

MỤC LỤC

I. PHẠM VI ÁP DỤNG	2
II. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ	2
III. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG	5
Điều 1: Thu thập, sử dụng và bảo mật thông tin khách hàng	5
Điều 2: Phí dịch vụ	7
Điều 3: Thông báo	7
Điều 4: Tra soát, khiếu nại và giải quyết tranh chấp	8
Điều 5: Sự kiện bất khả kháng	9
Điều 6. Rủi ro và miễn trừ trách nhiệm	10
Điều 7: Quyền và nghĩa vụ của KH	10
Điều 8: Quyền và nghĩa vụ của BIDV	13
Điều 9: Hiệu lực Thỏa thuận	15
IV. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN	16
Điều 10: Mở tài khoản	16
Điều 11: Quản lý và sử dụng tài khoản thanh toán	16
Điều 12: Phong tỏa và chấm dứt phong tỏa tài khoản	19
Điều 13: Ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán	21
Điều 14: Sử dụng tài khoản thanh toán chung	21
Điều 15: Sử dụng tài khoản tiền gửi chuyên dùng theo quy định của Pháp luật	22
Điều 16: Đóng tài khoản thanh toán	22
Điều 17: Thay đổi, cập nhật và chấm dứt dịch vụ	23



BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN VÀ DỊCH VỤ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC TẠI BIDV

(Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 10 năm 2024)

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã tin tưởng lựa chọn sử dụng dịch vụ của BIDV. Khi Quý khách hàng mở tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ tại BIDV, Quý khách hàng vui lòng tuân thủ các nội dung thoả 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 “Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ dành cho khách hàng tổ chức (KHTC)”.

I. PHẠM VI ÁP DỤNG

Bản Điều khoản, Điều kiện chung này được áp dụng đối với KHTC mở tài khoản và sử dụng dịch vụ 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, các Phòng giao dịch và/ hoặc các đơn vị khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ.

Điểm giao dịch của BIDV: bao gồm Chi nhánh, Phòng giao dịch của BIDV được thành lập và hoạt động trên lãnh thổ Việt Nam.

Website: Là trang thông tin điện tử chính thức của BIDV <http://www.bidv.com.vn/>

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

Tổng đài: Là tổng đài chăm sóc khách hàng của BIDV, bao gồm các kênh:

- Kênh thoại: khách hàng gọi điện đến đường dây nóng 19009248 hoặc 024.22200588 hoặc số điện thoại khác được thông báo công khai trên website của BIDV từng thời kỳ.

- Kênh email: khách hàng gửi thư điện tử đến địa chỉ email bidv247@bidv.com.vn.

- Kênh Chat: khách hàng chat qua website chính thức của BIDV/ trên dịch vụ Ngân hàng điện tử BIDV iBank.

- Kênh mạng xã hội: khách hàng 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

+ Tiktok: [BIDV.official](https://www.tiktok.com/@bidv.official)

- Kênh khác theo thông báo của BIDV trong từng thời kỳ

Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ dành cho KHTC: là văn bản được ký kết giữa BIDV và khách hàng tổ chức trên cơ sở tự nguyện về việc xác nhận các điều khoản, điều kiện, quyền và nghĩa vụ liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và các dịch vụ do BIDV cung ứng.

Khách hàng: là Tổ chức được BIDV chấp thuận cung ứng dịch vụ bằng việc ký kết Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ dành cho KHTC. Chủ tài khoản thanh toán của tổ chức là tổ chức mở tài khoản thanh toán.

Người đại diện hợp pháp: là người đại diện theo Pháp luật hoặc người 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 sở hữu hưởng lợi: là cá nhân có quyền sở hữu trên thực tế một hoặc một số tài sản, có quyền chi phối khách hàng thực hiện giao dịch liên quan đến tài sản cho cá nhân này; là cá nhân có quyền chi phối một pháp nhân hoặc một thỏa thuận pháp lý.

Thông tin khách hàng: là thông tin do khách hàng cung cấp, thông tin phát sinh trong quá trình khách hàng đề nghị hoặc được BIDV cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng trong hoạt động được phép, bao gồm thông tin định danh khách hàng, 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.

Tài khoản thanh toán: là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của khách hàng mở tại BIDV để sử dụng dịch vụ thanh toán do BIDV cung ứng.

Tài khoản tiền gửi chuyên dùng: là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của khách hàng mở tại BIDV nhằm phục vụ nhu cầu quản lý, sử dụng nguồn tiền trên tài khoản theo đúng mục đích nhất định mà khách hàng yêu cầu và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước.

Tài khoản thanh toán chung: là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể 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 thanh toán chung phải được xác định rõ bằng văn bản.

Giao dịch vốn: là giao dịch chuyển vốn giữa người cư trú với người không cư trú trong các hoạt động sau đây: Đầu tư trực tiếp; Đầu tư gián tiếp; Vay và trả nợ nước ngoài; Cho vay và thu hồi nợ nước ngoài; Các hoạt động khác theo quy định của Pháp luật Việt Nam.

Hạn mức thấu chi: là việc BIDV chấp thuận cho khách hàng chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán của khách hàng một mức thấu chi tối đa để thực hiện dịch vụ thanh toán trên tài khoản thanh toán. Mức thấu chi tối đa được duy trì trong một khoảng thời gian tối đa 01 (một) năm.

Số dư khả dụng: Là số tiền tối đa khách hàng có thể sử dụng từ tài khoản thanh toán của mình. Số dư khả dụng 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) và trừ đi các khoản đang bị phong tỏa và trừ đi số dư tối thiểu.

Số dư tối thiểu: Là số tiền tối thiểu khách hàng phải duy trì trên tài khoản thanh toán.

Ghi Nợ: Là việc thực hiện làm giảm số tiền trong tài khoản thanh toán bao gồm số tiền giao dịch/ số tiền giao dịch quy đổi của giao dịch rút tiền mặt, chuyển khoản, chuyển tiền, ... do khách hàng là người thực hiện hoặc đề nghị BIDV thực hiện và/hoặc số tiền bị thu hồi, điều chỉnh, thanh toán cho các nghĩa vụ theo quy định của Pháp luật và quy định của BIDV (nếu có)

Ghi Có: Là việc thực hiện làm tăng số tiền trong tài khoản bao gồm số tiền giao dịch/ số tiền giao dịch quy đổi của giao dịch nộp tiền mặt, chuyển khoản, chuyển tiền, ... mà khách hàng là người thụ hưởng và/hoặc số tiền được hoàn trả, số tiền điều chỉnh do BIDV quy định (nếu có), các khoản tiền lãi từ số dư trong tài khoản (nếu có) và các khoản tiền khác (nếu có).

Phong tỏa: Phong tỏa là việc BIDV giữ một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản thanh toán của khách hàng theo yêu cầu của khách hàng hoặc theo thỏa thuận giữa khách hàng 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 khách hàng. Tài khoản thanh toán sau khi đóng không còn giá trị sử dụng.

Dịch vụ: Là các sản phẩm và tiện ích mà khách hàng đăng ký và được BIDV chấp thuận cung cấp, theo các quy định và điều kiện của BIDV trong 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: khách hàng hoặc chủ sở hữu hưởng lợi có một/một số dấu hiệu sau:

- Công dân Hoa Kỳ hoặc người thường trú hợp pháp tại Hoa Kỳ (có thẻ 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 khách hàng;

Đối tượng được điều chỉnh bởi FATCA bao gồm:

- Tổ chức được thành lập và hoạt động tại Hoa Kỳ; hoặc 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 khách hàng là người Hoa Kỳ.

Cơ quan đầu mối quốc gia Việt Nam về thực hiện phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt: Bộ Quốc phòng.

Đơn vị đầu mối về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt bao gồm:

- Bộ Tư lệnh Hóa học thuộc Bộ Quốc phòng là Cơ quan thường trực của Cơ quan đầu mối quốc gia; đại diện cho Cơ quan đầu mối quốc gia giải quyết các công việc liên quan đến công tác phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt
- Các bộ trừ Bộ Công an và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh giao Ban Chỉ đạo phòng, chống khủng bố của bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân cấp

tính làm Đơn vị đầu mối thực hiện nhiệm vụ phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, Công an cấp tỉnh là cơ quan thường trực của Đơn vị đầu mối cấp tỉnh.

III. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1: Thu thập, sử dụng và bảo mật thông tin khách hàng

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

1. Thu thập Thông tin khách hàng

- a) Thông tin của khách hàng được BIDV thu thập từ nguồn khách hàng 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 khách hàng, tương tác trên môi trường số), các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác của khách hàng theo quy định của Pháp luật. Khách hàng đồng ý cung cấp thông tin trung thực, chính xác, kịp thời cho BIDV trong quá trình mở, sử dụng tài khoản, dịch vụ, xử lý khiếu nại, tranh chấp tại BIDV.
- b) Khách hàng chịu trách nhiệm thông báo các thông tin thay đổi so với thông tin đã đăng ký ngay sau khi khách hàng có thay đổi thông tin (bao gồm tên khách hàng, giấy đăng ký kinh doanh, địa chỉ, trạng thái cư trú, số điện thoại di động, địa chỉ email, giấy tờ tùy thân của người đại diện hợp pháp, kế toán trưởng, người phụ trách kế toán và những người được ủy quyền, người liên quan khác của khách hàng có tham gia giao dịch với BIDV,...). Trường hợp khách hàng không thông báo hoặc thông báo không kịp thời tới BIDV, khách hàng chịu mọi trách nhiệm trong việc vi phạm quy định của Pháp luật khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng, BIDV được miễn trách nhiệm khỏi các nghĩa vụ liên quan đối với các tranh chấp phát sinh.
- c) Khách hàng chịu trách nhiệm thông báo ngay tới điểm giao dịch của 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 của BIDV theo quy định BIDV từng thời kỳ (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 do điện thoại di động của khách hàng bị mất, hoặc bất kỳ lý do nào khác) và chịu hoàn toàn trách nhiệm về các rủi ro có thể xảy ra do khách hàng không thông báo hoặc thông báo không kịp thời với BIDV về những thay đổi này.
- d) Khách hàng cam kết tuân thủ các quy định của FATCA:
 - Nếu khách hàng đã mở tài khoản thanh toán tại BIDV và vào bất kỳ thời điểm nào trong tương lai khách hàng 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, khách hàng 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 để tuân thủ những yêu cầu của FATCA.
 - Trong trường hợp khách hàng 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, khách hàng có nghĩa vụ đến BIDV 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 KHTC (biểu mẫu W-8BEN-E).
 - Khách hàng cam kết cung cấp đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu của FATCA trong vòng 90 ngày kể từ ngày đề nghị mở tài khoản thanh toán (trường hợp chưa cung cấp đủ hồ sơ).
- e) Trừ khi được quy định khác tại Bản điều khoản, điều kiện chung này hoặc các bên có thỏa thuận khác, mọi thông báo của khách hàng tới BIDV đều cần được thực hiện bằng hình thức văn bản giấy.

2. Mục đích sử dụng thông tin khách hàng của BIDV

- a) Nhằm xác thực khách hàng khi mở, sử dụng tài khoản thanh toán và đăng ký sử dụng dịch vụ của BIDV.
- b) Cung cấp dịch vụ đến khách hàng căn cứ thông tin khách hàng khai báo trên Thỏa thuận, đề nghị đăng ký dịch vụ; và/hoặc thông tin khách hàng đã được BIDV 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, điều hành và 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 khách hàng (kể cả hoạt động chăm sóc khách hàng, tiếp thị hoặc xúc tiến các dịch vụ tài chính và các sản phẩm có liên quan đến khách hàng và nghiên cứu thị trường, bao gồm cả nghiên cứu thị trường do đơn vị thứ ba thực hiện thay BIDV).
- f) Cải thiện trải nghiệm trực tuyến của khách hàng và đo lường hiệu quả của các hoạt động tiếp thị.

3. BIDV thực hiện cung cấp thông tin khách hàng trong các trường hợp sau:

- a) Theo yêu cầu Người đại diện hợp pháp của khách hàng.
- 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 bằng văn bản của đương sự theo quy định tại Bộ Luật tố tụng dân sự và Luật tố tụng hành chính.
- d) Theo yêu cầu bằng văn bản của Người được thi hành án theo quy định của Pháp luật về thi hành án.
- e) 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.
- f) Theo yêu cầu tuân thủ quy định FATCA.
- g) Theo yêu cầu của bên thứ ba được khách hàng đồng ý hoặc uỷ quyền.
- h) Nhằm thực hiện các mục đích xử lý dữ liệu cá nhân, BIDV có thể phải cung cấp, chuyển dữ liệu cá nhân liên quan thuộc Tổ chức cho bên thứ ba 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 yêu cầu bên thứ ba tiếp nhận đảm bảo an toàn, bảo mật đối với dữ liệu cá nhân được cung cấp và 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, Tổ chức thẻ, đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ cho khách hàng 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 khách hàng.
- j) Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật.

4. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng:

- a) BIDV có thể sử dụng số điện thoại, email và các thông tin cá nhân đã được khách hàng cung cấp, thông tin giao dịch của khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ do BIDV cung cấp để xác thực khách hàng đăng ký, sử dụng các dịch vụ ngân hàng qua các kênh giao dịch trực tuyến và gửi thông báo, quảng cáo các sản phẩm, dịch vụ của BIDV.
- b) BIDV lưu giữ hình ảnh của khách hàng 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 khách hàng xem, tương tác với quảng cáo và thao tác trên các màn hình ứng dụng của BIDV để giúp BIDV đánh giá, đo lường hiệu quả các chiến dịch tiếp thị (các thông tin này không bao gồm thông tin nhận dạng cá nhân cụ thể khách hàng, email hoặc số điện thoại của khách hàng).
- d) Khách hàng hiểu rằng nếu khách hàng tải và mở ứng dụng hoặc đăng nhập vào ứng dụng và trở thành khách hàng của BIDV từ các kênh quảng cáo mà khách hàng 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 khách hàng 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 của BIDV được điều chỉnh theo Quy định của BIDV từng thời kỳ phù hợp với quy định của Pháp luật, được công bố trên website chính thức của BIDV và/hoặc niêm yết công khai tại điểm giao dịch của BIDV và/hoặc các hình thức khác mà BIDV cho là phù hợp.
- b) Tùy theo từng loại dịch vụ cụ thể, BIDV sẽ thực hiện thu phí của khách hàng theo gói dịch vụ, loại giao dịch, giá trị giao dịch, số lượng giao dịch, đối tượng khách hàng, ...

2. Thu phí dịch vụ

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

Điều 3: Thông báo

1. BIDV gửi thông báo cho khách hàng (về 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, lịch bảo trì định kỳ, cung cấp phương thức xác thực và Bản Điều khoản và điều kiện chung này) 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, gửi tin nhắn (SMS), gọi điện thoại vào máy di động, máy cố định mà khách hàng đã đăng ký với BIDV. Khách hàng 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 việc khách hàng không gửi thông báo hoặc gửi thông báo không kịp thời về sự thay đổi trên.
2. Khách hàng đồng ý nhận tin nhắn, thư điện tử do BIDV gửi tới đề:
 - a) Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.
 - b) Thông báo tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập dịch vụ và thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện giao dịch của khách hàng.
 - c) Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi.
3. Khách hàng cam kết địa chỉ liên hệ, giao dịch nêu tại Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ là địa chỉ liên hệ, giao dịch hợp pháp hiện nay của khách hàng. 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 khách hàng thực hiện nghĩa vụ của mình với BIDV. Khách hàng có nghĩa vụ thông báo cho BIDV về địa chỉ liên hệ, giao dịch khi có sự thay đổi. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc khách hàng không gửi thông báo hoặc gửi thông báo không kịp thời về sự thay đổi trên.
4. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch sau được coi là khách hàng 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 khách hàng 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 tự động, điện thoại trực tiếp; hoặc
 - d) Vào ngày công bố trên website chính thức của BIDV; hoặc
 - e) Vào ngày BIDV thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác.
5. Khách hàng có nghĩa vụ bảo mật những thông tin được BIDV gửi cho khách hàng thông qua tin nhắn, điện thoại, điện tín, điện báo, fax, thư điện tử, bưu điện hoặc gửi trực tiếp. Khách hàng chịu mọi thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho BIDV và/hoặc bên thứ ba (nếu có) trong trường hợp khách hàng 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 tra soát, khiếu nại

- a) Trong trường hợp khách hàng 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, khách hàng có thể liên lạc đến Tổng đài chăm sóc khách hàng của BIDV qua số hotline 19009248 hoặc 02422200588 hoặc số điện thoại quy định khác của BIDV từng thời kỳ được thông báo công khai trên website BIDV hoặc tại bất kỳ điểm giao dịch của BIDV trên toàn quốc. Đối với các thông tin mật liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản, khách hàng đồng ý tuân thủ thủ tục cung cấp thông tin xác minh khách hàng theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
- b) Đối với giao dịch phát sinh trên tài khoản tại quầy hoặc qua kênh ngân hàng điện tử, khách hàng gửi cho BIDV 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 khách hàng bị vi phạm. Sau thời hạn này nếu khách hàng không thông báo cho BIDV, khách hàng 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 khách hàng, BIDV có nghĩa vụ xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng.
- d) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, BIDV thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của Pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh do lỗi của BIDV và/ hoặc không thuộc các sự kiện bất khả kháng theo thỏa thuận tại **Điều 5 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, BIDV thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
- f) Trường hợp khách hàng 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 BIDV trong từng thời kỳ, khách hàng có nghĩa vụ bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu quy định của BIDV trong thời gian quy định và gửi qua địa chỉ email bidv247@bidv.com.vn trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu của khách hàng 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 khách hàng không bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời gian quy định, BIDV sẽ sử dụng file ghi âm làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
- h) Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, BIDV thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát,

khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, BIDV thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.

- i) BIDV có nghĩa vụ phối hợp với các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán để xử lý kịp thời các yêu cầu tra soát trong thanh toán ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu: trong vòng 04 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được yêu cầu tra soát bên nhận yêu cầu tra soát phải trả lời yêu cầu/ kết quả tra soát cho bên yêu cầu tra soát hoặc thực hiện hoàn trả lại lệnh thanh toán có thông tin yêu cầu tra soát.

2. 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 khách hàng và BIDV sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của Pháp luật.
- b) Trường hợp khiếu nại của khách hàng không liên quan đến lỗi của BIDV, khách hàng 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. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện tác động tới các bên, xảy ra một cách khách quan mà các bên không thể lường trước được, 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 thế.
- 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 Thỏa thuận, 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 nghĩa vụ 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 Thỏa thuận, 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 nghĩa vụ của mình do sự kiện bất khả kháng có nghĩa vụ nỗ lực để khắc phục, giảm thiểu thiệt hại của sự kiện bất khả kháng đó.

Điều 6. Rủi ro và miễn trừ trách nhiệm

1. Khách hàng 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 nhưng không giới hạn một số nguyên nhân 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, dịch họa, đình công, các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền khác.
2. Khách hàng 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, kênh qua Tổng đài; khách hàng 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 tên truy cập, 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, Tên truy cập, 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. Khách hàng 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. Khách hàng 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 khách hàng không thông báo và/ hoặc thông 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 khách hàng

- a) Được BIDV bảo mật các thông tin liên quan đến khách hàng theo quy định của Pháp luật.
- b) Được thay đổi, cập nhật 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 khách hàng.
- c) Được hưởng lãi cho số tiền ghi Có trên tài khoản thanh toán theo mức lãi suất BIDV công bố từng thời kỳ.
- d) Được quyền sử dụng số tiền trên tài khoản thanh toán thông qua các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư khả dụng, đúng với mục đích chi của tài khoản theo quy định đối với từng loại hình tài khoản.
- e) Được lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do BIDV cung ứng theo Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ dành cho KHTC ký kết với BIDV.
- f) Được ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định tại **Điều 13 Bản Điều khoản, Điều kiện chung này**.
- g) Được quyền yêu cầu BIDV thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được BIDV cung cấp thông tin về số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng dịch vụ (nếu có) và các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán của mình theo Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ dành cho KHTC đã ký kết với BIDV.

- h) Được quyền yêu cầu BIDV thực hiện việc: phong tỏa, chấm dứt phong tỏa theo quy định tại **Điều 12 Bản Điều khoản, Điều kiện chung này**; đóng tài khoản thanh toán đã mở; và được gửi thông báo cho BIDV về việc phát sinh tranh chấp trên tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.
- i) Được quyền yêu cầu BIDV hướng dẫn quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán an toàn và giải đáp, xử lý các vướng mắc, tra soát, khiếu nại trong quá trình mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ theo thỏa thuận với BIDV.
- j) Các quyền khác theo quy định của Pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa khách hàng với BIDV, không trái với quy định của Pháp luật.

2. Nghĩa vụ của khách hàng

- a) Tuân thủ các quy định của BIDV và Pháp luật về mở, sử dụng tài khoản thanh toán, 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 khách hàng thực hiện và quy định tại bản Điều Khoản, Điều kiện chung này.
- b) Đảm bảo tuân thủ Pháp luật về cung cấp, bảo vệ thông tin:
 - Cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời cho BIDV những thông tin trong hồ sơ tài khoản thanh toán, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của BIDV theo thỏa thuận; chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra.
 - Cập nhật giấy tờ tùy thân có hiệu lực khi sử dụng tài khoản thanh toán tại BIDV.
 - Bảo mật đối với các thông tin của Khách hàng tại BIDV. Khách hàng đồng ý tự chịu trách nhiệm trong trường hợp các thông tin về khách hàng bị lộ vì bất kỳ lý do gì thông qua bất cứ phương thức nào mà không do lỗi của BIDV.
 - Đồng ý và tự chịu trách nhiệm rằng bất kỳ dữ liệu cá nhân, tổ chức nào khác mà khách hàng cung cấp cho BIDV đều đã có sự chấp thuận của các cá nhân, tổ chức đó và tuân thủ các quy định của Pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định Pháp luật có liên quan.
- c) 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. Khách hàng có nghĩa vụ 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. Trừ trường hợp chứng minh được BIDV có lỗi, khách hàng 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 khách hàng thực hiện).
- d) Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản thanh toán để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với BIDV thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản.
- e) Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán theo quy định của BIDV.
- f) Khách hàng chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên tài khoản thanh toán khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của người đại diện hợp pháp của khách hàng.
- g) Kịp thời thông báo cho BIDV khi phát hiện thấy những sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản thanh toán của mình hoặc nghi ngờ 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 khách hàng.
- h) Hoàn trả hoặc phối hợp với BIDV hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán của mình.
- i) Hoàn trả vô điều kiện cho BIDV trong thời hạn tối đa 03 ngày kể từ khi BIDV thông báo cho khách hàng yêu cầu của BIDV đối với các khoản mà khách hàng rút thừa, rút quá số dư, giao dịch

ghi Có nhằm vào tài khoản của khách hàng, giao dịch tra soát khiếu nại tại máy giao dịch tự động và ĐVCNT đã được tạm ứng cho khách hàng và các giao dịch nhằm lẫn khác. Khách hàng đồng ý để BIDV tự động trích các khoản tiền này mà không cần thông báo trước cho KH.

- j) Gửi cho BIDV yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản theo quy định của BIDV.
- k) Không được sử dụng tài khoản thanh toán để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm Pháp luật khác.
- l) Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định tại **Điều 11 Bản điều khoản, điều kiện chung này.**
- m) 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.
- n) Khách hàng cam kết:

- Đã được BIDV tư vấn, hướng dẫn, giải thích đầy đủ về các giao dịch thu/ chi được phép thực hiện trên tài khoản thanh toán thông thường và tài khoản tiền gửi chuyên dùng tuân thủ đúng quy định quản lý ngoại hối.

- Hiểu rõ và tuân thủ quy định quản lý ngoại hối về việc mở và sử dụng tài khoản chuyên dùng cho các giao dịch vốn.

- Chỉ sử dụng tài khoản thanh toán thông thường để thực hiện mục đích thu/ chi không liên quan đến giao dịch vốn, và tài khoản chuyên dùng để thực hiện mục đích thu/ chi liên quan đến giao dịch vốn theo đúng quy định của Pháp luật.

- Các giao dịch được BIDV tự động ghi có vào tài khoản thanh toán thông thường theo chỉ dẫn trên điện chuyển tiền chỉ liên quan đến các giao dịch vãng lai, không liên quan đến các giao dịch vốn.

- o) Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ theo biểu phí được BIDV quy định từng thời kỳ trong phạm vi thời hạn được yêu cầu. Khách hàng ủy quyền cho BIDV tự động trích Nợ tài khoản để thanh toán 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 định kỳ, BIDV sẽ thu từ tài khoản phát sinh phí hoặc tài khoản khách hàng đã đăng ký thu phí dịch vụ. Trường hợp tại thời điểm thu phí định kỳ, tài khoản phát sinh phí hoặc tài khoản đăng ký thu phí không đủ số dư, BIDV có quyền trích Nợ từ tài khoản khác của khách hàng tại BIDV hoặc yêu cầu khách hàng thanh toán cho BIDV bằng các hình thức khác.

- p) Khách hàng có nghĩa vụ kê khai đầy đủ thông tin chủ sở hữu hưởng lợi cuối cùng của các giao dịch qua tài khoản thanh toán 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.

- q) Trong trường hợp khách hàng hoặc Chủ sở hữu hưởng lợi của khách hàng 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, khách hàng 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 khách hàng và/ hoặc Chủ sở hữu hưởng lợi, bao gồm việc cung cấp thông tin để giải thích khách hàng 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. khách hàng đồng ý rằng trong trường hợp khách hàng không cung cấp bất kỳ tài liệu nào nêu trên hoặc không thể

giải thích, chứng minh khách hàng 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 khách hàng 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 khách hàng.

- r) Khách hàng có nghĩa vụ theo dõi, cập nhật các nội dung tại Bản điều khoản, điều kiện chung này; đồng thời duy trì các phương tiện, công cụ, địa chỉ để tiếp nhận thông tin do BIDV thông báo.
- s) Khách hàng có nghĩa vụ cập nhật các loại hình, thủ đoạn tội phạm theo thông báo của BIDV từng thời kỳ để chủ động phòng tránh bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản.
- t) Các nghĩa vụ 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 nghĩa vụ của BIDV

1. Quyền của BIDV

- a) Được quyền đề nghị khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin và tài liệu cần thiết khi đề nghị mở tài khoản và trong quá trình sử dụng tài khoản, dịch vụ phù hợp với yêu cầu quản lý, kiểm soát của BIDV và theo quy định của Pháp luật.
- b) Được quyền thu thập, kiểm tra và lưu trữ thông tin sinh trắc học của người đại diện hợp pháp của khách hàng theo quy định Pháp luật và quy định BIDV từng thời kỳ.
- c) Được quyền từ chối cung cấp dịch vụ trên kênh Ngân hàng điện tử trong trường hợp người đại diện hợp pháp của khách hàng chưa thực hiện/ không thực hiện hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học theo quy định Pháp luật và quy định BIDV từng thời kỳ.
- d) Được quyền tạm dừng giao dịch trên tài khoản thanh toán của khách hàng đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng sau khi đã thông báo cho khách hàng tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân.
- e) Được quyền chủ động trích Nợ tài khoản thanh toán của khách hàng theo quy định tại **Điều 11 Bản điều khoản, điều kiện chung này**.
- f) Được quyền từ chối thực hiện lệnh thanh toán của khách hàng theo quy định tại **Điều 11 Bản điều khoản, điều kiện chung này**.
- g) Được quyền đóng tài khoản thanh toán của khách hàng theo quy định tại **Điều 16 Bản điều khoản, điều kiện chung này**.
- h) Được quyền từ chối thực hiện yêu cầu đóng, phong tỏa tài khoản thanh toán của khách hàng trong trường hợp khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho BIDV hoặc có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.
- i) Được quyền quy định số dư tối thiểu, hạn mức giao dịch tối đa/ tối thiểu và mức lãi suất huy động trên tài khoản thanh toán tuân thủ quy định của Pháp luật.
- j) Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của BIDV.
- k) Phạt khách hàng do vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản và các dịch vụ theo Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ dành cho KHTC đã ký kết với BIDV.
- l) BIDV được quyền thực hiện hạch toán nghiệp vụ kinh tế phát sinh vào tài khoản khách hàng 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.
- m) BIDV được quyền yêu cầu khách hàng hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyên thừa, chuyên nhậm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán).

n) Trong trường hợp phát hiện khách hàng vi phạm các quy định tại Bản điều khoản, điều kiện chung này hoặc vi phạm thỏa thuận với BIDV hoặc có dấu hiệu vi phạm Pháp luật, BIDV có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của khách hàng và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý.

o) Quyền sửa đổi nội dung Bản Điều khoản và điều kiện

- BIDV có quyền sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ toàn bộ/ từng phần các điều khoản và điều kiện liên quan đến bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào do BIDV cung cấp, tuân theo quy định của Pháp luật. Mọi sự sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ nói trên có hiệu lực sau 05 (năm) ngày làm việc kể từ thời điểm BIDV thông báo đến khách hàng qua một hoặc một số kênh bao gồm: thông báo trực tiếp tại các điểm giao dịch BIDV, cập nhật trên website chính thức của BIDV, thông báo 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.

- Trong trường hợp khách hàng tiếp tục sử dụng sản phẩm và dịch vụ sau ngày hiệu lực của việc sửa đổi 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 khách hàng trước ngày hiệu lực của việc sửa đổi, được hiểu là khách hàng 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 chấm dứt việc sử dụng sản phẩm và dịch vụ của khách hàng sau tối đa 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo về việc chấm dứt sử dụng sản phẩm, dịch vụ bằng văn bản của khách hàng.

p) 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. Nghĩa vụ của BIDV

a) Tuân thủ các quy định về cung ứng dịch vụ cho khách hàng theo Bản điều khoản, điều kiện chung này và quy định của Pháp luật.

b) 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.

c) Hướng dẫn khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ thông tin khách hàng, 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 khách hàng trong quá trình khách hàng đăng ký và sử dụng dịch vụ, đảm bảo dịch vụ được cung cấp ổn định, an toàn nhất trong phạm vi có thể.

d) Theo dõi thời hạn hiệu lực giấy tờ tùy thân của khách hàng và người liên quan trong quá trình sử dụng tài khoản; thông báo cho khách hàng tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân để kịp thời yêu cầu khách hàng cập nhật, bổ sung thông tin.

e) Thực hiện lệnh thanh toán của khách hàng sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.

f) Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán.

g) Kịp thời ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của khách hàng; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng theo đề nghị của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập.

h) Thông tin đầy đủ, kịp thời cho chủ tài khoản thanh toán thông tin về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc phong tỏa tài khoản thanh toán, trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu BIDV không thông báo cho khách hàng về việc phong tỏa tài khoản thanh toán; hoặc theo các hình thức đã quy định tại Thỏa thuận

mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ BIDV đã ký kết với khách hàng và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.

- i) Cập nhật thông tin khách hàng định kỳ hoặc khi khách hàng thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán, và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết khách hàng khi xác định khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do BIDV ban hành, tuân thủ quy định của Pháp luật. Bảo quản lưu trữ hồ sơ tài khoản thanh toán và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của Pháp luật.
- j) Tuân thủ các quy định của Pháp luật về giao dịch điện tử, về đảm bảo an toàn, bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp, các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và các giao dịch trên tài khoản thanh toán của khách hàng theo quy định của Pháp luật.
- k) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:
 - Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của BIDV bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định Pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ.
 - Thiệt hại do BIDV không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm Pháp luật.
 - Thiệt hại do BIDV không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc khách hàng, tài khoản thanh toán của khách hàng liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm Pháp luật.
- l) Tuân thủ quy định Pháp luật về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán.
- m) Hướng dẫn khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán an toàn, thông báo, giải thích cho khách hàng về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng tài khoản thanh toán và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của khách hàng trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định tại Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ đã ký kết với BIDV và quy định tại Bản Điều khoản, Điều kiện chung này.
- n) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng 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 khách hàng 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.
- o) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản của khách hàng do lỗi của BIDV và trách nhiệm này là riêng biệt, độc lập giữa các dịch vụ khác nhau mà BIDV cung cấp.
- p) 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 Bản điều khoản, điều kiện chung này**, 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.
- q) Các nghĩa vụ 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 Thỏa thuận

1. Ngôn ngữ: Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ dành cho KHTC đính kèm Bản 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 Thỏa thuận

- a) Thỏa thuận có hiệu lực kể từ ngày khách hàng ký vào Thỏa thuận cho đến khi dịch vụ bị chấm dứt theo quy định của Thỏa thuận.
- b) Khi Thỏa thuận bị chấm dứt, khách hàng có trách nhiệm hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Thỏa thuận nếu hai bên không có Thỏa thuận khác bằng văn bản.

3. Sửa đổi, bổ sung Thỏa thuận

- a) BIDV có thể thay đổi các nội dung tại Thỏa thuận này tại từng thời điểm để đáp ứng yêu cầu của Pháp luật cũng như đảm bảo quyền lợi của khách hàng và BIDV.
- b) Trước khi Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ dành cho KHTC và Điều kiện giao dịch chung có hiệu lực 05 (năm) ngày làm việc, BIDV thực hiện niêm yết công khai mẫu thỏa thuận, điều kiện giao dịch chung tại các điểm giao dịch, đăng tải trên trang thông tin điện tử <http://www.bidv.com.vn/> và phần mềm ứng dụng giao dịch ngân hàng điện tử của BIDV hoặc thông báo tới khách hàng bằng những hình thức phù hợp khác theo quy định BIDV từng thời kỳ.
- c) Khách hàng được coi là chấp thuận việc sửa đổi, bổ sung Thỏa thuận nếu khách hàng không thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng dịch vụ trước ngày sửa đổi, bổ sung có hiệu lực hoặc trong vòng 05 (năm) 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 Thỏa thuận và ràng buộc nghĩa vụ đối với các bên.

IV. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

Điều 10: Mở tài khoản

- 1. Khách hàng được mở tài khoản tại các điểm giao dịch của BIDV hoặc qua các phương tiện điện tử khi đáp ứng các điều kiện theo quy định của BIDV từng thời kỳ. Trường hợp khách hàng mở tài khoản thanh toán thông qua các phương tiện điện tử, người đại diện hợp pháp ký chữ ký điện tử để khẳng định sự chấp thuận của chủ tài khoản đối với các nội dung tại thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
- 2. Tài khoản được mở mới trên các kênh (bao gồm cả mở mới trên các phương tiện điện tử) được quản lý, sử dụng tuân theo Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ dành cho KHTC và quy định tại Bản Điều khoản, Điều kiện chung này.
- 3. Khách hàng kê khai bộ hồ sơ mở tài khoản theo quy định của BIDV đảm bảo thông tin đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời cho BIDV trong trường hợp phát sinh thay đổi (nếu có).

Điều 11: Quản lý và sử dụng tài khoản thanh toán

- 1. Số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán
 - a) Số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán được BIDV thông báo công khai tại website <http://www.bidv.com.vn/>
 - b) Khách hàng phải duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ. Trường hợp khách hàng rút tiền quá số dư tối thiểu, khách hàng phải nộp phí rút tiền quá số dư tối thiểu theo quy định của BIDV từng thời kỳ (nếu có).
 - c) BIDV được thực hiện tự động trích Nợ quá số dư tối thiểu của khách hàng trong các trường hợp khách hàng phải thanh toán các nghĩa vụ đối với BIDV hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 2. Trả lãi đối với số dư trên tài khoản thanh toán: Số dư trên tài khoản thanh toán của khách hàng mở tại BIDV được tính lãi theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do BIDV công bố trong từng thời kỳ và niêm yết công khai tại website <http://www.bidv.com.vn/>
- 3. Phí dịch vụ 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 được thu theo biểu phí do BIDV công bố từng thời kỳ hoặc thu theo các thỏa thuận riêng giữa khách hàng và BIDV.

4. Cung cấp sao kê, sổ phụ, chứng từ giao dịch: BIDV cung cấp sao kê, sổ phụ, chứng từ giao dịch căn cứ theo đề nghị của khách hàng qua các phương thức như: cung cấp trực tiếp tại quầy giao dịch của BIDV, cung cấp qua thư điện tử, Swift, bưu điện ... Khách hàng có thể yêu cầu BIDV cung cấp sao kê, sổ phụ, chứng từ giao dịch định kỳ hoặc đột xuất và thanh toán phí theo biểu phí của BIDV từng thời kỳ.
5. Khách hàng được sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu BIDV cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của BIDV và quy định của Pháp luật hiện hành.
6. Khách hàng được sử dụng số dư khả dụng trên tài khoản thanh toán của mình để thanh toán các giao dịch hợp pháp, hợp lệ, theo đúng các thông tin khách hàng đã đăng ký tại BIDV.
7. Khách hàng đảm bảo có đủ số dư khả dụng trên tài khoản thanh toán để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp và thanh toán các khoản phí sử dụng dịch vụ theo quy định của BIDV. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với BIDV, khách hàng phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản.
8. Khi thực hiện giao dịch trên tài khoản tại điểm giao dịch của BIDV, người giao dịch của khách hàng phải xuất trình giấy tờ tùy thân theo Quy định của BIDV; chứng từ giao dịch phải được lập hợp pháp, hợp lệ và bao gồm hồ sơ chứng minh giao dịch theo quy định hiện hành của Pháp luật.
9. Khách hàng có nghĩa vụ lưu trữ các chứng từ giao dịch với BIDV để đối chiếu khi cần thiết.
10. BIDV chủ động trích Nợ tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật trong việc cưỡng chế thi hành quyết định xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của Pháp luật và thông báo cho khách hàng biết.
 - b) 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 của tài khoản thanh toán theo quy định của Pháp luật và thông báo cho khách hàng biết.
 - c) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập; Việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho khách hàng biết.
 - d) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa khách hàng với BIDV để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi và các chi phí phát sinh; việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho khách hàng biết.
 - e) Để khấu trừ thuế theo quy định của FATCA (nếu có).
 - f) Các trường hợp trích Nợ khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền
 - g) Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa khách hàng và BIDV hoặc theo quy định của Pháp luật.
11. BIDV từ chối thực hiện lệnh thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a) Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ.
 - b) Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ khách hàng đã ký kết với BIDV.
 - c) Tài khoản thanh toán không đủ số dư khả dụng để thực hiện lệnh thanh toán hoặc vượt hạn mức thấu chi.
 - d) Tài khoản thanh toán bị đóng hoặc phong tỏa toàn bộ.

- e) 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 mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền.
- f) Khách hàng vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định của Pháp luật:
 - Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định Pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
 - Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
 - Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán.
 - Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán, ví điện tử; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử.
 - Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái Pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm Pháp luật khác.
 - Chủ tài khoản thanh toán có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của Pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.
- g) Khách hàng từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của BIDV, hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của Pháp luật phòng, chống rửa tiền.
- h) 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 mờ, nhòe, khó xác nhận các thông tin trên giấy tờ tùy thân.
- i) Khách hàng vi phạm cam kết bổ sung chứng từ còn thiếu trong hồ sơ giao dịch chuyển tiền theo cam kết với BIDV.
- j) Khách hàng có dấu hiệu gian lận, lừa đảo hoặc hành vi vi phạm Pháp luật khác.
- k) Hồ sơ giao dịch của khách hàng xuất trình chứng minh nguồn gốc số tiền chuyển và/ hoặc mục đích chuyển tiền không phù hợp với quy định của Pháp luật và của BIDV.
- l) Các trường hợp tài khoản thanh toán có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo, gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí do BIDV ban hành.

12. Quản lý giao dịch, số dư tài khoản

- a) BIDV cung cấp dịch vụ xác nhận số dư chứng minh tài chính theo yêu cầu của khách hàng đảm bảo phù hợp với quy định của Pháp luật và BIDV trong từng thời kỳ.
- b) Khách hàng có nghĩa vụ tự tổ chức hạch toán, theo dõi, đối chiếu với Giấy báo Nợ, Giấy báo Có, sao kê, sổ 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 có sai sót, nhằm lẫn trên tài khoản thanh toán hoặc tài khoản thanh toán bị lợi dụng.

- c) BIDV cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử để khách hàng 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, khách hàng đến quầy giao dịch của BIDV để thực hiện đối chiếu số dư trong năm tài chính trước đó (nếu khách hàng có nhu cầu). Trường hợp khách hàng 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 khách hàng tại BIDV.
- d) Khách hàng phải hoàn trả vô điều kiện cho BIDV những khoản ghi Có nhầm 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 tài khoản của khách hàng tại BIDV, khách hàng có nghĩa vụ 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 tài khoản của khách hàng.

13. Khách hàng được đề nghị BIDV thay đổi tên tài khoản thanh toán, đảm bảo phù hợp với tên thay đổi trên giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoặc Quyết định thành lập hoặc Giấy phép hoạt động hoặc giấy tờ khác giá trị tương đương. Trường hợp khách hàng thay đổi tên tài khoản giao dịch, BIDV chấp nhận tên tài khoản cũ trong vòng 30 ngày kể từ ngày thay đổi để thực hiện các giao dịch ghi Có tài khoản. Sau 30 ngày, giao dịch ghi Có của khách hàng chỉ được thực hiện khi tên tài khoản giao dịch là tên mới.

Điều 12: Phong tỏa và chấm dứt phong tỏa tài khoản

1. Phong tỏa tài khoản

- a) BIDV phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - Theo thỏa thuận trước giữa khách hàng và BIDV.
 - Khi có yêu cầu phong tỏa bằng văn bản của khách hàng hoặc đề nghị hỗ trợ qua Tổng đài Chăm sóc khách hàng theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
 - Khi BIDV nhận được yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật.
 - Khi có yêu cầu của tổ chức tín dụng có quan hệ tín dụng với khách hàng được khách hàng đồng ý hoặc ủy quyền bằng văn bản.
 - Khi BIDV phát hiện nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền, số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.
 - Khi phát sinh giao dịch tra soát khiếu nại từ Tổ chức thẻ, đơn vị chấp nhận thẻ, các khoản rút thừa từ máy giao dịch tự động, hoặc các trường hợp tài khoản của khách hàng chưa đủ tiền để thanh toán các khoản giao dịch, phí, lãi phát sinh trong quá trình quản lý và cung ứng dịch vụ thẻ.
 - Khi BIDV nhận được yêu cầu phong tỏa bằng văn bản của một trong các Chủ tài khoản thanh toán chung về việc phát sinh tranh chấp trên tài khoản thanh toán chung giữa các Chủ tài khoản thanh toán chung.

- Khi khách hàng có các nghĩa vụ thanh toán đến hạn đối với BIDV theo các hợp đồng, thỏa thuận đã ký kết nhưng không tự nguyện hoặc chủ động thực hiện nghĩa vụ (thanh toán nợ gốc, lãi, phí, nghĩa vụ bảo lãnh, nghĩa vụ khách hàng phải trả đối với các giá trị giao dịch và phí phát sinh từ việc sử dụng dịch vụ, nghĩa vụ tài chính phải thanh toán khác).
 - Khi giao dịch chuyển tiền của khách hàng qua các kênh báo thành công nhưng tài khoản chưa được hạch toán, BIDV phong tỏa tạm thời số tiền giao dịch. Sau khi đối soát giao dịch vào ngày làm việc tiếp theo, BIDV thực hiện chấm dứt phong tỏa và thực hiện trích chuyển số tiền giao dịch (nếu có) căn cứ kết quả kiểm tra, đảm bảo đúng yêu cầu của giao dịch.
 - Khi BIDV có cơ sở nghi ngờ tài khoản thanh toán của khách hàng gian lận, vi phạm Pháp luật.
 - Khi thẻ của khách hàng có dấu hiệu giao dịch bất thường, đáng ngờ, có tính chất gian lận, lừa đảo theo quy định của BIDV theo từng thời kỳ (thay đổi thiết bị truy cập dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc truy cập dịch vụ ngân hàng điện tử từ IP lạ kèm theo dấu hiệu đáng ngờ...). BIDV có quyền phong tỏa cho tới khi BIDV xác minh thẻ của khách hàng không có dấu hiệu giao dịch bất thường, đáng ngờ hoặc khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền có yêu cầu khác
 - Khi BIDV phát hiện có sai lệch (như sai lệch trạng thái giao dịch thanh toán đã thông báo với khách hàng) hoặc có dấu hiệu bất thường (gian lận, vi phạm Pháp luật) trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán của khách hàng và các trường hợp khác theo Bản Điều kiện, điều khoản chung này phù hợp quy định của Pháp luật.
 - Khi có nghi ngờ khách hàng hoặc giao dịch của khách hàng liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố, phổ biến và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt thì phải thực hiện ngay việc tạm ngừng lưu thông, phong tỏa tài sản liên quan đến phổ biến và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; đồng thời thông báo Đơn vị đầu mối có thẩm quyền việc thực hiện các biện pháp này; báo cáo Đơn vị đầu mối kết quả hành động tuân thủ bao gồm cả những trường hợp thực hiện không thành công.
 - Các trường hợp khác phù hợp quy định của Pháp luật.
- b) Việc phong tỏa được thực hiện theo đề nghị tại văn bản yêu cầu phong tỏa. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa và được hưởng lãi theo quy định của BIDV. Trường hợp tài khoản thanh toán bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
- c) Sau khi phong tỏa tài khoản thanh toán, BIDV có nghĩa vụ thông báo bằng văn bản và/ hoặc thông báo qua điện thoại cho khách hàng biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu BIDV không thông báo cho khách hàng về việc phong tỏa tài khoản thanh toán).
- d) BIDV được từ chối yêu cầu phong tỏa tài khoản thanh toán của khách hàng trong trường hợp khách hàng 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.
- 2. Chấm dứt phong tỏa**
- Trên cơ sở yêu cầu phong tỏa tại mục 1 Điều này, BIDV thực hiện chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán của khách hàng:
- a) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa khách hàng và BIDV.
 - b) Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật.
 - c) Khi BIDV đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn hoặc sai lệch, dấu hiệu bất thường trong thanh toán chuyển tiền.
 - d) Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung xác định tranh chấp đã được giải quyết hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa BIDV và các chủ tài khoản thanh toán chung.

- e) Khi được Đơn vị đầu mối hướng dẫn hủy việc tạm ngừng lưu thông, phong tỏa tài sản của khách hàng hoặc giao dịch của khách hàng liên quan đến tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
- f) Khi BIDV hoàn thành việc xác minh đối với các trường hợp nghi ngờ tại Khoản 1 Điều này.
- g) Các trường hợp khác theo bản Điều kiện, điều khoản chung này và quy định của Pháp luật.

Điều 13: Ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán

1. Khách hàng được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của Pháp luật và quy định của BIDV. Việc ủy quyền phải được lập bằng văn bản 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.
4. Thông báo ủy quyền/ hủy ủy quyền của khách hàng có hiệu lực vào thời điểm ngay sau khi BIDV xác nhận hoặc thời điểm khác ghi trên văn bản xác nhận của BIDV.

Điều 14: Sử dụng tài khoản thanh toán chung

Việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải thực hiện đúng theo các nội dung tại văn bản thỏa thuận hoặc hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán chung của các chủ tài khoản thanh toán chung và phải tuân theo các nguyên tắc sau:

- a) Các chủ tài khoản thanh toán chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản thanh toán chung và việc sử dụng tài khoản thanh toán 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 thanh toán chung.
- b) Thông báo liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được gửi đến tất cả các chủ tài khoản, trừ trường hợp giữa BIDV và các chủ tài khoản thanh toán chung có thỏa thuận khác.
- c) Từng chủ tài khoản thanh toán chung có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ tài khoản thanh toán chung còn lại) thay mặt mình sử dụng tài khoản thanh toán chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung còn lại.
- d) Khi một trong các chủ tài khoản thanh toán chung bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của Pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được giải quyết theo quy định của Pháp luật.
- e) Trường hợp các chủ tài khoản thanh toán chung có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì tài khoản thanh toán chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung theo quy định Pháp luật về quản lý ngoại hối.
- f) Các chủ tài khoản thanh toán chung đồng ý rằng:
 - Tài khoản thanh toán chung sẽ bị phong tỏa khi BIDV nhận được yêu cầu phong tỏa bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung về việc phát sinh tranh chấp trên tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.
 - Tài khoản thanh toán chung được chấm dứt phong tỏa khi tất cả các Chủ tài khoản thanh toán chung có văn bản đề nghị gửi đến BIDV xác định tranh chấp đã được giải quyết.
- g) Chủ tài khoản thanh toán chung có các quyền lợi và nghĩa vụ khác liên quan đến tài khoản thanh toán chung theo quy định của Pháp luật.

Điều 15: 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:

- a) Cam kết tuân thủ tuyệt đối các quy định của Pháp luật có liên quan đối với từng mục đích sử dụng tài khoản, quy định quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền và chống tài trợ 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 tại BIDV.
- b) Chỉ sử dụng duy nhất tài khoản tiền gửi chuyên dùng (với mỗi loại ngoại tệ được phép) mở tại BIDV để thực hiện các giao dịch thu, chi theo quy định của BIDV và quy định Pháp luật có liên quan.
- c) Cung cấp văn bản xác nhận đăng ký/ thay đổi đăng ký giao dịch ngoại hối được Ngân hàng Nhà nước xác nhận cho BIDV trong thời gian quy định để lưu cùng hồ sơ mở tài khoản (nếu có).
- d) Trường hợp thay đổi tài khoản tiền gửi chuyên dùng do thay đổi Tổ chức tín dụng cung ứng dịch vụ tài khoản, khách hàng có trách nhiệm đề nghị đóng tài khoản tại BIDV, tất toán và chuyển toàn bộ số dư sang tài khoản tiền gửi chuyên dùng mới để tiếp tục thực hiện giao dịch theo đúng thời gian quy định.
- e) Xuất trình các hồ sơ, tài liệu, chứng từ theo yêu cầu của BIDV và/ hoặc cơ quan quản lý có thẩm quyền để chứng minh mục đích giao dịch phù hợp quy định của Pháp luật.

Điều 16: Đóng tài khoản thanh toán

1. BIDV thực hiện đóng tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:

- a) Khách hàng đề nghị đóng tài khoản thanh toán và đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán.
 - b) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa khách hàng với BIDV.
 - c) Khách hàng chấm dứt hoạt động theo quy định của Pháp luật.
 - d) Khách hàng vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán theo quy định của Pháp luật, bao gồm:
 - Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán, ví điện tử; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử.
 - Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái Pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm Pháp luật khác.
 - e) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - f) Khi BIDV phát hiện khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng tài khoản thanh toán cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác.
 - g) Trường hợp tài khoản thanh toán hết số dư và ngừng giao dịch trong thời gian 24 tháng theo cam kết quy định trong thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản tại BIDV hoặc tài khoản thanh toán đặc thù không phát sinh giao dịch trong thời gian được quy định riêng của sản phẩm từng thời kỳ.
 - h) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
2. Khi tài khoản thanh toán được đóng, số dư còn lại trên tài khoản thanh toán được xử lý:
- a) Theo yêu cầu của khách hàng hoặc được thực hiện theo thỏa thuận trước giữa khách hàng và BIDV.
 - b) Theo đề nghị của: (i) Các cổ đông/ thành viên có tên trong Sổ đăng ký cổ đông/ thành viên của Công ty có hiệu lực tại thời điểm thông báo giải thể doanh nghiệp đối với trường hợp giải thể; (ii) Thành viên hợp tác xã, hợp tác xã thành viên; Chủ doanh nghiệp tư nhân; Chủ sở hữu công ty

trách nhiệm hữu hạn một thành viên; Thành viên của công ty trách nhiệm hữu hạn hai thành viên trở lên, cổ đông của công ty cổ phần; Thành viên của Công ty hợp danh; Hoặc người được những người nêu tại mục (i) hoặc (ii) điều này ủy quyền, trong đó cam kết của các cổ đông/thành viên Công ty/ Thành viên hợp tác xã, hợp tác xã thành viên về việc chịu trách nhiệm liên đới về các nghĩa vụ tài chính phát sinh từ việc yêu cầu đóng tài khoản và xử lý số dư trước Pháp luật và trước BIDV.

- c) Theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật: Sau khi thực hiện đóng tài khoản, BIDV thông báo về việc đóng tài khoản bằng văn bản cho khách hàng. Đồng thời, BIDV thực hiện theo dõi chi tiết số dư của khách hàng sau khi đóng tài khoản trên tài khoản phải trả thích hợp để thực hiện chi trả cho khách hàng sau khi thực hiện các nghĩa vụ phát sinh.
 - d) Trong trường hợp khách hàng/ người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản thanh toán đã được thông báo mà không đến nhận: BIDV sẽ chuyển toàn bộ số dư còn lại trên tài khoản thanh toán sang Tài khoản phải trả thích hợp để chờ thanh toán và không tiếp tục trả lãi. Sau 03 lần thông báo (mỗi lần cách nhau 10 ngày) về việc đóng tài khoản theo hình thức thư bảo đảm cho khách hàng/ người thụ hưởng hợp pháp không đến ngân hàng để nhận số dư còn lại trên tài khoản thanh toán đã đóng, BIDV sẽ quản lý và xử lý số tiền trên theo quy định của BIDV. Trường hợp sau đó, khách hàng/ người thụ hưởng hợp pháp có đề nghị kèm theo nội dung hợp lệ sẽ được BIDV thực hiện thanh toán hoàn trả khoản tiền trên.
3. Khi đóng tài khoản thanh toán của khách hàng BIDV đồng thời chấm dứt các dịch vụ đang được kết nối với tài khoản đó. BIDV được quyền tự động trích Nợ, phong tỏa để trích nợ tài khoản nhằm thanh toán các khoản phí liên quan (phí đóng tài khoản, phí khác) theo biểu phí của BIDV từng thời kỳ và các nghĩa vụ tài chính khác của khách hàng tại BIDV (nếu có).
 4. Sau khi đóng tài khoản, BIDV sẽ thông báo cho khách hàng bằng một trong các phương thức phù hợp theo quy định của BIDV từng thời kỳ (gửi thư điện tử, thông báo qua điện thoại hoặc các phương thức khác).
 5. Khách hàng có thể đề nghị đóng tài khoản thanh toán tại bất kỳ chi nhánh nào của BIDV. Trường hợp đóng tài khoản đối với tổ chức đã giải thể, phá sản, khách hàng đề nghị đóng tài khoản tại chi nhánh mở tài khoản ban đầu.
 6. BIDV được từ chối yêu cầu đóng tài khoản thanh toán của khách hàng trong trường hợp khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc tài khoản của khách hàng đang bị phong tỏa hoặc khách hàng chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho BIDV.

Điều 17: Thay đổi, cập nhật và chấm dứt dịch vụ

1. BIDV có thể thay đổi, cập nhật, chấm dứt dịch vụ và thực hiện các điều chỉnh khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng. Thông tin khách hàng về số tài khoản có thể được cập nhật, chuyển đổi do việc BIDV thực hiện nâng cấp, thay đổi hệ thống ngân hàng lõi. Khi có các sự kiện này, BIDV sẽ thông báo trên website <http://www.bidv.com.vn/> và một trong các phương thức: niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, trên các phương tiện thông tin đại chúng, gửi thông báo tới khách hàng qua các hình thức phù hợp. Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Nếu khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là khách hàng chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này. Trong trường hợp không đồng ý với các nội dung sửa đổi, khách hàng được quyền đề nghị BIDV chấm dứt sử dụng dịch vụ.
2. Khách hàng có quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ theo các thủ tục quy định của BIDV sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với BIDV. Trong khoảng thời gian từ khi khách hàng đề nghị đến khi BIDV chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của khách hàng, khách hàng vẫn phải tuân theo các nội dung của Bản điều khoản, điều kiện chung này.
3. BIDV có thể tạm dừng, chấm dứt, từ chối cung cấp dịch vụ mà không thông báo trước cho khách hàng trong các trường hợp sau:

- a) Theo quyết định, yêu cầu Pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - b) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận hoặc khi lợi ích của Ngân hàng, khách hàng, bên thứ ba có thể bị vi phạm.
 - c) 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: Tài khoản phát sinh rất nhiều giao dịch giá trị nhỏ nhận tiền và chuyển đến nhiều tài khoản khác nhau, tần suất và giá trị giao dịch không phù hợp với nghề nghiệp đăng ký tại BIDV; 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; BIDV không liên hệ được với khách hàng hoặc khách hàng không hợp tác cung cấp thông tin; Các dấu hiệu khác do BIDV xác định trong từng thời kỳ.
 - d) Khi có sự cố do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của BIDV dẫn đến sự không thể thực hiện được dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn các nguyên nhân: sự cố kỹ thuật, 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, ...
 - e) Khách hàng 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 BIDV.
 - f) Khách hàng vi phạm các Thỏa thuận về sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử 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, khách hàng không đăng nhập lần đầu thành công; Có căn cứ nghi ngờ dịch vụ khách hàng sử dụng đang bị lợi dụng; Khách hàng không thanh toán phí dịch vụ sau ba tháng liên tiếp.
 - g) Khách hàng không hoàn thành nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ trong một khoảng thời gian nhất định theo quy định từng sản phẩm, dịch vụ của BIDV từng thời kỳ, được BIDV thông báo công khai trên website <http://www.bidv.com.vn/>
 - h) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
4. Ngoại trừ các trường hợp được đề cập ở các mục nêu trên, trường hợp BIDV ngừng cung cấp dịch vụ, BIDV thông báo cho khách hàng trước 30 ngày làm việc so với thời điểm chấm dứt dịch vụ.

