIDV, KH chịu mọi trách nhiệm và các hậu quả phát sinh. Đối với yêu cầu khiếu nại giao dịch Chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7, thời gian tối đa để gửi yêu cầu tra soát khiếu nại liên quan đến giao dịch là 100 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.
  - c) Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH, ngân hàng có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH;

- d) 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 do lỗi của ngân hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận tại Bản điều khoản, điều kiện chung này.
  - e) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại nêu trên 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.
  - f) Trường hợp KH khiếu nại qua điện thoại đối với các yêu cầu tra soát, khiếu nại phức tạp, có tính chất rủi ro theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ. KH có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu quy định của BIDV trong thời gian quy định và scan, gửi qua địa chỉ email bidv247@bidv.com.vn trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu của KH lên Tổng đài về việc tra soát, khiếu nại, đồng thời lưu bản gốc Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại và cung cấp bản gốc cho BIDV trong trường hợp BIDV yêu cầu.
  - g) Trường hợp KH không bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời gian quy định, Ngân hàng sẽ sử dụng file ghi âm để làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
2. Tiếp nhận và cung cấp thông tin, giải quyết khiếu nại áp dụng với dịch vụ Thẻ.
- a) KH có quyền thực hiện tra soát, khiếu nại giao dịch tại bất kỳ Chi nhánh của BIDV hoặc qua Tổng đài chăm sóc KH, chương trình phần mềm trên thiết bị điện tử,...theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
  - b) KH có quyền khiếu nại, yêu cầu tra soát giao dịch trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ Ngày giao dịch. KH có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các chứng từ liên quan tới giao dịch tra soát khiếu nại trong thời hạn quy định theo đề nghị của BIDV.
  - c) BIDV có trách nhiệm thông báo tới KH thời hạn xử lý khiếu nại khi tiếp nhận giao dịch và tối đa không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ hồ sơ đề nghị lần đầu của KH. Đối với các khiếu nại liên quan đến phủ nhận giao dịch thực hiện từ thẻ, BIDV chỉ tiếp nhận và xử lý tối đa 15 giao dịch/thẻ.
  - d) KH cần chủ động giải quyết với ĐVCNT/ĐVCNTT về giao dịch cần tra soát, khiếu nại trước khi gửi khiếu nại đến BIDV và chịu trách nhiệm xử lý các vấn đề có liên quan trực tiếp giữa KH và ĐVCNT, cung cấp đến BIDV các chứng từ liên quan tới kết quả làm việc với ĐVCNT (nếu có). BIDV không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa mà Chủ Thẻ thanh toán bằng Thẻ.
  - e) KH/Chủ thẻ có trách nhiệm hợp tác với BIDV trong việc cung cấp các thông tin liên quan đến quá trình sử dụng thẻ và các thông tin khác theo yêu cầu của BIDV. KH phải cung cấp được các bằng chứng có giá trị pháp lý để chứng minh giao dịch không do mình thực hiện để hỗ trợ BIDV điều tra vụ việc.
  - f) KH phải chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch thẻ Chip mà KH cho rằng bị giả mạo.
  - g) Đối với các giao dịch thanh toán theo định kỳ (tháng, quý, năm...), Chủ Thẻ phải thông báo cho ĐVCNT khi ngừng sử dụng dịch vụ và lưu lại bằng chứng. BIDV có quyền từ chối tiếp nhận khiếu nại liên quan nếu Chủ Thẻ không cung cấp được bằng chứng đã thông báo tới ĐVCNT về việc ngừng sử dụng dịch vụ.
  - h) KH/Chủ thẻ phải thực hiện xuất trình Thẻ khi có yêu cầu của BIDV trong trường hợp KH khiếu nại, yêu cầu tra soát giao dịch.
  - i) Tỷ giá của các Tổ chức thẻ hoặc BIDV quy định vào thời điểm hạch toán giao dịch đảo/hoàn trả có thể khác tỷ giá tại thời điểm hạch toán giao dịch gốc. BIDV thu phí chuyển đổi ngoại tệ, phí xử lý giao dịch tại nước ngoài và không chịu trách nhiệm đối với các khoản chênh lệch phát sinh (nếu có) do thực hiện đảo/hoàn trả giao dịch gốc.
  - j) Trường hợp KH khiếu nại qua Tổng đài, nếu BIDV thông báo với KH cần hoàn thiện giấy đề nghị tra soát (ngay khi tiếp nhận khiếu nại qua Tổng đài), KH có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời gian quy định của BIDV. Trường hợp KH không hoàn thiện giấy đề nghị tra soát đúng hạn theo yêu cầu, BIDV được miễn trách nếu phát sinh khiếu nại liên quan đến giao dịch và sẽ sử dụng file ghi âm (nếu có) làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát khiếu nại của KH theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

- k) BIDV có quyền sử dụng bất kỳ chứng từ nào liên quan đến Giao dịch thẻ như là bằng chứng rằng Giao dịch do chính KH thực hiện/ủy quyền thực hiện.
- l) BIDV có quyền từ chối tra soát khiếu nại của KH trong các trường hợp sau:
- KH khiếu nại giao dịch không đúng hoặc quá thời hạn quy định.
  - KH không cung cấp đầy đủ các chứng từ liên quan đến giao dịch khiếu nại theo yêu cầu của BIDV trong thời hạn quy định.
  - Khiếu nại liên quan đến giao dịch thanh toán theo định kỳ, chất lượng hàng hóa, dịch vụ.
  - Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 25USD hoặc các giá trị quy đổi tương đương khác ra VND tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch, mua xăng tự động,...) và các giao dịch thẻ có giá trị nhỏ hơn 5USD hoặc giá trị quy đổi VND tương đương tại các loại hình ĐVCNT khác.
- m) BIDV không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với KH về những Giao dịch thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát trong trường hợp:
- ĐVCNT từ chối chấp nhận Thẻ mà nguyên nhân không là lỗi của BIDV;
  - Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của hệ thống máy giao dịch tự động các ngân hàng khác và các máy móc thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán Thẻ;
  - Thiên tai hay bất kỳ sự cố hệ thống xử lý, truyền tin hoặc bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của BIDV, hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo;
  - Lỗi của KH trong quá trình sử dụng Thẻ và/hoặc do KH vi phạm thỏa thuận của bản Điều khoản, điều kiện chung này vì bất cứ lý do gì.

Trường hợp KH không thống nhất với phản hồi của BIDV về kết quả khiếu nại và KH yêu cầu thực hiện khiếu nại tiếp theo. KH bổ sung bằng chứng chứng minh kết quả xử lý của BIDV là chưa phù hợp.

### 3. Xử lý khiếu nại, tranh chấp

- a) Nếu có bất kỳ khiếu nại, tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý tài khoản hoặc các dịch vụ liên quan đến tài khoản tại BIDV thì Chủ tài khoản và BIDV sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp hòa giải không thành, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết.
- b) Trường hợp khiếu nại của KH không liên quan đến lỗi của BIDV, KH sẽ chịu mọi chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại và các chi phí khác theo quy định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

### Điều 5: Sự kiện bất khả kháng

1. Các trường hợp bất khả kháng là sự kiện tác động tới các bên, xảy ra một cách khách quan mà các bên không thể lường trước, không thể khắc phục được và nằm ngoài khả năng của các bên mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp dưới đây:
- a) Thiên tai, thảm họa tự nhiên, hỏa hoạn, dịch bệnh...
  - b) Chiến tranh, các hành động thù địch, xâm lược, nội chiến, khủng bố, bạo loạn, biểu tình và các hạn chế của Chính phủ.
  - c) Can thiệp của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, sự thay đổi các chính sách theo quy định của Pháp luật, Tổ chức thẻ.
  - d) Hệ thống kỹ thuật, công nghệ thông tin gặp sự cố như hỏng hóc, virus, mất kết nối...
  - e) Gián đoạn lao động, đình công, bãi công, các hoạt động ngừng trệ khác có tác động trực tiếp đến các bên.
  - f) Không có sẵn ngoại hối và các biện pháp kiểm soát ngoại hối của Chính phủ.
  - g) Bất kỳ trung tâm xử lý thanh toán và/hoặc Hệ thống thanh toán của bên cung cấp dịch vụ hoặc bên thứ ba khác gặp sự cố gián đoạn, tạm ngừng giao dịch.

2. Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thông báo cho bên kia về sự kiện bất khả kháng và tác động của sự kiện đó tới việc thực hiện Hợp đồng trong vòng 10 ngày từ khi phát sinh sự kiện, kèm theo văn bản chứng minh được xác nhận bởi chính quyền địa phương hoặc tổ chức có thẩm quyền khác về sự kiện bất khả kháng. Quá thời hạn trên, nếu bên bị ảnh hưởng không thực hiện các thủ tục theo quy định tại khoản này, bên đó phải bồi thường cho những tổn thất phát sinh (nếu có). Trong khoảng thời gian xảy ra sự kiện bất khả kháng, Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng có trách nhiệm thực hiện ngay các biện pháp thích hợp để giảm thiểu hoặc loại bỏ hậu quả của sự kiện bất khả kháng đó, và vẫn phải cố gắng thực hiện các nghĩa vụ trong hoàn cảnh thực tế và khả năng cho phép.
3. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, nghĩa vụ của các Bên theo Hợp đồng ngay lập tức được phục hồi lại. Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thực hiện ngay các nghĩa vụ mà mình chưa thực hiện được trong thời gian xảy ra bất khả kháng, trừ trường hợp các Bên có thỏa thuận khác.
4. Bên nào không thể thực hiện được trách nhiệm của mình do trường hợp bất khả kháng có trách nhiệm nỗ lực để khắc phục, giảm thiểu thiệt hại của sự kiện bất khả kháng đó.
5. Nếu sự kiện bất khả kháng kéo dài quá 6 tháng hoặc gây ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến các Bên không thực hiện được Hợp đồng này, thì BIDV có quyền chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ.

## **Điều 6. Rủi ro và miễn trừ trách nhiệm**

1. KH chấp nhận rủi ro bị gián đoạn giao dịch trong trường hợp BIDV bảo trì, nâng cấp hệ thống hoặc do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của BIDV, bao gồm một số nguyên nhân, cụ thể như sau: tình trạng gián đoạn do nguyên nhân bất khả kháng của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, nhà cung cấp dịch vụ chuyên tiền, nhà cung cấp dịch vụ thanh toán hóa đơn, nhà cung cấp dịch vụ thẻ hoặc của bên thứ ba liên quan; sự cố điện, sự cố kỹ thuật, đứt nghẽn mạng, đường truyền; thiên tai, địch họa, đình công, các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền khác.
2. KH nhận thức đầy đủ các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng Sản Phẩm và Dịch Vụ của BIDV cung cấp qua kênh quầy giao dịch/kênh Ngân hàng điện tử/các kênh qua Tổng đài, cam kết các chứng từ điện tử của mình lập khớp đúng quy định và chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do:
  - a) Vô tình hay cố ý dẫn đến chữ ký điện tử bị lợi dụng, cho mượn User/mật khẩu, thiết bị di động.
  - b) Thông tin trao đổi qua phương tiện điện tử không đảm bảo tính bảo mật, dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng.
  - c) Hệ thống máy tính bị virus xâm nhập hoặc bị truy cập trái phép.
  - d) Gửi OTP, User, mật khẩu cho các đối tượng giả mạo nhân viên ngân hàng.
  - e) Truy cập và giao dịch trên các trang web/app giả mạo BIDV.
  - f) Bị lợi dụng do các hành vi lừa đảo khác.
3. KH thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho BIDV khi Thiết Bị Bảo Mật bị mất cắp, thất lạc, khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép; nghi ngờ lộ mật khẩu. KH đồng ý chấp nhận mọi rủi ro phát sinh (nếu có) khi bị mất/thất lạc Thiết Bị Bảo Mật. BIDV không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do KH không thông báo và/hoặc báo chậm trễ dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng.
4. BIDV được miễn trừ trách nhiệm khi xảy ra các trường hợp rủi ro trên.

## **Điều 7: Quyền và nghĩa vụ của KH**

### **1. Quyền của KH**

- a) Được bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định của Pháp luật (hiện nay là Nghị định bảo vệ dữ liệu cá nhân số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/04/2023 và các văn bản liên quan).
- b) Được sử dụng các dịch vụ tài khoản đã đăng ký với BIDV theo đúng quy định tại bản Điều khoản, Điều kiện chung này, quy định của BIDV và Pháp luật.
- c) Có quyền sử dụng số tiền trên tài khoản thông qua các lệnh thanh toán/giao dịch hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư khả dụng, đúng với mục đích chi của tài khoản theo quy định đối với các loại hình tài khoản.
- d) Được hưởng lãi cho số tiền ghi Có trên tài khoản theo mức lãi suất BIDV công bố trong từng thời kỳ.

- e) Được BIDV đảm bảo an toàn số dư trên TK và bảo mật thông tin TK/giao dịch TK, Thẻ/giao dịch thẻ liên quan đến KH theo quy định của Pháp luật.
- f) Được BIDV cung cấp thông tin theo thỏa thuận với BIDV định kỳ hoặc đột xuất về giao dịch và số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ (nếu có) tại BIDV.
- g) Được quyền lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do BIDV cung ứng, được thay đổi sử dụng dịch vụ theo quy định của BIDV
- h) Được quyền yêu cầu tra soát khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ theo Bản điều khoản, Điều kiện chung này.
- i) Được thay đổi các thông tin đã đăng ký theo quy định của BIDV. BIDV sẽ thực hiện thay đổi sau khi tiến hành kiểm tra, xác nhận và chấp thuận yêu cầu thay đổi thông tin của KH.
- j) Các quyền khác theo quy định Điều khoản, Điều kiện này và các quy định có liên quan của Pháp luật.

## **2. Trách nhiệm của KH**

- a) Tuân thủ các quy định của BIDV và Pháp luật về mở, sử dụng, quản lý tài khoản, về giao dịch thương mại điện tử, giao dịch thẻ, Pháp luật về quản lý ngoại hối, các quy định khác liên quan đến giao dịch do KH thực hiện và quy định của Điều Khoản, Điều kiện chung này về việc sử dụng dịch vụ.
- b) Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ khi đăng ký mở tài khoản và sử dụng Dịch vụ tài khoản.
- c) KH đồng ý và tự chịu trách nhiệm rằng bất kỳ dữ liệu cá nhân, tổ chức nào khác mà KH cung cấp cho BIDV đều đã có sự chấp thuận của các cá nhân, tổ chức có liên quan và tuân thủ các Pháp luật kể cả Pháp luật về bảo vệ dữ liệu và quyền riêng tư.
- d) Thông báo kịp thời cho BIDV các thay đổi về thông tin đã đăng ký với BIDV hoặc các thông tin khác theo quy định của BIDV.
- e) KH đồng ý tự chịu trách nhiệm bảo mật đối với các thông tin của KH, Sản Phẩm và Dịch Vụ sử dụng tại BIDV. KH đồng ý tự chịu trách nhiệm trong trường hợp các thông tin về KH, Sản Phẩm và Dịch vụ của KH đã, đang và sẽ sử dụng tại BIDV bị lộ vì bất kỳ lý do gì thông qua bất cứ phương thức nào mà không do lỗi của BIDV.
- f) Tuân thủ các yêu cầu của BIDV các hướng dẫn, khuyến cáo của đơn vị cung cấp hệ thống/phần mềm quản lý nội bộ doanh nghiệp (nếu có) trong việc bảo mật tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử đã đăng ký/ được cung cấp, các công cụ xác thực giao dịch, thực hiện đổi mật khẩu định kỳ hoặc theo yêu cầu, hướng dẫn của BIDV đồng thời quản lý, kiểm soát Thông Tin Mật trong toàn bộ quá trình phát triển, xây dựng kết nối (nếu có) và quá trình thực hiện giao dịch, chỉ giao dịch trên các địa chỉ website và ứng dụng hợp lệ do BIDV công bố và thông báo ngay cho BIDV nếu nghi ngờ có sự giả mạo đối với địa chỉ website và ứng dụng ngân hàng điện tử của BIDV.
- g) Thực hiện đúng quy định của BIDV về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện các giao dịch thanh toán qua tài khoản, sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch, đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do BIDV quy định.
- h) KH cam kết:

- Chỉ sử dụng (i) TK thanh toán thông thường để thực hiện mục đích thu/chi không liên quan đến giao dịch vốn (giao dịch vốn là giao dịch liên quan hoạt động đầu tư trực tiếp; đầu tư gián tiếp; vay và trả nợ nước ngoài; cho vay và thu hồi nợ nước ngoài; hoạt động khác theo quy định của pháp luật) và; (ii) TK chuyên dùng để thực hiện mục đích thu/chi liên quan đến giao dịch vốn theo đúng quy định của pháp luật

- Hiểu rõ và tuân thủ quy định quản lý ngoại hối về việc mở và sử dụng TK chuyên dùng cho các giao dịch vốn (vay, trả nợ nước ngoài; cho vay ra nước ngoài; đầu tư nước ngoài vào Việt Nam; đầu tư từ Việt Nam ra nước ngoài).

- i) Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ theo biểu phí được BIDV quy định theo từng thời kỳ trong phạm vi thời hạn được yêu cầu. KH ủy quyền cho BIDV tự động trích Nợ tài khoản các khoản phí liên quan đến giao dịch và phí sử dụng dịch vụ, phí giải quyết tranh chấp theo quy định của BIDV. Đối với các khoản phí thu theo định kỳ, BIDV sẽ thu từ tài khoản đã đăng ký thu phí

dịch vụ. Trường hợp tại thời điểm thu phí định kỳ, tài khoản này không đủ số dư thì BIDV có quyền trích Nợ từ tài khoản khác của KH tại BIDV hoặc yêu cầu KH thanh toán cho BIDV bằng các hình thức khác.

- j) Không cho thuê, mượn Tài Khoản/Thẻ, sử dụng Tài Khoản/Thẻ của mình với bất kỳ mục đích nào bao gồm nhưng không giới hạn mục đích trốn thuế, trốn tránh nghĩa vụ trả nợ, rửa tiền hoặc lợi dụng Tài Khoản/Thẻ của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp.
- k) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình.
- l) Không được sử dụng tài khoản để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, giao dịch tiền ảo, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- m) Thông báo kịp thời với BIDV khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc tài khoản của mình bị lợi dụng. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc do bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của KH.
- n) Tuân thủ quy định của Pháp luật về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do ngân hàng quy định. KH có trách nhiệm cung cấp hồ sơ giao dịch đầy đủ, hợp lệ chứng minh giao dịch là phù hợp với quy định Pháp luật và của BIDV khi nhận được yêu cầu của BIDV và/hoặc cơ quan có thẩm quyền.
- o) KH có nghĩa vụ kê khai đầy đủ thông tin chủ sở hữu hưởng lợi cuối cùng của các giao dịch qua Tài khoản mở tại BIDV, đặc biệt là các quy định ngoài lãnh thổ Việt Nam như FATCA; cập nhật thông tin ngay khi có sự thay đổi và/hoặc theo yêu cầu của BIDV, đồng thời kiểm soát các giao dịch đảm bảo tất cả chủ sở hữu hưởng lợi không liên quan đến các đối tượng rửa tiền, khủng bố và tài trợ khủng bố theo đúng quy định của Pháp luật và quy định của BIDV;
- p) Trong trường hợp KH hoặc Chủ sở hữu hưởng lợi được nhận diện có một hoặc nhiều dấu hiệu nhận biết là chủ thể liên quan và/hoặc thuộc diện tuân thủ các quy định của quốc gia Hoa Kỳ, KH cần hoàn tất, cập nhật, thông báo và gửi cho BIDV sớm nhất có thể bất kỳ tài liệu nào liên quan đến các khoản thuế của Hoa Kỳ hoặc tài liệu miễn trừ thuế mà có thể áp dụng với KH và/hoặc Chủ sở hữu hưởng lợi, bao gồm việc cung cấp thông tin để giải thích KH và/hoặc Chủ sở hữu hưởng lợi không phải là đối tượng nộp thuế cho Hoa Kỳ dù là có dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ theo quy định của BIDV tại từng thời điểm. KH đồng ý rằng trong trường hợp KH không cung cấp bất kỳ tài liệu nào nêu trên hoặc không thể giải thích, chứng minh KH và/hoặc Chủ sở hữu hưởng lợi không phải là đối tượng nộp thuế cho Hoa Kỳ cho dù có những dấu hiệu nhận biết theo quy định của Hoa Kỳ, BIDV sẽ có quyền áp dụng theo các quy định của FATCA, theo đó KH sẽ bị khấu trừ theo một tỷ lệ do FATCA quy định trên các khoản thanh toán có thể khấu trừ được có nguồn gốc từ Hoa Kỳ và BIDV sẽ xem xét ngừng cung cấp Sản Phẩm và Dịch Vụ cho KH.
- q) Hoàn trả vô điều kiện cho BIDV trong thời hạn tối đa 03 ngày kể từ khi BIDV thông báo cho KH yêu cầu của BIDV đối với các khoản mà KH rút thừa, rút quá số dư, giao dịch ghi Có nhầm vào tài khoản của KH, giao dịch tra soát khiếu nại tại máy giao dịch tự động và ĐVCNT đã được tạm ứng cho KH và các giao dịch nhầm lẫn khác. KH đồng ý để BIDV tự động trích các khoản tiền này mà không cần thông báo trước cho KH.
- r) Trừ trường hợp chứng minh được BIDV có lỗi, KH công nhận các hóa đơn, chứng từ liên quan đến Giao dịch do hệ thống quản lý của BIDV và/hoặc các chứng từ BIDV ghi nhận và cung cấp (kể cả Giao dịch đó không phải KH thực hiện).
- s) Gửi cho BIDV yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản theo quy định của BIDV.
- t) Chủ thẻ có trách nhiệm hợp tác với BIDV trong quá trình điều tra các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến Thẻ bằng các cung cấp các thông tin liên quan đến quá trình sử dụng thẻ, thông tin về người thân của Chủ thẻ,... theo yêu cầu của BIDV. Chủ thẻ phải cung cấp được các bằng chứng có giá trị pháp lý để chứng minh giao dịch không do mình thực hiện để hỗ trợ BIDV điều tra vụ việc.
- u) KH có trách nhiệm theo dõi, cập nhật các quy định, quy trình, nội dung về dịch vụ và Bản Điều khoản, Điều kiện chung này; đồng thời, duy trì các phương tiện, công cụ, địa chỉ để tiếp nhận thông tin do Ngân hàng thông báo.



v) Các trách nhiệm khác theo quy định của bản Điều khoản, Điều kiện chung này và các quy định khác theo quy định của Pháp luật.

## **Điều 8: Quyền và trách nhiệm của BIDV**

### **1. Quyền của BIDV**

- a) BIDV có quyền đề nghị KH cung cấp các giấy tờ, hồ sơ mở tài khoản và đăng ký dịch vụ tài khoản phù hợp với yêu cầu quản lý, kiểm soát của BIDV và theo quy định của Pháp luật.
- b) Được quyền tự động trích Nợ tài khoản của KH, tạm khóa, phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư theo quy định của BIDV để xử lý các trường hợp theo Bản điều khoản, Điều kiện chung này, theo thỏa thuận giữa BIDV và KH và theo quy định của Pháp luật.
- c) BIDV được quyền tự động trích Nợ từ TK của KH trong trường hợp:
- Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi, các khoản phải trả của KH với BIDV và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng các dịch vụ thanh toán (bao gồm cả dịch vụ cung ứng trên TK khác của KH); các khoản phí và các nghĩa vụ tài chính khác theo quy định tại Điều khoản, điều kiện chung này.
  - 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.
  - Để 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 KH biết.
  - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TK của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do ngân hàng đó phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền.
  - Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ của KH và các trường hợp khác theo thỏa thuận bằng văn bản giữa BIDV và KH và bên thứ ba.
  - Để khấu trừ thuế theo quy định của FATCA (nếu có).
  - Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa KH và BIDV hoặc theo quy định của Pháp luật.
- d) BIDV có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán/giao dịch của KH trong các trường hợp:
- Người đại diện hợp pháp, kế toán trưởng, người được tổ chức ủy quyền, người được tổ chức cử đi giao dịch với Ngân hàng xuất trình giấy tờ tùy thân không còn hiệu lực hoặc quá mờ, nhòe, khó xác nhận các thông tin trên giấy tờ tùy thân.
  - KH không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán theo quy định của BIDV từng thời kỳ; lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa KH với BIDV.
  - Khi KH không hợp tác, từ chối cung cấp, làm rõ thông tin giao dịch theo yêu cầu của BIDV.
  - KH vi phạm cam kết bổ sung chứng từ còn thiếu trong hồ sơ giao dịch chuyển tiền theo cam kết với BIDV.
  - KH không có đủ Số dư khả dụng trên tài khoản hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán.
  - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền.
  - Khi KH có dấu hiệu gian lận/lừa đảo hoặc hành vi vi phạm Pháp luật khác.

- Hồ sơ giao dịch của KH xuất trình chứng minh nguồn gốc số tiền chuyên và/hoặc mục đích chuyên tiền không phù hợp với quy định của Pháp luật và của BIDV.
  - TK KH đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ, hoặc TK đang bị đóng, hoặc bị tạm khóa hoặc bị phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không đủ số dư khả dụng (trừ trường hợp được cấp hạn mức thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán hoặc thực hiện các dịch vụ của BIDV theo Điều khoản, Điều kiện chung/thỏa thuận đã ký với BIDV trước đó hoặc theo văn bản yêu cầu của KH.
- e) BIDV có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng TK của KH hoặc chưa phong tỏa TK thanh toán chung trong trường hợp có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về TK thanh toán chung giữa các Chủ tài khoản thanh toán chung 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 BIDV.
- f) Mở, đóng, thay đổi hạn mức số dư tối thiểu, hạn mức giao dịch tối đa, tối thiểu, thay đổi lãi suất huy động.
- g) Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của BIDV.
- h) Yêu cầu KH cung cấp đầy đủ thông tin và tài liệu cần thiết khi đề nghị sử dụng Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ.
- i) Phạt KH do vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản, thẻ và các dịch vụ đã thỏa thuận.
- j) Thực hiện hạch toán nghiệp vụ kinh tế phát sinh vào tài khoản KH trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ nhận được, 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.
- k) Cung cấp đầy đủ tại địa điểm giao dịch của BIDV hoặc theo các phương thức do KH đăng ký các giao dịch thanh toán, số dư tài khoản, chứng từ giao dịch.
- l) Đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản theo quy định của Pháp luật, bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản, cung cấp thông tin liên quan đến tài khoản theo đúng quy định của Pháp luật.
- m) Trong trường hợp phát hiện người sử dụng tài khoản vi phạm các quy định tại Điều khoản, Điều kiện này hoặc vi phạm thỏa thuận với BIDV, có dấu hiệu vi phạm Pháp luật, BIDV có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của KH, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý.
- n) Sửa đổi nội dung điều khoản và điều kiện
- BIDV có quyền sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ toàn bộ hoặc từng phần, bất kỳ các điều khoản và điều kiện nào liên quan đến bất kỳ Sản Phẩm và Dịch Vụ nào do BIDV cung cấp. Mọi sự sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ nói trên sẽ có hiệu lực sau 05 (năm) ngày làm việc kể từ thời điểm BIDV thông báo đến KH bằng cách thông báo tại các Quầy giao dịch BIDV, cập nhật trên website chính thức của BIDV, thông qua thư điện tử, ứng dụng trên điện thoại di động, dịch vụ Ngân hàng điện tử, văn bản giấy và/hoặc bất kỳ một phương tiện nào khác mà BIDV cho là phù hợp hoặc một thời điểm được nêu rõ trong thông báo.
  - Nếu KH tiếp tục sử dụng Sản Phẩm và Dịch Vụ sau ngày việc sửa đổi có hiệu lực hoặc nếu BIDV không nhận được bất cứ văn bản thông báo, yêu cầu, thắc mắc về việc sửa đổi và/hoặc yêu cầu chấm dứt sử dụng Sản phẩm và Dịch vụ của KH trước ngày việc sửa đổi có hiệu lực, trong trường hợp này KH đồng ý chấp nhận việc sửa đổi đó như là một giao kết hợp đồng và là một phần không thể tách rời của Bản điều khoản, điều kiện chung này.
  - BIDV sẽ chấm dứt việc sử dụng Sản Phẩm và Dịch vụ của KH sau tối đa 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo về việc chấm dứt sử dụng Sản Phẩm và Dịch vụ bằng văn bản của KH. Trong khoảng thời gian đó, nếu vẫn sử dụng Sản Phẩm và Dịch Vụ, KH đồng ý thực hiện theo các nội dung đã được sửa đổi của Điều Khoản và Điều Kiện sử dụng này như thông báo của BIDV.

o) Các quyền khác theo quy định tại Bản điều khoản, điều kiện chung này và các quy định khác theo quy định của Pháp luật.

## **2. Trách nhiệm của BIDV**

- a) Tuân thủ các quy định về cung ứng dịch vụ cho KH theo Bản điều khoản, điều kiện chung này và các quy định khác theo quy định của Pháp luật.
- b) Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến tài khoản và giao dịch trên tài khoản của Chủ tài khoản theo quy định của pháp luật. Đảm bảo an toàn số dư trên TK theo quy định của Pháp luật, bảo mật thông tin liên quan đến TK, giao dịch TK, cung cấp thông tin liên quan đến TK theo đúng quy định của Pháp luật.
- c) Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của KH phù hợp với quy định và thỏa thuận giữa BIDV và KH, kiểm soát các lệnh thanh toán của KH, đảm bảo lập đúng thủ tục, hợp pháp, hợp lệ và khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của khách hàng.
- d) Hướng dẫn KH thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ thông tin KH, mở tài khoản, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng tài khoản. Hỗ trợ, tư vấn, xử lý yêu cầu KH trong quá trình KH đăng ký và sử dụng Dịch vụ, đảm bảo Dịch vụ được cung cấp ổn định, an toàn nhất trong phạm vi có thể.
- e) Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán theo thỏa thuận với chủ tài khoản và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà ngân hàng cung cấp.
- f) Lưu trữ mẫu chữ ký của chủ tài khoản, kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (trường hợp khách hàng là tổ chức thuộc đối tượng bắt buộc phải bố trí kế toán trưởng) và những người được ủy quyền để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản.
- g) Cập nhật kịp thời các Thông tin KH khi nhận được thông báo thay đổi thông tin KH của Chủ tài khoản. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật.
- h) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH liên quan đến việc sử dụng dịch vụ theo quy định của Pháp luật và quy định tại từng dịch vụ của BIDV. Hỗ trợ các biện pháp xử lý kịp thời khi nhận được thông báo hợp lệ của KH bằng văn bản về việc điện thoại cài đặt ứng dụng Smart OTP, nhận SMS OTP bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ Mật khẩu.
- i) Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
- j) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản của KH do lỗi của ngân hàng và trách nhiệm này là riêng biệt, độc lập giữa các dịch vụ khác nhau mà BIDV cung cấp.
- k) Đảm bảo hệ thống ngân hàng điện tử chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của Pháp luật liên quan đến việc cung ứng các dịch vụ trực tuyến (trừ các sự kiện bất khả kháng được nêu tại Điều 5, và các Sự kiện rủi ro miễn trừ trách nhiệm được nêu tại Điều 6 Bản điều khoản, điều kiện chung này). Thời gian cung cấp các sản phẩm cụ thể trên hệ thống Ngân hàng điện tử của BIDV phụ thuộc vào đặc điểm của từng sản phẩm, đặc điểm của các hệ thống công nghệ liên quan và chính sách của BIDV trong từng thời kỳ.
- l) Các trách nhiệm khác theo quy định của Bản điều khoản, điều kiện chung này và các quy định khác theo quy định của Pháp luật.

## **Điều 9: Hiệu lực hợp đồng**

1. Ngôn ngữ: Bản Hợp đồng đính kèm Điều khoản và Điều kiện chung này được lập bằng ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh. Trong trường hợp có bất kỳ sự không thống nhất giữa bản tiếng Việt và bản tiếng Anh, bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng trừ khi Pháp luật có quy định khác.
2. Hiệu lực Hợp đồng
  - a) Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày KH ký vào Hợp đồng cho đến khi dịch vụ bị chấm dứt theo quy định của Hợp đồng.
  - b) Khi Hợp đồng/dịch vụ được chấm dứt:
    - KH có trách nhiệm hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Hợp đồng nếu hai bên không có thỏa thuận khác bằng văn bản.

- Quyền sở hữu Thẻ thuộc về BIDV và không thể chuyển nhượng Thẻ cho bất kỳ người nào khác. Chủ Thẻ phải thực hiện hoàn trả Thẻ cho BIDV ngay theo yêu cầu của BIDV tại thời điểm Hợp đồng/dịch vụ được chấm dứt.

### 3. Sửa đổi, bổ sung Hợp đồng

- a) BIDV có thể thay đổi các nội dung tại Hợp đồng này tại từng thời điểm để đáp ứng yêu cầu của Pháp luật cũng như đảm bảo quyền lợi của KH và Ngân hàng.
- b) Trước khi Bán thay đổi Hợp đồng này có hiệu lực 5 ngày làm việc, Ngân hàng sẽ thông báo trên website <http://bidv.com.vn> và/hoặc một trong các phương thức: niêm yết công khai tại quầy giao dịch, gửi thông báo cho KH qua thư điện tử (email)/ điện thoại cố định/ tin nhắn qua điện thoại di động của KH.
- c) KH được coi là chấp thuận việc sửa đổi, bổ sung Hợp đồng nếu KH không thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng dịch vụ trước ngày sửa đổi, bổ sung có hiệu lực hoặc trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày BIDV gửi thông báo (nếu không thông báo rõ ngày sửa đổi, bổ sung có hiệu lực).
- d) Các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản điều khoản, điều kiện chung này và các tài liệu kèm theo (nếu có), là một bộ phận không tách rời của Hợp đồng và ràng buộc trách nhiệm đối với các bên.

### 4. Thay đổi, tạm dừng và chấm dứt dịch vụ đăng ký trong Hợp đồng

- a) BIDV có thể thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh dịch vụ; có thể khóa/tạm ngừng/chấm dứt/từ chối/bổ sung/thay đổi giao diện/đổi tên dịch vụ và các điều chỉnh khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho KH. Thông tin KH về số tài khoản/số thẻ có thể bị sửa đổi/bổ sung/thay thế do việc BIDV nâng cấp/phát triển/thay đổi hệ thống ngân hàng.
- b) Khi có các sự kiện này, Ngân hàng sẽ thông báo trên website <http://bidv.com.vn> và một trong các phương thức: niêm yết công khai tại quầy giao dịch, trên các phương tiện thông tin đại chúng, gửi thông báo cho KH qua email/ điện thoại cố định/ tin nhắn qua điện thoại di động của KH. Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Nếu KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là KH chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này. Trong trường hợp không đồng ý với các nội dung sửa đổi, KH được quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại Bản điều khoản, điều kiện chung này.
- c) Chấm dứt dịch vụ

- KH có quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ theo các thủ tục quy định của Ngân hàng và sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với Ngân hàng. Ngân hàng sẽ chấm dứt việc sử dụng dịch vụ theo đề nghị của KH. Trong khoảng thời gian từ khi KH đề nghị đến khi ngân hàng chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của KH, KH nếu vẫn sử dụng dịch vụ phải tuân theo các nội dung của Bản điều khoản, điều kiện chung này.

- Ngân hàng có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp dịch vụ mà không thông báo trước cho KH trong các trường hợp sau:

- Theo quyết định, yêu cầu Pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận hoặc khi lợi ích của Ngân hàng/KH/bên thứ ba có thể bị vi phạm.
- Các giao dịch có dấu hiệu liên quan đến trò chơi trái phép (bao gồm nhưng không giới hạn ở các dấu hiệu sau đây) : (i) TK/Thẻ phát sinh rất nhiều giao dịch giá trị nhỏ nhận tiền và chuyển đến nhiều TK khác nhau, tần suất và giá trị giao dịch không phù hợp với nghề nghiệp đăng ký tại ngân hàng; (ii) Nội dung giao dịch không rõ ràng hoặc có các cụm từ liên quan đến các trang web trò chơi trái phép đã được BIDV xác định và (hoặc) được thông báo trên các phương tiện đại chúng; (iii) BIDV không liên hệ được với KH hoặc KH không hợp tác cung cấp thông tin; (iv) Các dấu hiệu khác do BIDV xác định trong từng thời kỳ.
- Một/các bên vi phạm Hợp đồng dịch vụ Thẻ và trong thời hạn 15 ngày mà không sửa chữa, khắc phục hay không đồng ý với phương án sửa đổi, bổ sung Hợp đồng.
- Khi có sự cố do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Ngân hàng dẫn đến sự không thể thực hiện được dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, lỗi hệ thống công nghệ ngoài tầm kiểm soát của BIDV, mất điện do nhà cung ứng dịch vụ, khi giao dịch không đúng hạn mức KH đăng ký.

- KH không tuân thủ các yêu cầu bảo mật hoặc dịch vụ có khả năng rủi ro theo khuyến cáo của tổ chức liên quan; vi phạm FATCA; nghi ngờ giao dịch có liên quan đến yếu tố tội phạm, rửa tiền, vi phạm Pháp luật hoặc để thực hiện chính sách phòng chống rửa tiền theo quy định của Ngân hàng và Pháp luật; các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng.
- KH vi phạm Hợp đồng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho KH tổ chức của BIDV, có hành vi gian lận, bất hợp pháp trong giao dịch điện tử; Sau 45 ngày được cấp Tên/Mã đăng nhập và Mật khẩu đăng nhập KH không đăng nhập lần đầu thành công; Có nghi ngờ dịch vụ KH sử dụng đang bị lợi dụng; KH không thanh toán phí dịch vụ sau ba tháng liên tiếp.
- Một/các bên vi phạm Hợp đồng dịch vụ Thẻ và trong thời hạn 15 ngày mà không sửa chữa, khắc phục hay không đồng ý với phương án sửa đổi, bổ sung Hợp đồng.
- Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật Việt Nam hoặc Tổ chức Thẻ.

- Ngoại trừ các trường hợp được đề cập ở các mục nêu trên, trường hợp Ngân hàng ngừng cung cấp dịch vụ, Ngân hàng thông báo cho KH trước 15 ngày làm việc so với thời điểm chấm dứt dịch vụ Thẻ và 30 ngày làm việc so với thời điểm chấm dứt các dịch vụ còn lại.

## IV. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ

### A. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN

#### Điều 10: Mở tài khoản

1. KH được mở tài khoản tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch của BIDV hoặc mở tài khoản thông qua việc sử dụng phương tiện điện tử để kết nối với BIDV khi đáp ứng điều kiện theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
2. Các tài khoản được mở mới trên các phương tiện điện tử được quản lý, sử dụng tuân theo Đề nghị kèm Hợp đồng Đăng ký thông tin KH và dịch vụ tài khoản đã ký giữa Ngân hàng và KH đính kèm Bản điều khoản, điều kiện chung này.
3. KH kê khai bộ hồ sơ mở tài khoản theo quy định của ngân hàng đảm bảo thông tin đúng sự thật và chính xác.

#### Điều 11: Quản lý và sử dụng tài khoản

1. Số dư tối thiểu: Chủ tài khoản phải duy trì số tiền tối thiểu trên tài khoản theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ. Số dư tối thiểu trên tài khoản có thể thay đổi và được thông báo công khai tại website <http://www.bidv.com.vn>.
2. Lãi tiền gửi: KH được hưởng lãi trên số dư Tài Khoản theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do BIDV công bố trong từng thời kỳ áp dụng cho từng loại Tài Khoản.
3. Phí: Phí liên quan đến tài khoản bao gồm Phí quản lý tài khoản, Phí giao dịch tài khoản, Phí cung cấp thông tin, Phí đóng tài khoản và các phí liên quan khác theo quy định của Pháp luật. Phí liên quan đến tài khoản được thu theo biểu phí do BIDV công bố trong từng thời kỳ trên website và tại quầy giao dịch; hoặc thu theo các thỏa thuận riêng của KH và BIDV.
4. Thấu chi: KH được chi vượt quá số tiền có trên tài khoản tiền gửi thanh toán với điều kiện trong giới hạn hạn mức thấu chi được thỏa thuận tại Hợp đồng cấp hạn mức thấu chi giữa ngân hàng và KH.
5. Nhận sao kê, sổ phụ, chứng từ giao dịch: BIDV cung cấp giấy báo Nợ, báo Có, sao kê giao dịch, sổ phụ tài khoản qua các phương thức đa dạng căn cứ theo đề nghị của KH như: nhận trực tiếp tại quầy giao dịch, nhận qua thư điện tử, Swift, bưu điện. KH có thể yêu cầu ngân hàng cung cấp chứng từ tài khoản theo định kỳ hoặc đột xuất và thanh toán phí theo biểu phí của BIDV từng thời kỳ.
6. Sử dụng tài khoản:
  - a) KH được sử dụng số tiền trong phạm vi số dư khả dụng trên tài khoản của mình để thanh toán các giao dịch hợp pháp, hợp lệ, theo đúng chữ ký đã đăng ký với BIDV.
  - b) Khi thực hiện giao dịch trên tài khoản tại quầy giao dịch, người giao dịch của KH tổ chức phải xuất trình giấy tờ tùy thân theo Quy trình mở và sử dụng tài khoản của BIDV. Chứng từ giao dịch được lập phải

hợp pháp, hợp lệ và bao gồm hồ sơ chứng minh giao dịch theo quy định hiện hành của Pháp luật và các quy trình, quy định mở và sử dụng tài khoản của BIDV.

- c) KH đảm bảo có đủ số dư khả dụng trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp và chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí sử dụng dịch vụ theo quy định của BIDV. Chịu trách nhiệm về việc chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản theo thỏa thuận tại Hợp đồng cấp hạn mức thấu chi với BIDV.
- d) KH có trách nhiệm lưu trữ các chứng từ giao dịch với BIDV để đối chiếu khi cần thiết.
- e) BIDV có quyền phong tỏa và trích Nợ tài khoản của KH và KH có nghĩa vụ hoàn trả cho BIDV theo quy định của Pháp luật để thực hiện:

- Thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi, các khoản phải trả của KH với BIDV và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán (bao gồm cả dịch vụ cung ứng trên tài khoản khác của KH); các khoản phí và các nghĩa vụ tài chính khác theo quy định tại Bản điều khoản, điều kiện chung về tài khoản và dịch vụ tại BIDV.

- 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.

- Để 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 thanh toán theo quy định của pháp luật.

- Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do ngân hàng đó phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền.

- Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ của Chủ tài khoản và các trường hợp khác theo thỏa thuận bằng văn bản giữa BIDV và Chủ tài khoản và bên thứ ba.

- Để khấu trừ thuế theo quy định của FATCA (nếu có).

- Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa KH và BIDV hoặc theo quy định của Pháp luật.

- f) BIDV có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán/giao dịch của Chủ tài khoản trong các trường hợp:

- Chủ tài khoản 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 trong hồ sơ mở tài khoản hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Chủ tài khoản với BIDV, không phù hợp với quy định của Pháp luật.

- Chủ tài khoản không có đủ Số dư khả dụng trên tài khoản.

- Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền.

- Tài khoản đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ, hoặc tài khoản đang bị đóng, hoặc bị tạm khóa hoặc bị phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không đủ Số dư khả dụng để thực hiện các lệnh thanh toán, hoặc vượt hạn mức thấu chi.

- Chủ tài khoản có dấu hiệu gian lận/lừa đảo hoặc hành vi vi phạm Pháp luật khác.

## 7. Quản lý giao dịch, số dư tài khoản

- a) Ngân hàng cung cấp dịch vụ xác nhận số dư chứng minh tài chính theo yêu cầu của KH đảm bảo phù hợp với quy định của Pháp luật và BIDV trong từng thời kỳ.
- b) KH có trách nhiệm tự tổ chức hạch toán, theo dõi, đối chiếu với Giấy báo Nợ, Giấy báo Có, hoặc sao kê, số phụ tài khoản được BIDV cung cấp định kỳ, quản lý các giao dịch trên tài khoản và có thông báo ngay với BIDV khi phát hiện mất Chứng nhận tiền gửi, phát hiện có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản hoặc tài khoản bị lợi dụng.

- c) Ngân hàng cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử để KH chủ động đối chiếu số dư tiền gửi với ngân hàng. Định kỳ, từ ngày 01 tháng 01 đến ngày trước ngày 31 tháng 1 hàng năm, KH đến quầy giao dịch của BIDV để thực hiện đối chiếu số dư trong năm tài chính trước đó (nếu KH có nhu cầu). Trường hợp KH không đến thực hiện đối chiếu số dư thì được coi là đồng ý với số dư tài khoản tại thời điểm cuối năm của KH tại ngân hàng.
- d) KH phải hoàn trả vô điều kiện cho BIDV những khoản ghi Có nhằm trong thời hạn tối đa 03 ngày kể từ khi phát hiện ra việc hạch toán sai hoặc khi nhận được thông báo hoặc yêu cầu hoàn trả của BIDV.
- e) Đối với giao dịch chuyển tiền đến không đủ điều kiện ghi Có, trong một số trường hợp theo quy định của BIDV từng thời kỳ, BIDV có quyền chủ động hoàn trả giao dịch sau khi trừ đi các khoản phí của BIDV (nếu có).
- f) Đối với các giao dịch chuyển tiền đến chỉ dẫn ghi có TK của KH tại BIDV, KH có trách nhiệm lưu trữ đầy đủ hồ sơ, chứng từ chứng minh tính hợp pháp, hợp lệ của giao dịch và xuất trình đầy đủ khi có yêu cầu kiểm tra của BIDV và/hoặc cơ quan có thẩm quyền. Trong một số trường hợp, theo quy định của BIDV từng thời kỳ, các hồ sơ, chứng từ này phải được cung cấp cho BIDV kiểm tra đảm bảo tính đầy đủ, hợp lệ trước khi BIDV thực hiện ghi có TK của KH.

### **Điều 12: Tạm khóa tài khoản**

1. Ngân hàng thực hiện tạm khóa tài khoản thanh toán của KH một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản khi:
  - a) Khi có yêu cầu bằng văn bản của KH hoặc đề nghị hỗ trợ qua Tổng đài CSKH theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
  - b) Theo thỏa thuận khác bằng văn bản giữa KH và ngân hàng.
  - c) Khi TK của KH có dấu hiệu giao dịch bất thường, đáng ngờ theo khuyến nghị, cảnh báo của cơ quan có thẩm quyền, BIDV thực hiện tạm khóa tài khoản cho đến khi thực hiện xác minh được TK của KH không có dấu hiệu giao dịch bất thường, đáng ngờ.
  - d) Khi phát sinh giao dịch tra soát khiếu nại từ Tổ chức thẻ, ĐVCNT, các khoản rút thừa từ máy giao dịch tự động, hoặc các trường hợp tài khoản của KH chưa đủ tiền để thanh toán các khoản giao dịch, phí, lãi phát sinh trong quá trình quản lý và cung ứng dịch vụ.
  - e) Khi KH có dấu hiệu gian lận/lừa đảo, vi phạm pháp luật liên quan đến TK/thẻ (không áp dụng đối với trường hợp phản ánh qua Tổng đài), ngân hàng tạm khóa số tiền theo phản ánh, thời hạn tạm khóa là 03 (ba) ngày làm việc.
  - d) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
2. Việc tạm khóa thực hiện theo đề nghị tại văn bản yêu cầu của KH. Số tiền bị tạm khóa được bảo toàn và kiểm soát chặt theo nội dung tạm khóa và được hưởng lãi không kỳ hạn theo quy định của BIDV. Trường hợp tài khoản bị tạm khóa một phần thì số tiền không bị tạm khóa vẫn được sử dụng bình thường.
3. Việc tạm khóa tài khoản chấm dứt khi:
  - a) Hết thời hạn tạm khóa theo yêu cầu của KH.
  - b) Hết thời hạn tạm khóa theo thỏa thuận giữa KH và BIDV.
  - c) KH yêu cầu hủy tạm khóa trước hạn.
  - d) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.

### **Điều 13: Phong tỏa tài khoản**

1. BIDV sẽ phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên tài khoản trong các trường hợp sau:
  - a) Khi có yêu cầu phong tỏa bằng văn bản của KH hoặc đề nghị hỗ trợ qua Tổng đài CSKH theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
  - b) Khi nhận được yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật.
  - c) BIDV phát hiện nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có vào tài khoản thanh toán 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 tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.

- d) Theo yêu cầu của TCTD có quan hệ tín dụng với KH được KH đồng ý hoặc ủy quyền.
  - e) Khi nhận được thông báo bằng văn bản của một trong các Chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản chung giữa các Chủ tài khoản chung.
  - f) KH có các nghĩa vụ thanh toán đến hạn đối với BIDV theo các hợp đồng (bao gồm hợp đồng tín dụng, bảo lãnh, cầm cố, thế chấp, hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ...) nhưng không tự nguyện/chủ động thực hiện (nợ gốc, lãi, phí, nghĩa vụ bảo lãnh, nghĩa vụ tài chính phải thanh toán khác).
  - g) Khi xảy ra các sự kiện làm phát sinh quyền phong tỏa TK của BIDV theo thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và KH tại các hợp đồng (trong đó có bao gồm nghĩa vụ KH phải trả đối với các giá trị giao dịch và phí phát sinh từ việc sử dụng dịch vụ).
  - h) Khi phát hiện và có cơ sở để đánh giá KH sử dụng giấy tờ tùy thân, tài liệu, hồ sơ thông tin giả mạo để mở TK, KH mở TK với mục đích đáng ngờ.
  - i) Khi BIDV phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH khi thực hiện mở và sử dụng TK trên các kênh Ngân hàng điện tử.
  - j) Các trường hợp khác theo Điều kiện, điều khoản này và quy định của Pháp luật.
2. Việc phong tỏa thực hiện theo đề nghị tại văn bản yêu cầu phong tỏa. Số tiền bị phong tỏa phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa và vẫn được hưởng lãi theo quy định của BIDV. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng như bình thường.
  3. Trường hợp phong tỏa không theo yêu cầu của KH, ngay sau khi phong tỏa tài khoản, ngân hàng thông báo bằng văn bản và/ hoặc điện thoại cho người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản; số tiền bị phong tỏa trên tài khoản được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa.
  4. Việc phong tỏa tài khoản chấm dứt khi:
    - a) Kết thúc thời hạn phong tỏa tại văn bản đề nghị.
    - b) Khi người có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật ra quyết định hoặc yêu cầu chấm dứt việc phong tỏa.
    - c) Khi BIDV đã xử lý xong việc nhầm lẫn, sai sót về chuyển tiền.
    - d) Khi các Chủ tài khoản chung có văn bản gửi đến BIDV xác định tranh chấp đã được giải quyết.
    - e) Khi BIDV đã trích đủ số tiền mà KH có nghĩa vụ hoàn trả BIDV theo Điều kiện, điều khoản này.
    - f) Các trường hợp khác theo Điều kiện, điều khoản này và quy định của Pháp luật.
  5. BIDV được từ chối yêu cầu phong tỏa, đóng 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 BIDV.

#### **Điều 14: Ủy quyền sử dụng tài khoản**

1. KH được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản theo quy định của Pháp luật và quy trình, quy định mở và sử dụng tài khoản của BIDV. Việc ủy quyền phải được lập bằng văn bản và được lập tại BIDV hoặc qua công chứng, chứng thực theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ. Người được ủy quyền phải đăng ký thông tin và chữ ký mẫu theo quy định của BIDV.
2. Văn bản ủy quyền phải xác định thời hạn ủy quyền (mốc thời hạn ủy quyền cụ thể) hoặc sự kiện pháp lý làm chấm dứt nội dung ủy quyền.
3. Người được ủy quyền chịu trách nhiệm trong phạm vi được ủy quyền và người ủy quyền chịu trách nhiệm cuối cùng trước Pháp luật và với BIDV.

#### **Điều 15: Sử dụng tài khoản chung**

1. Tài khoản chung được sử dụng theo các nội dung cam kết và thỏa thuận trong Văn bản thỏa thuận/Hợp đồng Mở và sử dụng tài khoản chung.



2. Trừ khi có các thỏa thuận khác (về cách thức sử dụng tài khoản chung, quyền và trách nhiệm của mỗi Chủ tài khoản trong việc sử dụng tài khoản chung, phương thức giải quyết khi có tranh chấp liên quan đến tài khoản chung), việc sử dụng tài khoản chung thực hiện theo nguyên tắc sau:
- Các Chủ tài khoản chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản chung và việc sử dụng tài khoản chung phải được sự chấp 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 từ việc sử dụng tài khoản chung.
  - Mỗi Chủ tài khoản chung có trách nhiệm thông báo cho các Chủ tài khoản khác về thông tin nhận được của BIDV, trừ trường hợp giữa BIDV và các Chủ tài khoản có thỏa thuận khác. Thông báo hoặc thông tin của BIDV gửi cho mỗi Chủ tài khoản chung được coi như thông báo tới tất cả các Chủ tài khoản chung khác.
  - Từng Chủ tài khoản có thể ủy quyền cho người khác thay mặt mình sử dụng tài khoản chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các Chủ tài khoản còn lại.
  - Khi một trong các Chủ tài khoản là tổ chức bị giải thể, phá sản, sáp nhập hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của Pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản chung và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản chung được giải quyết theo quy định của Pháp luật.
  - Các Chủ tài khoản chung đồng ý tài khoản chung sẽ bị phong tỏa khi phát sinh tranh chấp liên quan đến tài khoản chung, khi tất cả Chủ tài khoản chung có đề nghị phong tỏa, tạm khóa và chỉ giải tỏa khi các Chủ tài khoản chung đề nghị ngân hàng giải tỏa, hoặc gửi văn bản xác định tranh chấp được giải quyết hoặc giải tỏa theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - Chủ tài khoản chung có các quyền lợi và nghĩa vụ khác liên quan đến tài khoản chung theo quy định của Pháp luật.

### **Điều 16: Sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng theo quy định của Pháp luật**

Tùy từng loại tài khoản tiền gửi chuyên dùng, khách hàng cam kết, đảm bảo thực hiện các nội dung sau:

#### **1. Tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư trực tiếp ra nước ngoài**

- Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động đầu tư trực tiếp ra nước ngoài (bao gồm cả giai đoạn trước đầu tư) theo đúng quy định tại Thông tư 12/2016/TT-NHNN ngày 29/06/2016 hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với hoạt động đầu tư ra nước ngoài do Thống đốc NHNN Việt Nam ban hành, các văn bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có).
- Bổ sung văn bản xác nhận đăng ký giao dịch ngoại hối trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày được NHNN xác nhận để BIDV lưu cùng hồ sơ mở tài khoản.
- Trường hợp thay đổi tài khoản vốn đầu tư bằng loại ngoại tệ khác hoặc thay đổi TCTD cung ứng dịch vụ tài khoản, trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày NHNN xác nhận đăng ký thay đổi tài khoản vốn đầu tư trực tiếp ra nước ngoài, khách hàng có trách nhiệm gửi đề nghị đóng tài khoản tại BIDV, tất toán và chuyển toàn bộ số dư sang tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư trực tiếp ra nước ngoài mới để tiếp tục thực hiện hoạt động đầu tư trực tiếp ra nước ngoài theo đúng quy định.
- Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động đầu tư trực tiếp ra nước ngoài.
- Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định liên quan về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền và chống tài trợ khủng bố theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư trực tiếp ra nước ngoài tại BIDV.

#### **2. Tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư gián tiếp ra nước ngoài**

- Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng đầu tư gián tiếp ra nước ngoài mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động đầu tư gián tiếp ra nước ngoài theo đúng quy định tại Thông tư 10/2016/TT-NHNN ngày 29/06/2016 hướng dẫn một số nội dung quy định tại Nghị định 135/2015/NĐ-CP ngày 31/12/2015 của Chính phủ quy định về đầu tư gián tiếp ra nước ngoài, các văn

bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có).

- b) Trường hợp thay đổi TCTD được phép mở tài khoản, khách hàng có trách nhiệm gửi đề nghị đóng tài khoản chuyên dùng đầu tư gián tiếp ra nước ngoài đã mở tại BIDV, tất toán và chuyển toàn bộ số dư sang tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư gián tiếp ra nước ngoài mới để tiếp tục thực hiện hoạt động đầu tư gián tiếp ra nước ngoài theo đúng quy định.
- c) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động đầu tư gián tiếp ra nước ngoài.
- d) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định liên quan về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, phòng chống khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư gián tiếp ra nước ngoài tại BIDV.

### **3. Mở, quản lý và sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư gián tiếp vào Việt Nam**

- a) Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng đầu tư gián tiếp vào Việt Nam mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động đầu tư gián tiếp nước ngoài tại Việt Nam theo đúng quy định tại Thông tư 05/2014/TT-NHNN ngày 12/03/2014 hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản vốn đầu tư gián tiếp để thực hiện hoạt động đầu tư gián tiếp nước ngoài tại Việt Nam do Thống đốc NHNN Việt Nam ban hành, các văn bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có).
- b) Trường hợp thay đổi Ngân hàng được phép mở tài khoản, khách hàng có trách nhiệm gửi đề nghị đóng tài khoản chuyên dùng đầu tư gián tiếp vào Việt Nam đã mở tại BIDV, tất toán và chuyển toàn bộ số dư sang tài khoản **tiền gửi chuyên dùng đầu tư gián tiếp vào Việt Nam** mới để tiếp tục thực hiện hoạt động đầu tư gián tiếp vào Việt Nam theo đúng quy định.
- c) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động đầu tư gián tiếp nước ngoài vào Việt Nam.
- d) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định về Luật chứng khoán, các văn bản hướng dẫn về luật chứng khoán, các quy định hiện hành của pháp luật liên quan đến hoạt động góp vốn, mua cổ phần của nhà đầu tư nước ngoài trong các doanh nghiệp Việt Nam và hoạt động của nhà đầu tư nước ngoài trên thị trường chứng khoán Việt Nam, quy định quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư gián tiếp vào Việt Nam tại BIDV.

### **4. Tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư trực tiếp vào Việt Nam**

- a) Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng đầu tư trực tiếp vào Việt Nam mở tại BIDV tương ứng với loại ngoại tệ góp vốn và từng dự án/ hợp đồng để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động đầu tư trực tiếp nước ngoài vào Việt Nam theo đúng quy định tại Thông tư 06/2019/TT-NHNN ngày 26/6/2019 hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với hoạt động đầu tư trực tiếp nước ngoài vào Việt Nam do Thống đốc NHNN Việt Nam ban hành, các văn bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có).
- b) Trường hợp thay đổi Ngân hàng được phép mở tài khoản khác tương ứng với loại ngoại tệ đã mở, khách hàng có trách nhiệm gửi đề nghị đóng tài khoản đã mở tại BIDV, tất toán và chuyển toàn bộ số dư sang **tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư trực tiếp vào Việt Nam** mới để tiếp tục thực hiện hoạt động đầu tư trực tiếp vào Việt Nam theo đúng quy định tại Thông tư 06/2019/TT-NHNN ngày 26/6/2019.
- c) Thực hiện đóng tài khoản vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài đã mở tại BIDV để thực hiện theo đúng quy định tại Thông tư 06/2019/TT-NHNN ngày 26/6/2019.

- d) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động đầu tư trực tiếp vào Việt Nam.
- e) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định liên quan về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, phòng chống khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng đầu tư trực tiếp nước ngoài vào Việt Nam tại BIDV.

#### **5. Tài khoản tiền gửi chuyên dùng dành cho hoạt động kinh doanh trò chơi điện tử có thưởng dành cho người nước ngoài**

- a) Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng với mỗi loại ngoại tệ mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động kinh doanh trò chơi điện tử có thưởng dành cho người nước ngoài theo đúng quy định tại Thông tư 09/2022/TT-NHNN ngày 12/07/2022 hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với hoạt động kinh doanh trò chơi điện tử có thưởng dành cho người nước ngoài do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành, các văn bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có).
- b) Trường hợp thay đổi ngân hàng được phép nơi doanh nghiệp mở tài khoản chuyên dùng ngoại tệ cho hoạt động kinh doanh trò chơi điện tử có thưởng cho người nước ngoài, trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày được điều chỉnh Giấy phép thu, chi ngoại tệ và các hoạt động ngoại hối khác khách hàng có trách nhiệm gửi đề nghị đóng tài khoản đã mở tại BIDV, tắt toán và chuyển toàn bộ số dư sang tài khoản chuyên dùng kinh doanh trò chơi điện tử mới hoặc tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ để tiếp tục thực hiện giao dịch liên quan đến hoạt động kinh doanh trò chơi điện tử có thưởng theo đúng quy định.
- c) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động kinh doanh trò chơi điện tử có thưởng cho người nước ngoài.
- d) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định liên quan về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, phòng chống khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng cho doanh nghiệp hoạt động kinh doanh trò chơi có thưởng cho người nước ngoài tại BIDV.

#### **6. Tài khoản tiền gửi chuyên dùng dành cho doanh nghiệp hoạt động kinh doanh casino**

- a) Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng với mỗi loại ngoại tệ mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động kinh doanh casino theo đúng quy định tại Thông tư 10/2017/TT-NHNN ngày 30/08/2017 hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với hoạt động kinh doanh casino do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành, các văn bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có).
- b) Trường hợp thay đổi ngân hàng được phép nơi doanh nghiệp mở tài khoản chuyên dùng ngoại tệ cho hoạt động kinh doanh trò chơi điện tử có thưởng cho người nước ngoài, trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày được điều chỉnh Giấy phép thu, chi ngoại tệ và các hoạt động ngoại hối khác khách hàng có trách nhiệm gửi đề nghị đóng tài khoản đã mở tại BIDV, tắt toán và chuyển toàn bộ số dư sang tài khoản chuyên dùng **dành cho doanh nghiệp hoạt động kinh doanh casino** mới hoặc tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ để tiếp tục thực hiện giao dịch liên quan đến hoạt động kinh doanh casino theo đúng quy định.
- c) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động kinh doanh casino.
- d) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định liên quan về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, phòng chống khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng cho doanh nghiệp hoạt động kinh doanh casino tại BIDV.

#### **7. Tài khoản tiền gửi chuyên dùng vay, trả nợ nước ngoài**

- a) Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng vay, trả nợ nước ngoài mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động vay trả nợ nước ngoài của chúng tôi theo đúng quy định tại Thông tư 12/2022/TT-NHNN ngày 30/09/2022 hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với việc vay, trả nợ nước ngoài của doanh nghiệp do Thống đốc NHNN Việt Nam ban hành, các văn bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có).
- b) Trường hợp kế hoạch rút vốn, trả nợ, chuyển phí thực tế thay đổi trong phạm vi 10 (mười) ngày so với kế hoạch rút vốn, trả nợ, chuyển phí đã được Ngân hàng Nhà nước xác nhận trước đó, khách hàng có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho BIDV để thực hiện rút vốn, trả nợ theo kế hoạch thay đổi. Trường hợp thay đổi Ngân hàng được phép mở tài khoản, khách hàng có trách nhiệm gửi đề nghị đóng tài khoản đã mở tại BIDV, tất toán và chuyển toàn bộ số dư sang tài khoản tiền gửi chuyên dùng vay, trả nợ nước ngoài mới để tiếp tục thực hiện giao dịch liên quan đến khoản vay, trả nợ nước ngoài theo đúng quy định.
- c) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động vay, trả nợ nước ngoài.
- d) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định liên quan về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, phòng chống khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng vay, trả nợ nước ngoài tại BIDV.

#### **8. Tài khoản tiền gửi chuyên dùng cho vay ra nước ngoài**

- a) Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng cho vay ra nước ngoài mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch liên quan đến hoạt động cho vay ra nước ngoài của chúng tôi theo đúng quy định tại Thông tư 37/2013/TT-NHNN ngày 26/02/2016 hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với việc vay, trả nợ nước ngoài của doanh nghiệp do Thống đốc NHNN Việt Nam ban hành, các văn bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có).
- b) Bổ sung văn bản xác nhận đăng ký khoản cho vay ra nước ngoài trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày được NHNN xác nhận để BIDV lưu cùng hồ sơ mở tài khoản.
- c) Trường hợp thay đổi Ngân hàng được phép mở tài khoản, khách hàng có trách nhiệm gửi đề nghị đóng tài khoản đã mở tại BIDV, tất toán và chuyển toàn bộ số dư sang tài khoản **tiền gửi chuyên dùng cho vay ra nước ngoài** mới để tiếp tục thực hiện giao dịch liên quan đến khoản cho vay ra nước ngoài theo đúng quy định.
- d) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động cho vay ra nước ngoài.
- e) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định liên quan về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, phòng chống khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng cho vay ra nước ngoài tại BIDV.

#### **9. Tài khoản tiền gửi chuyên dùng dành cho TCKT cung ứng dịch vụ nhận và chi, trả ngoại tệ**

- a) Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản chuyên dùng với mỗi loại ngoại tệ mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch thu chi liên quan đến hoạt động nhận và chi, trả ngoại tệ theo đúng quy định tại Thông tư 34/2015/TT-NHNN ngày 31/12/2015 hướng dẫn hoạt động cung ứng dịch vụ nhận và chi, trả ngoại tệ do Thống đốc NHNN Việt Nam ban hành, các văn bản sửa đổi, bổ sung và các quy định có liên quan của pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng (nếu có).
- b) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của BIDV để chứng minh mục đích giao dịch liên quan đến hoạt động cung ứng dịch vụ nhận và chi, trả ngoại tệ.
- c) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định liên quan về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, phòng chống khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo Pháp luật Việt Nam và quốc tế khi sử dụng

tài khoản tiền gửi chuyên dùng dành cho tổ chức kinh tế cung ứng dịch vụ nhận và chi, trả ngoại tệ tại BIDV.

### **Điều 17: Đóng tài khoản**

1. BIDV sẽ đóng tài khoản thanh toán của KH trong các trường hợp sau:
  - a) Đóng tài khoản theo yêu cầu của KH và KH đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản.
  - b) BIDV thực hiện đóng tài khoản thanh toán của KH trong các trường hợp:
    - Tổ chức có tài khoản thanh toán chấm dứt hoạt động theo quy định của Pháp luật.
    - Khi KH vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại hợp đồng về mở và sử dụng tài khoản thanh toán với BIDV, quy định về FATCA, quy trình mở và sử dụng tài khoản của BIDV.
    - Khi tài khoản thanh toán không còn số dư và không phát sinh giao dịch theo quy định của BIDV từng thời kỳ phù hợp với quy định của Pháp luật.
    - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
    - Khi có căn cứ về việc KH có dấu hiệu gian lận, lừa đảo trong việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán.
    - Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
2. Khi đóng tài khoản, BIDV sẽ thông báo cho KH bằng một trong các phương thức: email, tin nhắn điện thoại hoặc các phương thức khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ. KH có thể đề nghị đóng tài khoản không kỳ hạn tại bất kỳ chi nhánh nào nhưng chỉ chi nhánh mở tài khoản đó có thẩm quyền thực hiện đóng tài khoản của KH. Trường hợp KH giao dịch đóng tài khoản không kỳ hạn khác chi nhánh mở tài khoản, chi nhánh tiếp nhận phối hợp với chi nhánh mở tài khoản thực hiện đóng tài khoản theo yêu cầu của KH.
3. Khi đóng tài khoản, BIDV đồng thời sẽ chấm dứt các dịch vụ kết nối với tài khoản đó. KH thanh toán phí đóng tài khoản theo quy định trong biểu phí của BIDV được niêm yết công khai tại quầy giao dịch. Ngân hàng được tự động trích Nợ, phong tỏa để trích nợ để thanh toán các khoản phí khác theo biểu phí của BIDV và các nghĩa vụ tài chính khác của KH tại BIDV (nếu có).
4. KH không được đóng tài khoản khi tài khoản của KH đang bị phong tỏa hoặc KH chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với BIDV.
5. Khi tài khoản được đóng, số dư còn lại trên tài khoản được xử lý như sau:
  - a) Trường hợp tổ chức chấm dứt hoạt động: Chi trả cho các cổ đông/người đại diện của cổ đông có tên trong Sổ đăng ký cổ đông của Công ty (công ty cổ phần), thành viên/người đại diện có tên trong Sổ đăng ký thành viên (công ty TNHH), ...
  - b) Theo yêu cầu của tòa án, cơ quan có thẩm quyền (nếu có).
  - c) Trường hợp tài khoản còn số dư và KH/Người thụ hưởng hợp pháp chưa đến ngân hàng làm thủ tục thanh toán, BIDV sẽ chuyển toàn bộ số dư sang Tài khoản trung gian phải trả để chờ thanh toán và không tiếp tục trả lãi.
  - d) Sau 03 lần thông báo (mỗi lần cách nhau 15 ngày) về việc đóng tài khoản bằng văn bản theo hình thức thư bảo đảm cho KH/Người thụ hưởng nhưng KH/Người thụ hưởng không đến ngân hàng để nhận số tiền còn lại, BIDV sẽ quản lý và xử lý số tiền trên theo quy định và quy trình mở và sử dụng tài khoản của BIDV. Trường hợp sau đó, KH có đề nghị kèm theo nội dung hợp lệ (KH không nhận được thông báo của ngân hàng, ...) BIDV thực hiện thanh toán hoàn trả KH.

## **B. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN**

### **Điều 18: Điều kiện gửi tiền gửi có kỳ hạn**

1. KH tổ chức chỉ được gửi, nhận chi trả tiền gửi có kỳ hạn thông qua tài khoản thanh toán của chính KH. Đối với tiền gửi chung có kỳ hạn, KH gửi, nhận chi trả tiền gửi có kỳ hạn thông qua tài khoản thanh toán chung của tất cả KH.

2. Đối với KH tổ chức nước ngoài không cư trú, thời hạn gửi tiền không được dài hơn thời hạn hiệu lực còn lại của Giấy tờ xác minh thông tin của tổ chức (bao gồm Quyết định thành lập hoặc Giấy phép hoạt động hoặc Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoặc các giấy tờ khác tương đương theo quy định của Pháp luật).
3. Người cư trú và không cư trú không được gửi tiền gửi chung có kỳ hạn. Tổ chức và cá nhân không được gửi tiền gửi chung có kỳ hạn bằng ngoại tệ.

### **Điều 19: Loại tiền tệ và kỳ hạn**

1. BIDV có quyền quy định về các kỳ hạn gửi tiền và loại tiền nhận gửi theo từng thời kỳ phù hợp với quy định của Pháp luật.
2. KH có quyền lựa chọn kỳ hạn và loại tiền gửi phù hợp với nhu cầu của mình trên cơ sở các quy định của BIDV.

### **Điều 20: Lãi suất**

1. BIDV sẽ công bố về các mức lãi suất áp dụng. Lãi suất thay đổi tùy thuộc vào loại tiền, kỳ hạn và giá trị của tiền gửi kỳ hạn và được ấn định cho kỳ hạn cụ thể mà KH lựa chọn.
2. KH đồng ý, trong trường hợp các chính sách quản lý của Nhà nước, các quy định của Pháp luật hoặc thị trường có sự thay đổi, biến động bất thường, BIDV có thể chủ động thực hiện điều chỉnh lãi suất tiền gửi mà không cần chứng minh sự thay đổi hay cần bất kỳ sự xác nhận đồng ý nào từ KH.

### **Điều 21: Xử lý đáo hạn đối với khoản tiền gửi áp dụng phương thức quay vòng**

Trong trường hợp khoản tiền gửi có kỳ hạn áp dụng tất toán theo phương thức quay vòng thì khoản tiền gửi sẽ được tự động kéo dài thêm một thời hạn gửi tiền mới tương ứng thời hạn gửi tiền gửi ban đầu và lãi suất tiền gửi trong trường hợp quay vòng sẽ tính theo lãi suất tương ứng kỳ hạn áp dụng theo bảng lãi suất BIDV có hiệu lực tại thời điểm quay vòng hoặc theo mức lãi suất được BIDV gửi tới KH tại thời điểm quay vòng. Nếu tại thời điểm quay vòng BIDV không còn áp dụng kỳ hạn ban đầu thì BIDV theo quyết định của mình sẽ áp dụng một thời hạn kéo dài mới thấp hơn liền kề với kỳ hạn ban đầu; mức lãi suất trong thời gian quay vòng sẽ được tính theo mức lãi suất của kỳ hạn tương ứng theo quy định trong bảng lãi suất BIDV có hiệu lực tại thời điểm quay vòng hoặc theo mức lãi suất được BIDV gửi tới KH tại thời điểm quay vòng.

### **Điều 22: Tất toán khoản tiền gửi trước ngày đến hạn**

1. KH được phép chi trả (tất toán) trước hạn một phần khoản tiền gửi hoặc toàn bộ khoản tiền gửi tùy thuộc vào quy định của từng Sản Phẩm và thỏa thuận giữa BIDV và KH.
2. Trường hợp KH tất toán toàn bộ khoản tiền gửi trước ngày đến hạn: KH hưởng lãi theo mức lãi suất không kỳ hạn thấp nhất theo đối tượng KH và/hoặc theo loại tiền đã gửi tại thời điểm rút trước hạn. Trong trường hợp trả lãi trước/trả lãi định kỳ, KH phải hoàn trả toàn bộ phần tiền lãi có kỳ hạn KH đã được hưởng và số tiền này sẽ được trừ vào số tiền gốc tại thời điểm KH rút trước hạn.
3. Trường hợp KH tất toán một phần khoản tiền gửi trước ngày đến hạn:
  - a) Đối với phần tiền gửi rút trước hạn, KH hưởng lãi theo mức lãi suất không kỳ hạn thấp nhất theo đối tượng KH và/hoặc theo loại tiền đã gửi tại thời điểm rút trước hạn. Trong trường hợp trả lãi trước/ trả lãi định kỳ, KH phải hoàn trả toàn bộ phần tiền lãi có kỳ hạn KH đã được hưởng đối với phần tiền gửi rút trước hạn và số tiền này sẽ trừ vào số tiền gốc KH rút trước hạn.
  - b) Đối với phần tiền gửi còn lại, KH hưởng lãi theo mức lãi suất có kỳ hạn đang áp dụng đối với khoản tiền gửi ban đầu.

### **Điều 23: Thay đổi thông tin liên quan đến tài khoản nhận gốc và lãi**

1. Trong trường hợp KH có nhu cầu thay đổi thông tin liên quan đến tài khoản nhận gốc và lãi do Tài khoản thanh toán của KH đăng ký nhận gốc và lãi ban đầu bị phong tỏa, đóng, tạm khóa, bị thay đổi tình trạng hoặc vì bất kỳ lý do nào khác thì KH phải thông báo cho BIDV và thực hiện thay đổi thông tin tài khoản thanh toán nhận chi trả tiền gốc và lãi.

2. Trường hợp KH và BIDV không/chưa thống nhất được việc điều chỉnh thông tin tài khoản thanh toán nhận chi trả gốc và lãi, BIDV hiểu rằng việc chuyển tiền chi trả gốc và lãi sẽ được thực hiện chuyển vào Tài Khoản của KH theo chỉ định ban đầu; nếu Tài Khoản của KH đã đóng, việc chuyển tiền chi trả gốc và lãi sẽ được BIDV giữ hộ toàn bộ số dư có trong Tài Khoản (nếu còn) chờ thanh toán và KH không được hưởng lãi trên tài khoản này.

#### **Điều 24: Tra cứu thông tin của khoản tiền gửi**

Trong trường hợp KH có nhu cầu tra cứu thông tin của khoản tiền gửi có kỳ hạn, KH có thể tra cứu tại các quầy giao dịch của BIDV; hoặc qua dịch vụ Ngân hàng điện tử; hoặc các phương thức khác do BIDV quy định từng thời kỳ.

### **C. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ**

#### **Điều 25: Định nghĩa**

1. Sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử (sau đây được gọi là Dịch vụ) là các sản phẩm dịch vụ được BIDV cung cấp cho KH thông qua kênh phân phối điện tử bao gồm nhưng không giới hạn bởi: BIDV iBank, BSMS.
2. Các Dịch vụ được BIDV cung cấp trên cơ sở nguyên trạng, BIDV không đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ một cách liên tục và không bị gián đoạn. KH chấp nhận rủi ro bị gián đoạn giao dịch trong trường hợp BIDV bảo trì, nâng cấp hệ thống hoặc do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của BIDV, bao gồm một số nguyên nhân, cụ thể như sau: tình trạng gián đoạn do nguyên nhân bất khả kháng của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, nhà cung cấp dịch vụ chuyên tiền, nhà cung cấp dịch vụ thanh toán hóa đơn hoặc của bên thứ ba liên quan; sự cố điện, sự cố kỹ thuật, đứt nghẽn mạng, đường truyền; thiên tai, địch họa, đình công, các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền khác.
3. Các thông tin liên quan đến giao dịch, số dư tài khoản của KH được BIDV cung cấp qua kênh phân phối điện tử có thể không luôn luôn được cập nhật hoàn toàn bởi có các giao dịch chưa được BIDV xử lý hoặc điều chỉnh khi có sai sót, nhầm lẫn. Vì vậy, KH chấp nhận rằng các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của KH được thông báo qua kênh phân phối điện tử của BIDV có thể chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng ở thời điểm thông báo.
4. BIDV có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp các Dịch vụ mà không cần báo trước khi BIDV thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) KH không tuân thủ các điều kiện, điều khoản, thỏa thuận, quy định của BIDV và (hoặc) của Pháp luật về việc sử dụng Dịch vụ; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của Pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận; (iv) Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của KH; (v) Khi lợi ích của BIDV/KH/bên thứ ba có thể bị vi phạm; (vi) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của BIDV.

#### **Điều 26: Chứng từ giao dịch**

1. Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp, sử dụng Dịch vụ và (hoặc) giao dịch giữa KH với BIDV cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống các kênh phân phối điện tử của BIDV sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH với BIDV.
2. Chứng từ giao dịch được sử dụng đối với các Dịch vụ giữa KH với BIDV là chứng từ điện tử.
3. Nội dung chứng từ điện tử phải tuân thủ quy định của BIDV và các quy định khác của Pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.
4. KH cam kết tuân thủ đầy đủ các điều kiện, điều khoản do BIDV đưa ra nhằm tuân thủ các quy định của BIDV và của Pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.
5. Các giao dịch tài chính phát sinh của KH qua kênh Ngân hàng điện tử chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên truy cập, mật khẩu của KH kết hợp với OTP/mã xác thực hay chữ ký điện tử; giao dịch đã được gửi tới hệ thống xử lý của BIDV và được hệ thống của BIDV chấp nhận về tính hợp pháp, hợp lệ của giao dịch.

6. BIDV có thể từ chối việc thực hiện giao dịch của KH vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) KH vi phạm quy định của BIDV hoặc của Pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; (iv) Khi lợi ích của BIDV/KH/bên thứ ba có thể bị tổn hại; (v) Trường hợp BIDV tạm ngưng Dịch vụ để bảo trì; (vi) Khi phát hiện KH vi phạm bất kỳ nội dung nào của Điều khoản, điều kiện sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử này.

#### **Điều 27: Thời gian giao dịch**

1. Các giao dịch được KH thực hiện qua kênh Ngân hàng điện tử sẽ được BIDV xử lý trong thời gian sớm nhất có thể, tuân thủ quy định về thời gian giao dịch của BIDV trong từng thời kỳ.
2. Các yêu cầu, giao dịch của KH chỉ được BIDV ghi nhận và xử lý khi: (i) Hệ thống đã xác nhận việc nhận được chỉ thị của KH; (ii) Số dư tài khoản của KH đủ để thực hiện các giao dịch đó; (iii) Giao dịch của KH hợp pháp, hợp lệ và không vi phạm bất kỳ quy định nào của BIDV, của bên thứ ba và của Pháp luật.

#### **Điều 28: Hạn mức giao dịch**

1. Chương trình BIDV iBank cho phép thiết lập các loại hạn mức sau:
  - a) Hạn mức theo KH
  - b) Hạn mức theo người dùng KH
2. Chương trình BIDV iBank sẽ từ chối các giao dịch thanh toán, chuyển tiền vượt quá hạn mức giao dịch của KH và người dùng KH.
3. BIDV không quy định về hạn mức giao dịch chung trên BIDV iBank, do đó, KH có thể lựa chọn có/không đăng ký hạn mức giao dịch.

#### **Điều 29: Mật khẩu và chữ ký điện tử**

1. Mật khẩu do BIDV cung cấp để định danh KH khi sử dụng dịch vụ. KH phải thay đổi mật khẩu ngay lần đầu tiên sử dụng. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, KH phải thay đổi mật khẩu định kỳ theo quy định của BIDV.
2. KH có trách nhiệm bảo mật các tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử và các yếu tố định danh khác. Để bảo mật thông tin, người sử dụng không được ghi chép ở bất cứ nơi nào, không được tiết lộ cho bất kỳ người nào. Không đặt tùy chọn của trình duyệt web cho phép lưu lại tên và mật khẩu người sử dụng. Thoát khỏi hệ thống khi không sử dụng. Thận trọng, hạn chế sử dụng máy tính công cộng, mạng không dây công cộng để truy cập vào chương trình.
3. Người sử dụng thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho BIDV khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép chương trình; hoặc nghi ngờ mật khẩu, chữ ký điện tử bị lợi dụng,... Đồng thời KH phải tự chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác phát sinh/có liên quan trước khi thông báo/không thông báo/không thông báo kịp thời cho BIDV.

### **D. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ**

#### **Điều 30: Đăng ký phát hành thẻ và giao nhận thẻ, PIN**

1. Khi KH đăng ký phát hành thẻ, BIDV thực hiện đăng ký mặc định một số sản phẩm, dịch vụ gia tăng cho thẻ theo chính sách sản phẩm dịch vụ của BIDV từng thời kỳ.
2. KH/Chủ Thẻ chấp nhận rằng BIDV có toàn quyền chuyển Thẻ và số PIN cho KH/Chủ Thẻ theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào mà BIDV cho là phù hợp và an toàn. KH/Chủ Thẻ được xem là đã nhận được Thẻ và PIN giấy khi Chủ Thẻ/Người được ủy quyền hợp pháp của KH/Người được KH ủy quyền nhận thẻ ký xác nhận đã nhận Thẻ và PIN trên chứng từ do BIDV quy định cho từng cách thức giao nhận. Riêng đối với EPIN, KH/Chủ thẻ được xem là đã nhận được PIN khi Chủ thẻ đặt PIN lần đầu trên BIDV Smartbanking. KH/Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ, PIN theo hướng dẫn của BIDV và chịu trách nhiệm đối với các rủi ro phát sinh từ/liên quan đến thẻ nếu không do lỗi của BIDV.



3. KH/Chủ thẻ phải liên hệ nhận Thẻ/PIN giấy trong vòng 180 ngày kể từ ngày Thẻ/PIN giấy được phát hành theo thông báo của BIDV trừ khi có thỏa thuận khác giữa BIDV và KH/Chủ thẻ về thời hạn nhận Thẻ/PIN giấy.
4. Việc KH ủy quyền cho người khác đến nhận Thẻ/PIN giấy, đề nghị BIDV kích hoạt thẻ phải được lập theo mẫu của BIDV và phải được công chứng, chứng thực tại các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền hoặc lập bằng văn bản có xác nhận của BIDV. Trường hợp ủy quyền cho người khác nhận Thẻ/PIN giấy, đề nghị BIDV kích hoạt thẻ, Chủ thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh, trừ trường hợp do lỗi xác định phát sinh từ BIDV.
5. PIN được cấp cho Chủ thẻ để sử dụng và phải bảo mật PIN một cách nghiêm ngặt.

### **Điều 31: Quản lý, sử dụng thẻ**

1. KH/Chủ thẻ sử dụng thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT; ứng rút tiền mặt tại ĐVCNT/ máy giao dịch tự động hoặc các giao dịch khác trong phạm vi Hạn mức giao dịch theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
2. Các giao dịch của Chủ Thẻ phải tuân thủ các quy định của pháp luật và BIDV. Chủ Thẻ không được sử dụng Thẻ cho bất kỳ mục đích bất hợp pháp nào, bao gồm nhưng không giới hạn việc giao dịch không tại ĐVCNT (thanh toán thẻ mà không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ), giao dịch tiền ảo, cá độ, đánh bạc, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận... hoặc mua hàng hóa dịch vụ khác bị cấm bởi luật pháp Việt Nam và các quốc gia nơi có ĐVCNT mà Chủ Thẻ thực hiện giao dịch.
3. KH đảm bảo tài khoản liên kết thẻ có đủ số dư để thực hiện giao dịch và thanh toán các khoản phí. KH không sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch khi TK không còn đủ số dư khả dụng, không sử dụng lại thẻ khi đã có nghi ngờ lộ thông tin thẻ hoặc đã thông báo mất, thất lạc (KH trả lại cho BIDV thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được).
4. KH chịu trách nhiệm về tất cả Giao dịch thẻ phát sinh kể từ thời điểm xác nhận về việc đã nhận được Thẻ hoặc thời điểm kích hoạt thẻ (tùy thời điểm nào sớm hơn).
5. BIDV chịu trách nhiệm bảo mật thông tin về Chủ Thẻ, Thẻ, Giao dịch Thẻ theo quy định về Thu thập và cung cấp Thông tin KH ngoại trừ các trường hợp cần cung cấp thông tin cho các cá nhân, Tổ chức theo yêu cầu của Chủ thẻ, của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, theo thỏa thuận giữa BIDV và tổ chức thanh toán thẻ hoặc theo quy định của Pháp luật.
6. KH/Chủ thẻ cần tuân thủ các quy định dưới đây để bảo mật thông tin Thẻ/số PIN:
  - a) Ký tên vào mặt sau Thẻ tại phần chữ ký Chủ Thẻ bằng bút bi ngay sau khi nhận được Thẻ và sử dụng chữ ký này khi thực hiện giao dịch thẻ;
  - b) Bảo quản Thẻ, không cho mượn, không chuyển nhượng, không cho phép bất kỳ người nào khác sử dụng Thẻ;
  - c) Không tiết lộ cho bất kỳ ai (kể cả người thân trong gia đình, bạn bè) số PIN, các thông tin trên Thẻ bao gồm nhưng không giới hạn ở số thẻ, ngày hết hạn, số CVV2/CVC2, thông tin Sao kê hàng tháng, thông tin đăng nhập ứng dụng SmartBanking/iBank và các thông tin phải bảo mật khác
  - d) Không ghi lại số PIN trên bất kỳ vật nào được mang theo hoặc đặt gần thẻ;
7. Trong trường hợp Thẻ/thông tin liên quan đến Thẻ/số PIN bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của KH/Chủ Thẻ, KH/Chủ Thẻ phải:
  - a) Thông báo ngay cho BIDV qua Tổng đài CSKH hoặc Chi nhánh/Phòng giao dịch BIDV và/hoặc KH có thẻ chủ động thực hiện khóa thẻ trên SMB/iBank.
  - b) Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất, thông tin liên quan đến Thẻ/số PIN bị lộ/đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của BIDV.
  - c) Nộp lại (các) Thẻ cho BIDV trong trường hợp KH/Chủ Thẻ nghi ngờ gian lận và khẳng định không thực hiện Giao dịch trong khi vẫn cầm giữ Thẻ.

- d) Trường hợp Thẻ nghi ngờ đã bị lộ thông tin, KH/Chủ Thẻ không được thực hiện kích hoạt lại Thẻ. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất hoặc thất lạc sau khi Chủ Thẻ đã thông báo cho BIDV, Chủ Thẻ không được sử dụng lại.
- e) BIDV thực hiện xử lý việc khoá Thẻ trong vòng 60 phút kể từ thời điểm nhận được thông báo qua điện thoại của Chủ Thẻ.
8. Chủ Thẻ được mặc định đăng ký giao dịch Thẻ trực tuyến (E-commerce) và dịch vụ xác thực giao dịch Thẻ trực tuyến quốc tế (3D Secure) khi phát hành Thẻ để tăng trải nghiệm và bảo mật trong quá trình sử dụng dịch vụ Thẻ
9. Chủ Thẻ có quyền yêu cầu BIDV thực hiện xử lý các yêu cầu đối với dịch vụ Thẻ qua Trung tâm CSKH và các kênh điện tử khác phù hợp với các thỏa thuận giữa BIDV và Chủ Thẻ. BIDV có quyền (i) thực hiện ghi âm (các) cuộc cuộc trao đổi/ giao dịch qua điện thoại giữa BIDV và Chủ Thẻ để làm chứng từ đề nghị liên quan đến nghiệp vụ Thẻ từ Chủ Thẻ, đồng thời là bằng chứng giải quyết tranh chấp giữa các bên (nếu có); (ii) đề nghị Chủ Thẻ cung cấp các bằng chứng chứng minh việc thực hiện/không thực hiện Giao dịch.
10. BIDV có quyền từ chối giao dịch và/hoặc khóa trạng thái Thẻ ngay lập tức mà không cần thông báo trước hoặc chờ sự chấp thuận từ KH/Chủ Thẻ nếu phát hiện Chủ Thẻ có hành vi vi phạm Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với BIDV và/hoặc Thẻ có nguy cơ bị lộ thông tin dữ liệu Thẻ, Thẻ có nguy cơ bị gian lận giả mạo hoặc nghi ngờ giao dịch Thẻ trái quy định pháp luật. BIDV có quyền kích hoạt sử dụng Thẻ khi BIDV đánh giá Thẻ không bị ảnh hưởng bởi rủi ro gian lận giả mạo (áp dụng đối với trường hợp BIDV khóa Thẻ do nghi ngờ gian lận giả mạo).
11. KH xác nhận và đồng ý rằng BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào mà KH/Chủ thẻ phải chịu do hoặc liên quan đến việc không tuân thủ các quy định bảo mật thông tin thẻ;
12. KH phải chịu trách nhiệm đối với tất cả thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho BIDV và/hoặc Bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ kể cả các giao dịch không thực hiện cấp phép thông qua hệ thống BIDV nếu:
  - a) Phát sinh từ việc KH gian lận hoặc không tuân thủ các nội dung đã thỏa thuận với BIDV tại Bản điều khoản, điều kiện chung này trong quá trình sử dụng thẻ;
  - b) Phát sinh từ việc thẻ bị lợi dụng;
  - c) Các giao dịch thẻ trái pháp luật và quy định của BIDV.
13. Khi KH/Chủ thẻ sử dụng các dịch vụ thẻ qua Trung tâm CSKH, BIDV sẽ sử dụng các thông tin KH đã đăng ký với ngân hàng để xác thực.
14. BIDV thực hiện khóa trạng thái Thẻ theo đề nghị của Chủ Thẻ. BIDV có quyền từ chối giao dịch và/hoặc khóa trạng thái Thẻ ngay lập tức mà không cần thông báo trước hoặc chờ sự chấp thuận từ Chủ Thẻ nếu phát hiện Chủ Thẻ có hành vi vi phạm Bản điều khoản, điều kiện chung này hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với BIDV và/hoặc Thẻ có nguy cơ bị lộ thông tin dữ liệu Thẻ, Thẻ có nguy cơ bị gian lận giả mạo hoặc nghi ngờ giao dịch Thẻ trái quy định pháp luật. BIDV có quyền kích hoạt sử dụng Thẻ khi BIDV đánh giá Thẻ không bị ảnh hưởng bởi rủi ro gian lận giả mạo (áp dụng đối với trường hợp BIDV khóa Thẻ do nghi ngờ gian lận giả mạo)
15. KH được hưởng các dịch vụ giá trị gia tăng theo Điều khoản, điều kiện của nhà cung cấp dịch vụ và BIDV.
16. BIDV có quyền thay đổi số thẻ và/hoặc ngày hết hạn của thẻ khi thẻ được thay thế hoặc gia hạn. KH tự chịu trách nhiệm đối với việc thông báo sự thay đổi này cho bất kỳ bên nào mà KH có thể thực hiện giao dịch thẻ hoặc có thỏa thuận về thanh toán. BIDV không có trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hay thiệt hại nào mà KH có thể phải chịu phát sinh từ việc thay đổi này.
17. BIDV chấp nhận hoặc từ chối giao dịch theo quy định của pháp luật, Tổ chức thẻ, Tổ chức thanh toán thẻ và BIDV; BIDV được quyền hạn chế, từ chối giao dịch từ thẻ và/hoặc khóa trạng thái thẻ ngay lập

tức mà không cần thông báo trước hoặc chờ sự chấp thuận từ KH nếu phát hiện KH có hành vi vi phạm Điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng thẻ hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với BIDV và/hoặc thẻ có nguy cơ bị lộ thông tin dữ liệu thẻ, thẻ có nguy cơ bị gian lận giả mạo hoặc nghi ngờ giao dịch thẻ trái quy định pháp luật. BIDV có quyền kích hoạt sử dụng thẻ khi BIDV đánh giá Thẻ không bị lộ thông tin dữ liệu thẻ hoặc không bị ảnh hưởng bởi rủi ro gian lận giả mạo (áp dụng đối với trường hợp BIDV khóa thẻ do nghi ngờ lộ thông tin dữ liệu thẻ hoặc nguy cơ gian lận giả mạo)..

18. Bất kỳ lệnh giao dịch nào được thực hiện và ghi nhận, lưu giữ trên hệ thống của BIDV được coi là có hiệu lực và có giá trị ràng buộc đối với KH, đồng thời sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH với BIDV và có giá trị pháp lý. Trong trường hợp cần thiết, BIDV được quyền yêu cầu KH cung cấp các thông tin, các chứng từ liên quan đến các Giao dịch thẻ do KH thực hiện nhằm xác minh tính hợp pháp của các giao dịch này cũng như bằng chứng chứng minh việc không thực hiện giao dịch.
19. Trước ngày hết hạn sử dụng Thẻ, BIDV sẽ gửi thông báo tới KH về việc gia hạn thẻ qua thư điện tử, hoặc điện thoại, hoặc tin nhắn SMS hoặc các hình thức phù hợp khác theo quy định BIDV từng thời kỳ. KH cần xác nhận thông tin các thẻ được gia hạn và người nhận thẻ gia hạn bằng văn bản gửi BIDV. BIDV sẽ căn cứ đề nghị tại văn bản này của KH để gia hạn và trả thẻ cho chủ thẻ hoặc người được ủy quyền nhận thẻ
20. BIDV ghi Nợ tài khoản liên kết thẻ/tài khoản thẻ giá trị giao dịch và các khoản phí trong phát hành và sử dụng thẻ mà không bị ảnh hưởng bởi việc giao, nhận, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được chấp nhận thanh toán bằng thẻ.
21. KH chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thẻ thực hiện thành công và được ghi Nợ vào tài khoản thẻ/tài khoản liên kết thẻ, kể cả các giao dịch không thực hiện cấp phép thông qua hệ thống BIDV như giao dịch thẻ trực tuyến, giao dịch thẻ có/không nhập PIN, giao dịch không xuất trình thẻ; giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn và các giao dịch khác mà không phụ thuộc vào Hạn mức giao dịch, Hạn mức không xác thực Chủ Thẻ, số tiền và số lần giao dịch được BIDV quy định tại từng thời kỳ.
22. BIDV có quyền thực hiện việc ghi Có và/hoặc ghi Nợ trên tài khoản thẻ/tài khoản liên kết thẻ trong các trường hợp sau:
  - a) Đề yêu cầu Chủ Thẻ hoàn trả số tiền liên quan đến việc thực hiện Bản điều khoản, điều kiện chung này.
  - b) Vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót/xử lý lỗi hệ thống (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Chủ Thẻ.
  - c) Đề xử lý các giao dịch được gửi tự động vào tài khoản thẻ từ hệ thống của các Tổ chức thẻ, bất kể sự đồng ý của Chủ Thẻ liên quan đến giao dịch đó.

### **Điều 32: Quy định đối với các Chủ thẻ**

1. Chủ thẻ phụ được KH/Chủ thẻ chính đăng ký phát hành và cho phép sử dụng thẻ với tư cách là Chủ thẻ phụ và cam kết thực hiện toàn bộ nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ.
2. KH và/hoặc (các) Chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện bằng thẻ/sử dụng thông tin thẻ đã được cấp và các khoản phí liên quan đến giao dịch thẻ, kể cả trong trường hợp (các) Chủ thẻ phụ không ký xác nhận trên hóa đơn giao dịch.
3. KH/Chủ thẻ chính, (các) Chủ thẻ phụ cùng liên đới chịu trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ phát sinh theo Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản.
4. Chủ thẻ phụ được yêu cầu khóa thẻ, khóa giao dịch thẻ trực tuyến và các yêu cầu khác cho thẻ của mình theo quy định của BIDV từng thời kỳ và được BIDV thông báo trên website bidv.com.vn.
5. Tất cả các thông báo, văn bản liên quan sẽ được gửi cho Chủ thẻ chính và/hoặc các Chủ thẻ phụ theo các hình thức được quy định trong Bản điều khoản, điều kiện chung này.
6. KH/Chủ thẻ chính có quyền đề nghị BIDV thực hiện các yêu cầu liên quan đến thẻ phụ mà không cần có xác nhận của (các) Chủ thẻ phụ như: khóa thẻ, kích hoạt thẻ của Chủ thẻ phụ, gia hạn thẻ, thay thẻ thẻ, kích hoạt lại PIN, nhận thẻ, nhận PIN, chấm dứt sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ...

**Điều 33: Khóa thẻ, chấm dứt sử dụng, hủy thẻ**

1. Chủ thẻ được phép yêu cầu BIDV khóa thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ.
  2. Chủ thẻ sẽ yêu cầu BIDV khóa thẻ khi thẻ bị mất cắp, thất lạc, bị thu giữ (bởi máy giao dịch tự động hoặc tổ chức/cá nhân khác), hoặc nghi ngờ bị lợi dụng.
  3. BIDV có quyền khóa thẻ và/hoặc thu hồi thẻ và/hoặc chấm dứt sử dụng thẻ mà không cần báo trước hoặc chờ sự chấp thuận từ Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
    - a. BIDV chủ động chấm dứt sử dụng thẻ, hủy thẻ và thu các phí liên quan nếu KH không nhận thẻ hoặc BIDV không liên hệ được với KH để trả thẻ sau tối đa 180 ngày kể từ ngày phát hành/phát hành lại thẻ, ngày gia hạn nhận Thẻ (nếu có) hoặc theo thông báo của BIDV từng thời kỳ.
    - b. Khi thẻ không phát sinh giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ hoặc giao dịch rút tiền mặt trong 12 tháng liên tiếp;
    - c. Phát hiện thẻ có nguy cơ bị lộ thông tin dữ liệu thẻ;
    - d. KH/Chủ thẻ vi phạm Hợp đồng/có hành vi gian lận, giả mạo hoặc thẻ nghi ngờ liên quan đến gian lận, giả mạo, có giao dịch bất hợp pháp từ thẻ; chấm dứt sử dụng thẻ khi KH tiếp tục vi phạm các điều khoản trong Bản điều khoản, điều kiện chung này sau 30 ngày kể từ ngày BIDV gửi thông báo Thẻ bị tạm ngừng sử dụng (thẻ bị khóa trên hệ thống);
    - e. KH đề nghị không gia hạn thẻ;
    - f. KH/Chủ thẻ cung cấp các thông tin sai sự thật;
    - g. KH và/hoặc (các) Chủ thẻ bị mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc KH có hành vi phạm pháp luật hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự;
    - h. KH không đáp ứng chính sách KH của BIDV theo quy định trong từng thời kỳ;
    - i. Các thủ tục tổ chức lại, giải thể, phá sản đối với Chủ thẻ được thực hiện theo quy định pháp luật.
    - j. (Các) Chủ thẻ phụ chết (các văn bản xác định KH đã chết là: giấy chứng tử, trích lục khai tử, Quyết định tuyên bố một người đã chết của Tòa án hoặc các văn bản khác xác nhận tình trạng KH đã chết do cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam hoặc nước ngoài cấp trong từng trường hợp);
    - k. Theo đề nghị của cơ quan có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật hoặc theo quy định của Tổ chức thẻ quốc tế;
  - l. Để đảm bảo an toàn và quản lý rủi ro trong sử dụng Thẻ của KH, BIDV thực hiện chấm dứt sử dụng thẻ của KH để phát hành thay thế bằng thẻ khác có tính năng và công nghệ tương đương hoặc cao hơn thẻ bị thay thế.
  - m. Khi không còn tài khoản hoạt động nào liên kết đến thẻ.
  - n. Khóa thẻ khi một trong các tài khoản liên kết đến thẻ bị phong tỏa theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - o. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam.
4. BIDV khóa thẻ trong vòng 60 phút kể từ khi nhận được thông báo của KH qua tổng đài Trung tâm CSKH của BIDV hoặc trực tiếp tại Chi nhánh về việc thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ thông tin, thẻ nghi ngờ gian lận, giả mạo.
  5. KH có thể chủ động thực hiện khóa thẻ qua các kênh Ngân hàng điện tử theo quy định BIDV từng thời kỳ.
  6. Khi chấm dứt sử dụng thẻ, BIDV sẽ tiến hành đồng thời việc thu hồi (các) thẻ phụ (nếu có).

**E. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ QUA TỔNG ĐÀI****Điều 34: Phạm vi cung cấp dịch vụ tại Tổng đài**

KH có thể liên hệ Tổng đài để:

1. Yêu cầu hỗ trợ, giải đáp thắc mắc về sản phẩm dịch vụ của BIDV.

2. Yêu cầu truy vấn thông tin về tình trạng sản phẩm dịch vụ; yêu cầu tra soát/ khiếu nại các giao dịch phát sinh qua tài khoản, sản phẩm thẻ, ngân hàng điện tử và các yêu cầu tác nghiệp khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
3. Tra cứu tự động thông tin về tỷ giá ngoại hối và lãi suất tiền gửi.
4. Sử dụng các dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR để tra cứu các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán của KH và các dịch vụ khác theo quy định BIDV từng thời kỳ - Sử dụng các dịch vụ khác theo phạm vi hỗ trợ tại tổng đài mà BIDV cung cấp theo từng thời kỳ.
5. BIDV có thể chủ động liên hệ KH để:
  - a. Khảo sát ý kiến của KH về chất lượng sản phẩm dịch vụ của BIDV
  - b. Triển khai các chương trình chăm sóc KH sau bán
  - c. Hướng dẫn KH đăng ký/ đăng ký trực tiếp sản phẩm dịch vụ của BIDV tại tổng đài
  - d. Liên hệ KH theo quy trình xử lý hỗ trợ KH hoặc xử lý bổ sung đối với các trường hợp yêu cầu hỗ trợ của KH chưa được xử lý triệt để hoặc xử lý chưa chính xác
  - e. Thông báo gia hạn xử lý đối với yêu cầu hỗ trợ đến hạn và chưa xác định được nguyên nhân/phương án xử lý cuối cùng.
  - f. Gọi ra với các trường hợp KH liên hệ nhiều lần/yêu cầu khẩn cấp/KH VIP

### **Điều 35: Sử dụng dịch vụ qua Tổng đài**

1. Khi sử dụng “Dịch vụ Ngân hàng qua tổng đài của BIDV”, KH được xem là đã chấp nhận mọi điều khoản điều kiện của Ngân hàng về sử dụng dịch vụ qua Tổng đài.
2. BIDV có thể (nhưng không có nghĩa vụ) với toàn quyền quyết định của mình, ghi âm hoặc ghi lại bằng cách khác mọi yêu cầu của KH qua Tổng đài. KH đồng ý rằng BIDV có thể thực hiện những cuộc gọi điện thoại từ Tổng đài tới KH và BIDV có thể ghi âm cuộc gọi này. KH đồng ý rằng các băng ghi âm và các bản ghi này sẽ được sử dụng cho các mục đích mà BIDV thấy cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn việc đánh giá nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng hoặc sử dụng làm bằng chứng trong các thủ tục tố tụng có liên quan đến KH hoặc bất cứ người nào khác và/hoặc bằng chứng về yêu cầu sử dụng/chỉnh sửa dịch vụ ngân hàng của KH qua Tổng đài.
3. KH đồng ý rằng BIDV có thể sử dụng các phương thức xác thực phù hợp hoặc bất cứ hình thức nào khác để xác thực KH khi KH liên hệ Tổng đài theo quy định của BIDV từng thời kỳ. BIDV có quyền từ chối thực hiện các yêu cầu của KH trong trường hợp KH không cung cấp được các thông tin xác thực theo quy định.
4. KH đồng ý rằng mọi yêu cầu được thực hiện qua Tổng đài sau khi xác thực người liên hệ tổng đài là Người đại diện theo pháp luật hoặc người được Người đại diện theo pháp luật ủy quyền thành công đều được coi là yêu cầu hợp lệ và có đầy đủ pháp lý, nghĩa vụ và quyền lợi tương tự như các yêu cầu phát sinh tại quầy giao dịch.
5. Bất kỳ yêu cầu nào của KH sau khi được xác thực người liên hệ tổng đài là Người đại diện theo pháp luật hoặc người được Người đại diện theo pháp luật ủy quyền thành công sẽ được coi là do KH yêu cầu, cung cấp và ràng buộc đối với KH và KH chỉ dẫn cho BIDV hành động theo yêu cầu đó. Tất cả các hành động về phía BIDV tuân thủ theo các yêu cầu này là cuối cùng và ràng buộc đối với KH.
6. BIDV có quyền yêu cầu KH xác nhận bằng văn bản bất kỳ yêu cầu nào được đưa ra cho Ngân hàng qua Tổng đài và KH ký tên trước khi thực hiện các yêu cầu đó. Bất kể điều khoản nào trong văn bản này, BIDV có toàn quyền (nhưng không có nghĩa vụ) không thực hiện hoặc hành động theo bất kỳ yêu cầu nào của KH khi yêu cầu đó không phù hợp quy định của luật pháp, không rõ ràng, mâu thuẫn hoặc được yêu cầu bởi người không có thẩm quyền và ngân hàng không chịu trách nhiệm với KH về việc thực hiện quyết định đó.
7. KH đồng ý rằng BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với KH nếu không thể thực hiện bất kỳ yêu cầu nào qua Tổng đài mà việc không thực hiện đó là do ngoài khả năng kiểm soát của ngân hàng kể cả bất

kỳ sự kiện bất khả kháng nào, hành động của chính phủ, ... Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với KH vì các tổn thất trực tiếp và gián tiếp hoặc hậu quả phát sinh từ hoặc liên quan đến việc thực hiện hoặc không thực hiện các yêu cầu này.

8. KH hiểu rằng Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào khi đã hành động phù hợp với bất kỳ yêu cầu nào được đưa ra qua Tổng đài trừ khi tổn thất hoặc thiệt hại đó bị gây ra trực tiếp do bất cẩn của Ngân hàng hoặc các nhân viên Ngân hàng khi hành động trong phạm vi quyền hạn của mình.
9. KH đồng ý rằng các yêu cầu KH đưa ra qua Tổng đài đã được BIDV xác thực và thực hiện sẽ không thể hủy bỏ.
10. KH cần thông báo ngay cho BIDV trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi có phát sinh dịch vụ qua Tổng đài nếu phát hiện ra các sai lệch về thông tin/sự cố liên quan đến hệ thống/sai sót về tác nghiệp của Ngân hàng so với yêu cầu của KH. Sau thời hạn này mà KH không thông báo cho BIDV, KH chịu mọi trách nhiệm và các hậu quả có thể xảy ra. Trong thời hạn tối đa 20 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông báo trên đây của KH, BIDV có trách nhiệm xử lý và thông báo kết quả cho KH (theo yêu cầu từng trường hợp cụ thể).
11. BIDV có quyền thu phí sử dụng Dịch vụ Ngân hàng qua Tổng đài theo quy định của BIDV từng thời kỳ và thông báo cho KH khi liên hệ Chi nhánh/Tổng đài hoặc công khai trên website.

### **Điều 36: Đăng ký, sử dụng và bảo mật thông tin dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR**

1. KH được mặc định đăng ký dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR khi mở TK và/ hoặc có thể đăng ký sử dụng dịch vụ tại các quầy giao dịch của BIDV/qua các kênh khác mà BIDV triển khai trong từng thời kỳ.
2. KH đồng ý rằng các thông tin truy vấn tự động IVR về tỷ giá ngoại hối, lãi suất tiền gửi chỉ có tính chất tham khảo và sẽ không ràng buộc Ngân hàng.
3. Khi dịch vụ được đăng ký thành công, KH sẽ được cấp 01 mã mật khẩu TPIN để tra cứu các thông tin: số dư, 5 giao dịch gần nhất tài khoản thanh toán và các dịch vụ khác qua Tổng đài trả lời tự động IVR mà BIDV cung cấp từng thời kỳ.
4. KH có thể nhận mã TPIN qua hình thức điện thoại và/hoặc địa chỉ email KH đã đăng ký và phải thay đổi TPIN trong lần đầu sử dụng dịch vụ. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, KH nên định kỳ thay đổi TPIN. KH có nghĩa vụ bảo mật TPIN để đảm bảo rằng chỉ KH mới có quyền sử dụng dịch vụ và hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các thông tin và giao dịch sử dụng TPIN kể từ khi được Ngân hàng cung cấp.
5. KH phải thông báo ngay cho Ngân hàng (qua các hình thức mà BIDV quy định theo từng thời kỳ) khi phát hiện bị mất, bị lộ TPIN hoặc nghi ngờ bị lợi dụng. Đồng thời KH chịu trách nhiệm về các thiệt hại, tổn thất hoặc rủi ro, tổn thất xảy ra (nếu có) trước thời điểm Ngân hàng xác nhận đã nhận được thông báo từ KH.
6. Việc cấp lại mã TPIN, thay đổi thông tin, khóa/mở khóa dịch vụ chỉ được thực hiện theo yêu cầu của KH, theo quy định của BIDV và chỉ có giá trị khi được BIDV xác nhận. Việc hủy bỏ Dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR được thực hiện khi KH thông báo cho Ngân hàng bằng văn bản hoặc qua các kênh mà BIDV triển khai trong từng thời kỳ.