

# BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ TÀI KHOẢN VÀ DỊCH VỤ TẠI BIDV

## Đính kèm Đề nghị kiêm Hợp đồng Mở tài khoản và sử dụng dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân

Có hiệu lực từ ngày 15 tháng 12 năm 2018

Trân trọng cảm ơn Quý khách đã lựa chọn mở và sử dụng dịch vụ tài khoản tại BIDV. Việc đọc và hiểu Bản Điều khoản và Điều kiện chung về tài khoản và dịch vụ tại BIDV (sau đây gọi tắt là “Bản Điều khoản và Điều kiện chung”) áp dụng đối với tài khoản của Quý khách là điều quan trọng khi Quý khách quản lý tài khoản của mình. Văn bản này cần được đọc cẩn thận cùng với Đề nghị kiêm Hợp đồng Mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản; các Đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng và các điều kiện và điều khoản cụ thể của sản phẩm, dịch vụ có liên quan vì những văn bản này quy định chi tiết những thoả thuận pháp lý ràng buộc giữa Quý khách và BIDV.

Quý khách đồng ý rằng một khi Quý khách ký vào Đề nghị kiêm Hợp đồng Mở tài khoản và sử dụng dịch vụ và/hoặc Đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng và được BIDV chấp thuận, Quý khách sẽ chịu ràng buộc bởi Bản Điều khoản và Điều kiện chung này và các bản chỉnh sửa, bổ sung được ngân hàng quy định tại Phần B dưới đây.

### A. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CỤ THỂ

#### I. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN TIỀN GỬI

##### 1. Giải thích từ ngữ

- 1.1. “Chủ tài khoản”: là cá nhân đề nghị mở tài khoản tiền gửi tại ngân hàng.
- 1.2. “Chủ tài khoản chung” là các Chủ tài khoản sở hữu tài khoản chung (bao gồm tài khoản tiền gửi thanh toán và tiền gửi có kỳ hạn) đề nghị mở và sử dụng tài khoản chung.
- 1.3. “FATCA” (Foreign Account Tax Compliance Act): là Đạo luật Tuân thủ thuế đối với tài khoản ở nước ngoài của Mỹ.
- 1.4. “Hợp đồng” gồm Đề nghị kiêm Hợp đồng Đăng ký thông tin khách hàng và dịch vụ tài khoản và/hoặc Đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng bán lẻ và/hoặc Đăng ký phát hành thẻ phụ, trong đó bao gồm Bản Điều khoản và Điều kiện chung này và những văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có).
- 1.5. “Khách hàng” là cá nhân được BIDV chấp thuận cung ứng dịch vụ bằng việc ký kết các Đề nghị kiêm hợp đồng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tại BIDV. Trong Điều kiện, Điều khoản này, đối với giao dịch tiền gửi, Khách hàng có thể đồng thời là Chủ tài khoản, Chủ tài khoản chung.
- 1.6. “Ngày làm việc” là ngày BIDV mở cửa quầy giao dịch phục vụ khách hàng.
- 1.7. “Ngân hàng” hoặc “BIDV” tùy từng ngữ cảnh được hiểu là Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam và/hoặc Chi nhánh, Phòng giao dịch thuộc Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.
- 1.8. “Phong tỏa”, “Tạm khóa” là việc BIDV tạm dừng giao dịch trên một phần hoặc toàn bộ số dư của tài khoản bị phong tỏa/tạm khóa. Số tiền bị tạm khóa/phong tỏa được bảo toàn và kiểm soát theo nội dung tạm khóa/phong tỏa và được hưởng lãi theo quy định của BIDV. Trường hợp tài khoản bị tạm khóa/phong tỏa một phần thì số tiền không bị tạm khóa/phong tỏa khách hàng tiếp tục được sử dụng.
- 1.9. “Số dư khả dụng” là số tiền mà khách hàng có thể sử dụng trong tài khoản của mình. Số dư khả dụng tài khoản không kỳ hạn bằng Số dư Có cộng với Hạn mức thấu chi cộng với Hạn mức tín dụng khác trừ đi số tiền đang bị phong tỏa/tạm khóa. Số dư khả dụng tài khoản tiền gửi có kỳ hạn bằng Số dư Có trừ đi số tiền đang bị phong tỏa.

- 1.10. “Tài khoản” là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, giấy tờ có giá của khách hàng mở tại BIDV.
- 1.11. “Tài khoản chung” là tài khoản có ít nhất hai chủ thể (là cá nhân) trở lên cùng đứng tên mở tài khoản.

## 2. Mở tài khoản

- 2.1. Khách hàng kê khai bộ hồ sơ mở tài khoản theo quy định của ngân hàng đảm bảo thông tin đúng sự thật và chính xác. Trường hợp chủ tài khoản là cá nhân chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật Việt Nam thì việc mở và thực hiện giao dịch (bao gồm cả đóng tài khoản) được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản.
- 2.2. BIDV có quyền đề nghị Khách hàng cung cấp các giấy tờ mở tài khoản phù hợp với yêu cầu quản lý của ngân hàng và quy định của pháp luật.

## 3. Quản lý và sử dụng tài khoản

- 3.1. **Số dư tối thiểu:** Chủ tài khoản phải duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.
- 3.2. **Lãi tiền gửi:** Khách hàng được hưởng lãi trên số dư Có theo mức lãi suất BIDV công bố và niêm yết công khai trong từng thời kỳ. Cơ sở tính lãi tiền gửi của BIDV là 365 ngày/năm. Đối với khoản tiền gửi có kỳ hạn từ 1 ngày trở lên, thời hạn tính lãi được xác định từ ngày nhận tiền gửi đến hết ngày liền kề trước ngày đến hạn thanh toán của khoản tiền gửi (ngày đến hạn).
- 3.3. **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 thực hiện 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 khách hàng và BIDV.
- 3.4. **Thấu chi:** Khách hàng được chi vượt quá số tiền gửi trên tài khoản tiền gửi thanh toán, trong giới hạn hạn mức thấu chi được thỏa thuận giữa ngân hàng và Khách hàng.
- 3.5. **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... tại ngân hàng. Khách hàng 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.
- 3.6. **Sử dụng tài khoản:**
  - 3.6.1. Khách hàng được sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ do BIDV 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, thư tín dụng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác.
  - 3.6.2. Khách hàng 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.
  - 3.6.3. Khi thực hiện giao dịch trên tài khoản tại quầy giao dịch, chủ tài khoản/ chủ tài khoản chung khách hàng 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.
  - 3.6.4. Khách hàng 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 trừ trường hợp đã có thỏa thuận thấu chi với BIDV.

- 3.6.5. Khách hàng có trách nhiệm lưu trữ các chứng từ giao dịch với BIDV nhằm mục đích đối chiếu khi cần thiết.
- 3.6.6. BIDV có quyền trích Nợ từ tài khoản thanh toán của Khách hàng trong trường hợp:
- Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi, các khoản phải trả của Khách hàng 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 khách hàng); các khoản phí và các nghĩa vụ tài chính khác theo quy định tại Điều kiện, điều khoản 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 tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết.
  - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có 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 Khách hàng và BIDV hoặc theo quy định của pháp luật.
- 3.6.7. BIDV có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán 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.
  - Chủ tài khoản 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.
  - 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.
- 3.6.8. BIDV có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản hoặc chưa phong tỏa tài khoản 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 tài khoản 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.
- 3.6.9. BIDV được quyền từ chối thực hiện giao dịch tiền gửi có kỳ hạn/ tiền gửi tiết kiệm nếu Khách hàng không thực hiện theo đúng các quy định của pháp luật, quy định của BIDV về sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn/tiền gửi tiết kiệm và thỏa thuận giữa Khách hàng với ngân hàng tại chứng nhận tiền gửi và các quy định khác của pháp luật.
- 3.7. **Quản lý giao dịch, số dư tài khoản**
- 3.7.1. Ngân hàng 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.

- 3.7.2. Khách hàng có trách nhiệm tự tổ chức hạch toán, theo dõi, đối chiếu với Giấy báo Nợ, Giấy báo Có, hoặc 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 mất Chứng nhận tiền gửi, phát hiện có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản hoặc tài khoản bị lợi dụng. Ngân hàng cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử để khách hàng chủ động đối chiếu số dư tiền gửi với ngân hàng. Định kỳ trước ngày 31 tháng 1 hàng năm, BIDV sẽ thực hiện đối chiếu số dư tài khoản với khách hàng tại quầy giao dịch. 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 ngân hàng.
- 3.7.3. Khách hàng có trách nhiệm hoàn trả vô điều kiện cho BIDV những khoản ghi Có nhầm trong thời hạn 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.
- 3.8. **Ủy quyền sử dụng tài khoản:**
- 3.8.1. Khách hàng được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản tại Chi nhánh mở 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.
- 3.8.2. 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.
- 3.8.3. 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.
- 3.8.4. Thông báo uỷ quyền/hủy ủy quyền của Khách hàng có hiệu lực ngay sau khi BIDV xác nhận hoặc thời gian khác ghi trên văn bản xác nhận của BIDV trừ trường hợp Khách hàng có yêu cầu khác.
- 3.9. **Tạm khóa tài khoản thanh toán**
- 3.9.1. Ngân hàng thực hiện tạm khóa tài khoản thanh toán của Khách hàng một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản khi:
- Khi có yêu cầu của Khách hàng (bằng văn bản hoặc đề nghị hỗ trợ qua tổng đài chăm sóc khách hàng của BIDV).
  - Tại văn bản này, Khách hàng đồng ý về việc ngân hàng tạm khóa tài khoản tiền gửi thanh toán trong các trường hợp sau:
    - + Khi khách hàng bị phản ánh có hành vi gian lận/lừa đảo, vi phạm pháp luật liên quan đến tài khoản thanh toán/thẻ (không áp dụng đối với trường hợp phản ánh qua Tổng đài chăm sóc khách hàng của BIDV), ngân hàng tạm khoá số tiền theo phản ánh, thời hạn tạm khoá là 03 (ba) ngày làm việc.
    - + Khi Khách hàng sử dụng các dịch vụ Ngân hàng điện tử do BIDV cung cấp, ngân hàng tạm khoá khoản tiền gửi để đảm bảo nghĩa vụ thanh toán theo thời hạn quy định của từng dịch vụ.
    - + Khi phát sinh giao dịch tra soát khiếu nại từ tổ chức thẻ, ĐVCNT (Đơn vị chấp nhận thẻ), các khoản rút thừa từ máy ATM, 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...
- Trong các trường hợp trên, BIDV thực hiện thông báo tới khách hàng khi phát sinh giao dịch tạm khoá/hủy tạm khoá. Đồng thời BIDV thực hiện hủy tạm khoá trước thời hạn 03 ngày nếu khách hàng đề nghị.
- Theo thỏa thuận trước bằng văn bản khác giữa Khách hàng và ngân hàng.
  - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

### 3.9.2. Việc tạm khóa tài khoản chấm dứt khi:

- Hết thời hạn tạm khóa theo yêu cầu của khách hàng.
- Hết thời hạn tạm khóa theo thỏa thuận giữa Khách hàng và BIDV.
- Khách hàng yêu cầu hủy tạm khóa trước hạn.
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

### 3.10. Phong tỏa tài khoản

#### 3.10.1. BIDV sẽ phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên tài khoản trong các trường hợp sau:

- Khi nhận được yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- BIDV phát hiện nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền, số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.
- 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.
- Khi có yêu cầu phong tỏa khoản tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn, giấy tờ có giá của khách hàng (bằng văn bản hoặc đề nghị hỗ trợ qua tổng đài chăm sóc khách hàng của BIDV).
- Theo yêu cầu của TCTD có quan hệ tín dụng với khách hàng được khách hàng đồng ý hoặc ủy quyền.
- Khách hàng 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 hoặc hình thức BIDV ghi nợ tự động tài khoản khách hàng thực hiện không thành công (nợ gốc, lãi, phí, nghĩa vụ bảo lãnh, nghĩa vụ tài chính phải thanh toán khác).
- Khi xảy ra các sự kiện làm phát sinh quyền phong tỏa tài khoản của BIDV theo thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và khách hàng tại các hợp đồng (trong đó có bao gồm nghĩa vụ khách hàng phải trả đối với các giá trị giao dịch và phí phát sinh từ việc sử dụng dịch vụ).
- Các trường hợp khác theo Điều kiện, điều khoản này và quy định của pháp luật.

#### 3.10.2. 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.

#### 3.10.3. Ngay sau khi phong tỏa tài khoản thanh toán, BIDV thông báo bằng văn bản hoặc điện thoại, tin nhắn hoặc email cho chủ tài khoản hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán.

#### 3.10.4. Việc phong tỏa tài khoản chấm dứt khi:

- Kết thúc thời hạn phong tỏa tại văn bản đề nghị.
- Khi người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật ra quyết định hoặc yêu cầu chấm dứt việc phong tỏa.
- Khi BIDV đã xử lý xong việc nhầm lẫn, sai sót về chuyển tiền.
- Khi các Chủ tài khoản chung có văn bản gửi đến BIDV xác định tranh chấp đã được giải quyết.
- Khi BIDV đã trích đủ số tiền mà Khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả BIDV theo Điều kiện, điều khoản này.
- Khách hàng yêu cầu hủy phong tỏa trước hạn đối với tiền gửi có kỳ hạn.

- Các trường hợp khác theo Điều kiện, điều khoản này và quy định của pháp luật.

### **3.11. Sử dụng tài khoản chung**

3.11.1. 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.

3.11.2. 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 cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự 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 hoặc theo thỏa thuận của các chủ tài khoản chung đã đăng ký tại BIDV.

- 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 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.

- Tài khoản chung không được giao dịch đối với dịch vụ ngân hàng điện tử (Trừ Dịch vụ BIDV Samsung Pay và Dịch vụ trên ứng dụng BIDV Pay+).

- Chủ tài khoản chung có các quyền lợi và nghĩa vụ khác liên quan đến tài khoản chung theo quy định của pháp luật.

### **3.12. Đóng tài khoản**

3.12.1. BIDV sẽ đóng tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:

- Đóng tài khoản theo yêu cầu của Chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản.

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

(i) Khi Chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự.

(ii) Tổ chức có tài khoản thanh toán chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật.

(iii) Khi Chủ tài khoản thanh toán 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.

(iv) Khi tài khoản hết số dư và không có giao dịch nào trong thời hạn liên tục: 6 tháng đối với tài khoản VND, 12 tháng đối với tài khoản ngoại tệ (trừ một số sản phẩm có quy định và thỏa thuận riêng với khách hàng).

(v) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Khi đóng tài khoản, BIDV sẽ thông báo cho Khách hàng bằng một trong các phương thức

gửi văn bản, email, tin nhắn điện thoại, gọi điện thoại và niêm yết công khai tại quầy giao dịch của chi nhánh ngân hàng. BIDV thực hiện thông báo cho chủ tài khoản, người giám hộ hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích.

- 3.12.2. Khách hàng có thể đề nghị đóng tài khoản không kỳ hạn tại bất kỳ chi nhánh nào của BIDV. Trường hợp Khách hàng giao dịch đóng tài khoản không kỳ hạn khác chi nhánh mở tài khoản, khách hàng sẽ được thực hiện theo yêu cầu sau khi chi nhánh tiếp nhận phối hợp với chi nhánh mở tài khoản.
- 3.12.3. Việc đóng tài khoản không kỳ hạn có đặt các lệnh chuyển tiền tự động chỉ có thể thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo sau khi xóa lệnh chuyển tiền tự động.
- 3.12.4. Khi đóng tài khoản, BIDV đồng thời sẽ chấm dứt các dịch vụ kết nối với tài khoản đó. Khách hàng 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 để thanh toán các khoản phí khác theo biểu phí của BIDV và các nghĩa vụ tài chính khác của Khách hàng tại BIDV (nếu có).
- 3.12.5. Khách hàng không được đóng tài khoản khi tài khoản của Khách hàng đang bị phong tỏa hoặc Khách hàng chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với BIDV.
- 3.12.6. Khi tài khoản được đóng, số dư còn lại trên tài khoản được xử lý như sau:
  - Chi trả theo yêu cầu của Chủ tài khoản, người giám hộ, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản (trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, , người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi) hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích.
  - Chi trả theo quyết định của Tòa án.
  - Trường hợp tài khoản còn số dư và Khách hàng/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.
  - 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 Khách hàng/Người thụ hưởng nhưng Khách hàng/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, Khách hàng có đề nghị kèm theo nội dung hợp lệ (đi công tác xa lâu ngày, khách hàng không nhận được thông báo của ngân hàng,...) BIDV thực hiện thanh toán hoàn trả Khách hàng.
- 3.12.7. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, khách hàng muốn sử dụng tài khoản thanh toán phải làm thủ tục mở tài khoản thanh toán theo quy trình, quy định của BIDV.

## **II. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ**

### **1. Giải thích từ ngữ**

- 1.1. “ATM” là máy giao dịch tự động mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: 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..
- 1.2. “Chủ Thẻ” là cá nhân, tổ chức được BIDV cung cấp Thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.
- 1.3. “Chủ Thẻ chính” là cá nhân, tổ chức đứng tên đăng ký phát hành thẻ và được BIDV cung cấp Thẻ để sử dụng.
- 1.4. “Chủ Thẻ phụ” là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ theo thỏa thuận về việc sử dụng thẻ giữa Chủ thẻ chính và BIDV. Chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ với Chủ thẻ chính và BIDV.
- 1.5. “Dịch vụ xác thực giao dịch thẻ trực tuyến quốc tế (gọi tắt là Dịch vụ 3D Secure): là dịch

- vụ xác thực để tăng thêm sự an toàn cho chủ thẻ khi thực hiện giao dịch thẻ trực tuyến tại website có biểu tượng Verified by Visa hoặc Mastercard Identify Check.
- 1.6. “ĐVCNT (Đơn vị chấp nhận thẻ)” là đơn vị thực hiện dịch vụ chấp nhận thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, ứng/rút tiền mặt.
  - 1.7. “Thiết bị chấp nhận thẻ” bao gồm Point of Sale (viết tắt là POS), Mobile Point of Sale (viết tắt là 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 chủ thẻ 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 chủ thẻ.
  - 1.8. Ghi nợ: là việc thực hiện làm giảm số tiền trong tài khoản thẻ của khách hàng bao gồm số tiền giao dịch/số tiền giao dịch quy đổi, các phí do BIDV, Tổ chức thẻ quốc tế quy định (nếu có), và các khoản phí khác (nếu có).
  - 1.9. Ghi có: là việc thực hiện làm tăng số tiền trong tài khoản thẻ của khách hàng bao gồm số tiền của giao dịch nộp tiền mặt, chuyển khoản, chuyển tiền mà chủ thẻ là người thụ hưởng, số tiền được hoàn trả, số tiền điều chỉnh do BIDV, Tổ chức thẻ quy định (nếu có) và các khoản tiền lãi từ số dư trong tài khoản (nếu có).
  - 1.10. Giao dịch” là các giao dịch thực hiện bằng Thẻ tại ĐVCNT/ATM.
  - 1.11. “Giao dịch thẻ trực tuyến (E-commerce)” là giao dịch để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của BIDV và/hoặc đối tác của BIDV.
  - 1.12. “Hạn mức giao dịch” là số tiền tối đa, tối thiểu chủ thẻ được phép sử dụng theo loại giao dịch, ngày, lần do BIDV, Ngân hàng thanh toán thẻ quy định theo từng thời kỳ.
  - 1.13. “NHTTT” (Ngân hàng thanh toán thẻ) là Ngân hàng/Tổ chức tài chính thực hiện dịch vụ chấp nhận thanh toán Thẻ.
  - 1.14. “Ngày giao dịch” là ngày ghi nhận Giao dịch trên hệ thống của BIDV.
  - 1.15. “Ngày hạch toán giao dịch”: là ngày giao dịch được ghi Nợ/ghi Có vào Tài khoản thẻ tại hệ thống của BIDV.
  - 1.16. “Mã số xác định chủ thẻ” (Personal Identification Number – viết tắt là PIN) là mã số mật của cá nhân được BIDV cung cấp cho Chủ thẻ hoặc (các) số khác do Chủ thẻ định nghĩa và được BIDV chấp nhận tại từng thời điểm, sử dụng để xác thực Chủ thẻ khi thực hiện Giao dịch. Mã số này do chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật.
  - 1.17. “Sao kê” là bảng liệt kê các khoản ghi nợ, ghi có của Thẻ.
  - 1.18. “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.
  - 1.19. “Tài khoản liên kết thẻ” là (các) tài khoản tiền gửi thanh toán liên kết đến Thẻ do Chủ thẻ đăng ký với BIDV.
  - 1.20. “Thẻ” (Thẻ ghi nợ nội địa/Thẻ ghi nợ quốc tế) là phương tiện thanh toán do BIDV cấp cho Chủ thẻ.
  - 1.21. “Thời hạn sử dụng thẻ”: Thời hạn được in dập nổi trên thẻ.
  - 1.22. “Tỷ giá quy đổi” là tỷ giá được áp dụng đối với tất cả các Giao dịch thẻ bằng ngoại tệ được chuyển đổi ra VND vào thời điểm hạch toán Giao dịch Thẻ. Tỷ giá áp dụng đối với các Giao dịch Thẻ là tỷ giá do Tổ chức thẻ quy định.
  - 1.23. “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.

## **2. Quy định đối với chủ thẻ trong trường hợp có thẻ phụ**

- 2.1. Chủ thẻ chính chịu toàn bộ trách nhiệm phát sinh liên quan đến sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ kể từ thời điểm Chủ thẻ chính/Chủ thẻ phụ ký xác nhận nhận thẻ.
- 2.2. Chủ thẻ chính có quyền đề nghị BIDV thực hiện các yêu cầu liên quan đến Thẻ của Chủ thẻ phụ, gửi các yêu cầu bằng văn bản tới BIDV mà không cần có sự đồng ý của (các) Chủ thẻ phụ. Trong trường hợp cần thiết, (các) Chủ thẻ phụ có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử



dụng Thẻ phụ và gửi trả Thẻ cho BIDV. Tuy nhiên, Chủ thẻ phụ hoàn toàn không có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ chính cũng như bất kỳ yêu cầu khác liên quan đến hiệu lực của Hợp đồng. Tất cả các thông báo, văn bản liên quan sẽ được gửi cho Chủ thẻ chính theo các hình thức được quy định trong Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ này.

- 2.3. Chủ Thẻ chính và (các) Chủ Thẻ phụ cùng liên đới chịu trách nhiệm thực hiện Hợp đồng. Việc mất khả năng thực hiện Hợp đồng của Chủ Thẻ chính vì bất kỳ lý do gì và trong bất kỳ trường hợp nào cũng không làm giảm trừ nghĩa vụ liên đới của (các) Chủ Thẻ phụ trong việc thực hiện Hợp đồng.

### **3. Phí**

- 3.1. Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của BIDV.
- 3.2. Các loại phí, mức phí do BIDV quy định phù hợp với quy định của pháp luật và có thể thay đổi theo từng thời kỳ đảm bảo hiệu lực áp dụng ít nhất sau 07 ngày kể từ khi BIDV thông báo cho Khách hàng bằng một trong các phương thức: công bố tại website <http://bidv.com.vn>, niêm yết công khai tại quầy giao dịch, thông báo qua hệ thống giao dịch tự động (ATM) của BIDV hoặc qua các kênh phù hợp khác.
- 3.3. BIDV thu tự động các khoản phí như: Phí thường niên thu theo thẻ; Phí Giao dịch; Phí in hóa đơn giao dịch trên ATM BIDV; Phí chuyển đổi ngoại tệ; Phí xử lý giao dịch tại nước ngoài; Phí sử dụng dịch vụ giá trị gia tăng...
- 3.4. BIDV thu theo các phương thức do Chủ thẻ yêu cầu đối với những khoản phí khác như: Phí phát hành thẻ (lần đầu và phát hành lại); Phí gia hạn thẻ; Phí cấp lại bản sao chứng từ giao dịch, sao kê chi tiết tài khoản, PIN; Phí khiếu nại; Phí chấm dứt sử dụng thẻ; Phí thông báo thẻ mất cấp thất lạc khi khách hàng thông báo qua Tổ chức thẻ quốc tế; Phí kích hoạt sử dụng lại thẻ; Phí thay đổi hạn mức sử dụng thẻ; Phí thay đổi tài khoản liên kết thẻ...

### **4. Đăng ký phát hành thẻ và nhận thẻ**

- 4.1. Việc khách hàng đăng ký phát hành thẻ thông qua các Phương tiện đăng ký điện tử mà BIDV triển khai trong từng thời kỳ có giá trị pháp lý như đăng ký bằng văn bản tại quầy giao dịch.
- 4.2. BIDV chuyển thẻ và PIN cho chủ thẻ theo cách thức chuyển giao mà chủ thẻ đã đề nghị trong Hợp đồng phát hành thẻ và đảm bảo an toàn, phù hợp. Chủ thẻ được xem là đã nhận được thẻ và PIN khi Chủ thẻ ký xác nhận đã nhận thẻ và PIN trên chứng từ do BIDV quy định cho từng cách thức chuyển giao.
- 4.3. Đối với trường hợp khách hàng đề nghị gửi thẻ/PIN trực tiếp về địa chỉ khách hàng, khách hàng xác nhận đã hiểu rõ các rủi ro có thể phát sinh liên quan và cam kết tuân thủ các quy định của BIDV về nhận thẻ tại địa chỉ, bao gồm việc BIDV thu phí trả thẻ tại địa chỉ và các điều khoản như sau:
  - 4.3.1. Chủ thẻ không ủy quyền cho người khác nhận thẻ.
  - 4.3.2. BIDV/Đơn vị thực hiện dịch vụ chuyển phát cho BIDV sẽ liên lạc với khách hàng qua số điện thoại đã được khách hàng đăng ký khi phát hành thẻ để trả thẻ/PIN; quý khách cần giữ liên lạc trong một số ngày làm việc (theo quy định của BIDV từng thời kỳ) kể từ ngày đăng ký phát hành thẻ để đơn vị chuyển phát có thể liên hệ được; hết thời hạn trên, nếu BIDV/Đơn vị chuyển phát không liên hệ được với khách hàng để trả thẻ/PIN, khách hàng sẽ đến nhận thẻ/PIN tại Chi nhánh BIDV, nơi đăng ký phát hành thẻ.
  - 4.3.3. Để đảm bảo an toàn, PIN và thẻ sẽ được chuyển phát riêng thành 2 lần đến khách hàng bởi 2 Đơn vị thực hiện dịch vụ chuyển phát khác nhau. Thời gian chuyển phát theo quy định của thẻ của BIDV từng thời kỳ. Nếu khách hàng có nhu cầu nhận thẻ ngoài thời gian này, khách hàng cần trả thêm phụ phí chuyển phát<sup>[1]</sup> cho Đơn vị chuyển phát.

<sup>[1]</sup> Phụ phí chuyển phát, trả trực tiếp cho Đơn vị chuyển phát theo quy định của Đơn vị từng thời kỳ và được BIDV thông báo trước đến khách hàng.

- 4.3.4. Khách hàng cần xuất trình Giấy tờ tùy thân đã đăng ký với BIDV khi phát hành thẻ để nhận thẻ, PIN. Việc xác thực khách hàng dựa trên cơ sở các thông tin khách hàng đã đăng ký với BIDV.
- 4.3.5. Khách hàng được xem là đã nhận được thẻ và PIN khi khách hàng ký xác nhận đã nhận thẻ và PIN trên chứng từ do BIDV quy định. Kể từ thời điểm hoàn thành việc ký nhận, khách hàng 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.
- 4.3.6. Khách hàng thực hiện thao tác theo hướng dẫn của BIDV để kích hoạt thẻ trong thời gian 90 ngày kể từ ngày đăng ký phát hành thẻ.
- 4.3.7. Khách hàng có quyền được yêu cầu phát hành lại thẻ trong trường hợp phát hiện thông tin in trên thẻ sai sót hoặc yêu cầu chỉnh sửa/cập nhật các thông tin khác liên quan đến thẻ.

## **5. Sử dụng Thẻ**

- 5.1. Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện Giao dịch trong phạm vi Hạn mức giao dịch.
- 5.2. Chủ thẻ đảm bảo Tài khoản liên kết thẻ có đủ số dư để thực hiện Giao dịch và thanh toán các khoản phí. Chủ thẻ không sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch khi tài khoản không còn đủ số dư khả dụng, không sử dụng lại thẻ đã thông báo mất, thất lạc và trả lại cho BIDV thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được.
- 5.3. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán đối với Giao dịch phát sinh từ thời điểm ký xác nhận nhận Thẻ kể cả các giao dịch không thực hiện cấp phép thông qua hệ thống BIDV, giao dịch không xuất trình thẻ (giao dịch qua Internet, giao dịch đặt hàng qua thư điện tử, điện thoại (MOTO)), giao dịch vượt hạn mức giao dịch. Chủ thẻ 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, nếu:
  - 5.3.1. Phát sinh từ việc Chủ thẻ gian lận hoặc không tuân thủ các nội dung đã thỏa thuận với BIDV tại Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ này trong quá trình sử dụng thẻ;
  - 5.3.2. Phát sinh từ việc Thẻ bị lợi dụng.
  - 5.3.3. Các giao dịch thẻ trái pháp luật và quy định của BIDV.
- 5.4. Đối với các giao dịch thanh toán theo định kỳ, khi ngừng sử dụng dịch vụ, chủ thẻ phải thông báo ĐVCNT và phải lưu lại bằng chứng. BIDV có quyền từ chối tiếp nhận khiếu nại liên quan nếu chủ thẻ không cung cấp được bằng chứng.
- 5.5. Chủ thẻ không sử dụng lại thẻ khi có nghi ngờ thẻ đã bị lộ thông tin.
- 5.6. Chủ thẻ được khuyến khích đăng ký dịch vụ BSMS (gửi nhận tin nhắn ngân hàng) để kiểm soát giao dịch từ thẻ kịp thời và thông báo ngay cho ngân hàng qua Tổng đài chăm sóc khách hàng của BIDV khi phát hiện giao dịch không do mình thực hiện. BIDV được miễn trách trong trường hợp có sự chậm trễ trong việc Khách hàng gửi tin nhắn hoặc nhận được tin nhắn, tính toàn vẹn, xác thực của tin nhắn được gửi cho Khách hàng do các nguyên nhân từ phía Khách hàng; hoặc sự cung cấp thông tin không chính xác của Khách hàng; hoặc việc nhận và gửi tin nhắn do bên thứ ba thực hiện và bên thứ ba bằng hết khả năng của mình đã thực hiện việc kết nối tới số điện thoại mà Khách hàng đăng ký.
- 5.7. Chủ thẻ ghi nợ quốc tế được mặc định đăng ký giao dịch thẻ trực tuyến (E-commerce)(trừ trường hợp khách hàng chọn không đăng ký dịch vụ) 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. Dịch vụ 3D Secure sẽ được kích hoạt trong vòng 02 ngày làm việc kể từ ngày thẻ được kích hoạt hoặc cập nhật số điện thoại thành công (sau khi thẻ đã được phát hành) trên hệ thống quản lý thẻ của BIDV.
- 5.8. Chủ thẻ được hưởng lãi suất đối với số dư trong Tài khoản liên kết thẻ theo mức lãi suất huy động tiền gửi không kỳ hạn niêm yết công khai tại quầy giao dịch BIDV.
- 5.9. Chủ thẻ được hưởng dịch vụ chăm sóc khách hàng, chương trình ưu đãi, khuyến mãi, cảnh báo rủi ro của BIDV.
- 5.10. Chủ thẻ được hưởng các dịch vụ giá trị gia tăng theo điều kiện, điều khoản của nhà cung

- cấp dịch vụ và BIDV.
- 5.11. Chủ thẻ cần tuân thủ các quy định của Pháp luật, không được sử dụng thẻ ghi nợ BIDV cấp cho chủ thẻ một cách trực tiếp hay gián tiếp trong bất kì hành vi hoặc mục đích nào trái với pháp luật Việt Nam bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài.
  - 5.12. BIDV ghi nợ Tài khoản liên kết 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. Nếu số dư trong Tài khoản liên kết thẻ không đảm bảo nghĩa vụ thanh toán phí, giá trị Giao dịch, BIDV thực hiện tự động ghi nợ các khoản phí, giá trị giao dịch nói trên từ (các) Tài khoản khác của Chủ thẻ mở tại BIDV.
  - 5.13. BIDV chấp nhận và/hoặc từ chối Giao dịch theo quy định của pháp luật, Tổ chức thẻ, Ngân hàng thanh toán thẻ và BIDV; BIDV được quyền hạn chế, từ chối giao dịch từ thẻ theo đánh giá rủi ro của BIDV theo từng thời kỳ mà không cần thông báo trước.
  - 5.14. 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 khách hàng sau khi BIDV kiểm tra tính xác thực của lệnh giao dịch bằng việc kiểm tra đúng chữ ký điện tử hoặc các yếu tố định danh khác, đồng thời sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của khách hàng với BIDV và có giá trị pháp lý. Trong trường hợp cần thiết, BIDV được quyền yêu cầu Chủ thẻ cung cấp các thông tin, các chứng từ liên quan đến các Giao dịch thẻ do Chủ thẻ 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.
  - 5.15. Trong quá trình sử dụng thẻ, 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 như BIDV Online, BIDV SMS, BIDV Smartbanking phù hợp với các thoả thuận giữa BIDV và Chủ thẻ. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm và rủi ro (nếu có) đối với các yêu cầu về dịch vụ Thẻ. BIDV có quyền (i) thực hiện ghi âm (các) 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.
  - 5.16. Khi Thẻ (Ghi nợ quốc tế) sắp hết hạn sử dụng, BIDV sẽ gửi thông báo tới Chủ thẻ về việc gia hạn thẻ qua thư, hoặc điện thoại, hoặc bất kỳ hình thức nào mà BIDV cho là phù hợp. Ba mươi (30) ngày trước ngày Thẻ hết hạn sử dụng, nếu BIDV không nhận được bất cứ phản hồi nào của Chủ thẻ thì xem như Chủ thẻ đồng ý gia hạn Thẻ. BIDV sẽ gửi Thẻ gia hạn cho Chủ thẻ trước khi Thẻ cũ hết hạn.

## **6. Khoá thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ**

- 6.1. Chủ thẻ được phép yêu cầu BIDV khoá thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ.
- 6.2. Chủ thẻ sẽ yêu cầu BIDV khoá Thẻ khi Thẻ bị mất cắp, thất lạc, bị thu giữ (bởi ATM hoặc tổ chức/cá nhân khác), hoặc nghi ngờ bị lợi dụng.
- 6.3. BIDV có quyền khoá Thẻ và/hoặc thu hồi Thẻ và/hoặc chấm dứt sử dụng thẻ mà không cần báo trước trong các trường hợp sau:
  - 6.3.1. Khi Thẻ không phát sinh giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ hoặc giao dịch rút tiền mặt trong 12 tháng liên tiếp;
  - 6.3.2. Phát hiện thẻ có nguy cơ bị lộ thông tin dữ liệu thẻ;
  - 6.3.3. 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;
  - 6.3.4. Theo đề nghị của cơ quan có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.
  - 6.3.5. Khi một trong các tài khoản liên kết đến thẻ bị phong tỏa.
  - 6.3.6. Khi Khách hàng qua đời
- 6.4. BIDV khoá Thẻ trong vòng 60 phút kể từ khi nhận được thông báo của Chủ thẻ qua tổng đài chăm sóc khách hàng của BIDV (1900 9247 và 024 22200588) hoặc trực tiếp tại Chi nhánh về việc Thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ thông tin, thẻ nghi ngờ gian lận, giả mạo.

## **7. Bảo quản thẻ và bảo mật thông tin**

Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản thẻ, bảo mật thông tin cá nhân, thông tin Thẻ, cam kết thực hiện các công việc sau:

- 7.1. Ký vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ giống chữ ký đăng ký với BIDV ngay khi nhận thẻ và sử dụng chữ ký này khi thực hiện Giao dịch.
- 7.2. Giữ bí mật số thẻ, thời hạn hiệu lực thẻ, số PIN, giá trị xác thực thẻ ghi nợ quốc tế (là 3 chữ số cuối in trên Dải chữ ký đặt tại mặt sau thẻ) và các thông số khác theo hướng dẫn của BIDV; không tiết lộ các thông tin này và không đưa thẻ cho người khác sử dụng, không chuyển nhượng thẻ.
- 7.3. Bảo quản thẻ như tiền mặt, tránh nguy cơ thẻ bị đánh cắp, lợi dụng. Thực hiện hướng dẫn sử dụng và bảo mật thẻ của BIDV tại tài liệu kèm theo khi phát hành Thẻ và các thông báo của BIDV trong quá trình sử dụng Thẻ.
- 7.4. Bảo mật thông tin về Chủ thẻ, Thẻ, Tài khoản liên kết thẻ, Giao dịch.
- 7.5. Nộp lại thẻ tại Chi nhánh tiếp nhận khiếu nại của BIDV trong trường hợp Chủ thẻ khẳng định không thực hiện giao dịch trong khi vẫn cầm giữ thẻ.
- 7.6. Không ghi lại số PIN trên bất cứ vật nào được mang theo hay đặt gần Thẻ,

## **8. Ghi nợ, ghi có vào tài khoản thẻ**

- 8.1. Ghi nợ: BIDV được quyền ghi nợ vào Tài khoản thẻ các khoản sau đây:
  - 8.1.1. Tất cả giá trị giao dịch phát sinh từ việc sử dụng Thẻ hoặc thông tin Thẻ.
  - 8.1.2. Các khoản phí như Phí phát hành thẻ; Phí thường niên; Phí giao dịch; Phí quản lý sử dụng thẻ; Phí chuyển đổi ngoại tệ; Phí xử lý giao dịch nước ngoài, Phí ứng tiền mặt tại ATM/POS và các loại phí khác theo quy định tại Biểu phí dịch vụ BIDV.
  - 8.1.3. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với các Giao dịch thẻ thực hiện thành công và được Ghi nợ vào Tài khoản 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 và các giao dịch khác mà không phụ thuộc vào Hạn mức giao dịch, số tiền và số lần giao dịch được BIDV quy định tại từng thời kỳ.
- 8.2. BIDV có quyền thực hiện việc ghi Nợ/ghi Có trên Tài khoản thẻ trong các trường hợp sau:
  - 8.2.1. Để yêu cầu Chủ thẻ hoàn trả số tiền liên quan đến việc thực hiện Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ này.
  - 8.2.2. 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.
  - 8.2.3. Để 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.
- 8.3. BIDV có quyền tạm hoãn ghi Nợ/ghi Có tiền vào Tài khoản thẻ khi có dấu hiệu gian lận, vi phạm pháp luật liên quan đến tài khoản thanh toán, hoặc nghi ngờ giao dịch ghi Có bị sai sót, không hợp lệ... theo nhận định của BIDV, nhằm đảm bảo an toàn cho Tài khoản thẻ của Chủ thẻ.

## **9. Huỷ Thẻ**

BIDV tự động huỷ thẻ và thu các phí liên quan nếu Chủ thẻ không đến nhận thẻ tại chi nhánh BIDV hoặc BIDV không liên hệ được với chủ thẻ để trả thẻ sau 90 ngày kể từ ngày BIDV phát hành thẻ.

## **10. Miễn trừ trách nhiệm**

BIDV được miễn trách nhiệm trong các trường hợp sau:

- 10.1. Thiệt hại phát sinh do lỗi của Chủ thẻ hoặc Chủ thẻ vi phạm điều kiện điều khoản tại Hợp đồng
- 10.2. Trục trặc, hỏng hóc về máy móc, hệ thống xử lý dữ liệu do bên thứ ba cung cấp vì lý do ngoài khả năng kiểm soát của BIDV.
- 10.3. Do sự kiện bất khả kháng.

## **11. Thông báo**

- BIDV thông báo các thông tin liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ, như: tài liệu

hướng dẫn, thông báo, hướng dẫn sử dụng thẻ an toàn tại các phương tiện thông tin sau: Website <http://bidv.com.vn> và/hoặc thư điện tử (email), hiện diện mạng xã hội, màn hình ATM, thông báo tại các điểm giao dịch của BIDV và/hoặc các phương tiện thông tin khác.

- Chủ thẻ cam kết nơi cư trú nêu tại Hợp đồng là nơi cư trú hợp pháp hiện nay của Chủ thẻ. Đây là địa chỉ BIDV gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ này và cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tổng đạt, niêm yết công khai nhằm yêu cầu Chủ thẻ thực hiện nghĩa vụ của mình với BIDV. Chủ thẻ phải thông báo cho BIDV về sự thay đổi địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, địa chỉ liên hệ hoặc nơi cư trú mới. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ thẻ không gửi thông báo về sự thay đổi trên.

- Chủ thẻ phải thông báo cho BIDV về sự thay đổi địa chỉ hợp 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 Chủ thẻ không gửi thông báo về sự thay đổi trên.

- Mọi văn bản, tài liệu giao dịch được coi là Chủ thẻ đã nhận:

a. Trong vòng 03 (ba) ngày tính từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư; 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.

- Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật những thông tin liên quan đến Thẻ được BIDV gửi cho Chủ thẻ thông qua nhắn tin, gọi điện thoại, điện tín, điện báo, fax, thư điện tử (email), bưu điện hoặc gửi trực tiếp. Chủ thẻ chịu trách nhiệm mọi thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho BIDV và/hoặc bên thứ ba (nếu có) do Chủ thẻ để lộ những thông tin này.

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

#### **1. Giải thích từ ngữ**

1.1. “Dịch vụ BIDV e-Banking” là dịch vụ Ngân hàng điện tử do BIDV cung cấp cho Khách hàng, bao gồm các dịch vụ như: Dịch vụ BIDV Online, Dịch vụ BIDV SmartBanking, Dịch vụ gửi nhận tin nhắn ngân hàng (BSMS), Dịch vụ BIDV Bankplus, Dịch vụ thanh toán hóa đơn, Dịch vụ Vntopup, Dịch vụ BIDV Samsung Pay, Dịch vụ trên ứng dụng BIDV Pay+...

1.2. “Dịch vụ BIDV Online” là dịch vụ ngân hàng điện tử của BIDV cung cấp cho khách hàng thông qua website của BIDV tại địa chỉ <http://bidv.com.vn>, hoặc thông qua ứng dụng cài đặt trên điện thoại di động, máy tính bảng, Kiosk để thực hiện các giao dịch ngân hàng do BIDV cung cấp. Các dịch vụ ngân hàng được cung cấp cho khách hàng qua BIDV Online gồm: Các dịch vụ vắn tin thông tin tài khoản thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn, tiền vay, các dịch vụ chuyển tiền, gửi tiền gửi có kỳ hạn, thanh toán hóa đơn. *Chi tiết các dịch vụ cung cấp được BIDV thông báo cụ thể tại website <http://bidv.com.vn>.*

1.3. “Dịch vụ BIDV SmartBanking” là dịch vụ ngân hàng điện tử của BIDV cung cấp cho khách hàng thông qua ứng dụng cài đặt trên các thiết bị di động như điện thoại di động, máy tính bảng, Kiosk để thực hiện các giao dịch ngân hàng do BIDV cung cấp. Các dịch vụ ngân hàng được cung cấp cho khách hàng qua BIDV SmartBanking gồm: Các dịch vụ vắn tin thông tin tài khoản thanh toán, mở tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, tiền vay, các dịch vụ chuyển tiền, thanh toán hóa đơn, Dịch vụ thanh toán qua mã QR. *Chi tiết các dịch vụ cung cấp được BIDV thông báo cụ thể tại website <http://bidv.com.vn>.*

1.4. “Dịch vụ BIDV Bankplus” (Dịch vụ Mobile Bankplus hoặc Dịch vụ Bankplus) là dịch vụ

ngân hàng điện tử hợp tác giữa BIDV và Viettel cung cấp cho các Khách hàng có tài khoản thanh toán tại BIDV sử dụng các dịch vụ vận tin thông tin tài khoản thanh toán, giao dịch gửi/rút/vấn tin tiền gửi có kỳ hạn, thanh toán/chuyển tiền trên điện thoại di động của thuê bao Viettel.

- 1.5. “Dịch vụ thanh toán hóa đơn” là dịch vụ của BIDV cho phép khách hàng thanh toán hóa đơn thông qua việc kết nối với hệ thống của các nhà cung cấp dịch vụ với hệ thống thanh toán của BIDV. Khách hàng có thể thực hiện thanh toán cho các dịch vụ trả trước như điện, nước, điện thoại và các hóa đơn tương tự qua Ngân hàng. *Chi tiết các dịch vụ cung cấp được BIDV thông báo cụ thể tại website <http://bidv.com.vn>.*
- 1.6. “Dịch vụ gửi nhận tin nhắn ngân hàng (BSMS)” là dịch vụ gửi nhận tin nhắn qua điện thoại thông qua số tổng đài tin nhắn của BIDV, cho phép khách hàng có tài khoản tại BIDV chủ động vận tin về các thông tin liên quan đến tài khoản khách hàng và/hoặc nhận được các tin nhắn tự động từ phía BIDV gửi đến khách hàng. *Chi tiết các dịch vụ cung cấp được BIDV thông báo cụ thể tại website <http://bidv.com.vn>.*
- 1.7. “Dịch vụ VnTopup” là dịch vụ nạp tiền vào tài khoản điện thoại di động bằng hình thức gửi tin nhắn SMS đến tổng đài của Ngân hàng theo các cú pháp nhắn tin do Ngân hàng quy định.
- 1.8. “Dịch vụ BIDV SamsungPay” là dịch vụ hỗ trợ chủ thẻ của BIDV sử dụng ứng dụng Samsung Pay để tạo Số thẻ kỹ thuật số và thực hiện Giao dịch thanh toán bằng Số thẻ kỹ thuật số thay cho thông tin thẻ tại Thiết bị chấp nhận thẻ của ĐVCNT.
- 1.9. “Samsung Pay” là ứng dụng thanh toán cài đặt trên thiết bị/điện thoại di động do Samsung cung cấp (chúng loại thiết bị/điện thoại theo quy định của Samsung trong từng thời kỳ).
- 1.10. “Số thẻ kỹ thuật số” là thông tin bao gồm dãy số được tạo gán cho thông tin thẻ để sử dụng thay thông tin thẻ trong giao dịch thanh toán.
- 1.11. “MST (Magnetic Secure Transmission)” là công nghệ của Samsung cho phép truyền dữ liệu an toàn qua từ tính thẻ thanh toán từ một thiết bị không phải thẻ tới đầu đọc sử dụng trường điện từ, thiết bị đọc sẽ ghi nhận đây là một giao dịch thẻ từ bình thường.
- 1.12. “NFC (Near Field Communication)” là công nghệ kết nối không dây tầm ngắn cho phép các thiết bị di động thông minh truyền tải thông tin tài khoản thanh toán tới thiết bị đầu cuối tại điểm bán.
- 1.13. “Samsung Account” là tài khoản dùng để sử dụng các dịch vụ của Samsung như: Kho ứng dụng, trong đó có Samsung Pay, các bảo mật của Samsung và các tính năng, dịch vụ khác theo quy định của Samsung. Đăng ký mới và quản lý Samsung Account thực hiện theo quy định của Samsung.
- 1.14. “Mã PIN Samsung Pay, dữ liệu sinh trắc học (Vân tay, móng mắt)” là các yếu tố xác thực do Samsung phát triển, sử dụng để xác thực khách hàng khi thực hiện giao dịch qua Samsung Pay.
- 1.15. “Ứng dụng BIDV Pay+” là phần mềm được cài đặt trên các Thiết bị di động như điện thoại di động, máy tính bảng,... và giao tiếp qua GPRS/3G/4G/Wifi cho phép chủ thẻ của BIDV thực hiện các dịch vụ, tiện ích, chức năng được cung cấp trên ứng dụng, bao gồm: Dịch vụ thanh toán qua mã QR, Dịch vụ rút tiền qua mã QR và các dịch vụ, tiện ích, chức năng khác theo từng thời kỳ. *Chi tiết các dịch vụ, tiện ích, chức năng cung cấp từng thời kỳ được BIDV thông báo cụ thể tại website <http://bidv.com.vn>.*
- 1.16. “Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT)” là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thiết bị di động theo hợp đồng thanh toán ký kết với bên cung cấp dịch vụ.
- 1.17. “Mã QR (QR code)” là một loại mã vạch ma trận hai chiều có thể được đọc bởi một máy đọc mã vạch hoặc ứng dụng quét mã vạch trên Thiết bị di động thông minh. QR Code lưu trữ thông tin về ĐVCNTT và hóa đơn bán hàng.
- 1.18. “Dịch vụ thanh toán qua mã QR” là dịch vụ của BIDV cung cấp trên ứng dụng BIDV Pay+/BIDV SmartBanking, cho phép chủ thẻ/chủ tài khoản của BIDV thực hiện thanh toán

- trực tiếp trên ứng dụng, hoặc thanh toán tại các ĐVCNTT.
- 1.19. “ATM hỗ trợ giao dịch qua mã QR” là ATM có màn hình hiển thị mã QR, cho phép khách hàng sử dụng Thiết bị di động quét mã QR đó để thực hiện giao dịch. “Dịch vụ rút tiền qua mã QR (Dịch vụ rút tiền không cần thẻ trên ATM bằng Thiết bị di động sử dụng mã QR) là dịch vụ của BIDV cung cấp trên ứng dụng BIDV Pay+, cho phép chủ thẻ của BIDV thực hiện tạo giao dịch rút tiền trực tiếp trên ứng dụng và thực hiện giao dịch rút tiền tại những ATM theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
  - 1.20. “Giao dịch bán ngoại tệ online” là dịch vụ chuyển khoản từ tài khoản ngoại tệ sang tài khoản VND cùng chủ tài khoản tại BIDV theo tỷ giá thông báo của Ngân hàng. Theo đó Khách hàng có thể bán ngoại tệ sẵn có trên tài khoản thanh toán theo hình thức giao ngay (ngày hiệu lực trùng với ngày giao dịch) cho Ngân hàng và nhận VND vào tài khoản mở tại BIDV theo tỷ giá của Ngân hàng; đồng tiền giao dịch là các loại ngoại tệ trên tài khoản thanh toán của khách hàng được Ngân hàng niêm yết mua chuyển khoản (trừ CNY); thời gian giao dịch từ 8h30 đến 16h30 các ngày làm việc. Xác nhận giao dịch thành công trên chương trình Internet Banking và thông báo giao dịch được hệ thống tự động gửi đến Hộp thư trên chương trình Internet Banking của Khách hàng thay thế cho Hợp đồng mua bán ngoại tệ giữa BIDV và khách hàng.
  - 1.21. “Giờ nhận lệnh” là khoảng thời gian hệ thống thanh toán của BIDV sẵn sàng nhận các giao dịch khởi tạo từ BIDV e-Banking.
  - 1.22. “Giờ hiệu lực” đối với dịch vụ Tiền gửi có kỳ hạn Online, Dừng thanh toán Séc là khoảng thời gian hệ thống của BIDV sẵn sàng nhận và xử lý các giao dịch khởi tạo từ BIDV Online.
  - 1.23. “Hardware Token” (Thiết bị bảo mật) là một hình thức cung cấp yếu tố xác thực thứ 2 thông qua thiết bị điện tử do BIDV cung cấp cho Khách hàng.
  - 1.24. “SMS Token” hay “SMS OTP” là một hình thức cung cấp yếu tố xác thực thứ 2 thông qua tin nhắn SMS chứa mã xác thực thứ 2 do BIDV cung cấp cho Khách hàng.
  - 1.25. “Yếu tố xác thực thứ hai” là mã số xác thực Khách hàng được tạo ra tự động từ hệ thống bảo mật của BIDV và được thông báo đến Khách hàng thông qua tin nhắn điện thoại di động (gọi là SMS Token) hoặc qua phần mềm được cài đặt trên điện thoại di động hoặc thiết bị bảo mật (gọi là Hardware Token) để xác thực Khách hàng trước khi thực hiện một giao dịch.
  - 1.26. “Số điện thoại nhận OTP” là số điện thoại di động của Khách hàng được sử dụng để nhận yếu tố xác thực thứ hai (SMS Token) từ hệ thống của BIDV.
  - 1.27. “Số điện thoại đăng ký/Tên đăng nhập” là số điện thoại di động của Khách hàng để đăng ký sử dụng dịch vụ đối với các dịch vụ BIDV Bankplus, BSMS, VnTopup, Dịch vụ trên ứng dụng BIDV Pay+, Dịch vụ Tổng đài trả lời tự động (IVR). Bằng số điện thoại đăng ký, Khách hàng có thể thực hiện giao dịch qua tin nhắn, nhận tin nhắn tự động hoặc sử dụng làm Tên/Mã đăng nhập chương trình để sử dụng các dịch vụ do Ngân hàng cung cấp.
  - 1.28. “Lệnh thanh toán, chuyển tiền điện tử” là phương thức thanh toán lệnh chi/ủy nhiệm chi dưới hình thức chứng từ điện tử. Theo đó Khách hàng sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử do BIDV cung cấp để thực hiện lập lệnh thanh toán điện tử theo đúng hướng dẫn của Ngân hàng để lệnh cho Ngân hàng trích tiền trên tài khoản để thanh toán cho người thụ hưởng. Ngân hàng được coi là đã nhận được lệnh thanh toán, chỉ thị của Khách hàng khi Khách hàng đã đăng nhập vào hệ thống ngân hàng điện tử của BIDV bằng Tên/Mã đăng nhập và mật khẩu theo đúng hướng dẫn của Ngân hàng. Ngân hàng kiểm tra tính xác thực của giao dịch bằng việc kiểm tra đúng các thông tin xác thực: Tên/Mã đăng nhập, mật khẩu và các yếu tố định danh khác.
  - 1.29. “Mật khẩu mặc định” là mật khẩu khách hàng lựa chọn khi đăng ký sử dụng dịch vụ BIDV Online.
  - 1.30. “Mật khẩu tạm thời” là mật khẩu dùng để đăng nhập lần đầu sau khi Khách hàng được đăng ký sử dụng dịch vụ trên ứng dụng BIDV Pay+ tại quầy giao dịch, ATM hoặc Tổng

đài chăm sóc khách hàng của BIDV.

- 1.31. “Mã hóa đơn” là ký hiệu do Nhà cung ứng dịch vụ cấp cho Khách hàng trên các hóa đơn, chứng từ, điều kiện, điều khoản để thanh toán khi sử dụng một dịch vụ nhất định.
- 1.32. “Nhà cung cấp dịch vụ” (Nhà CCDV): Là Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.
- 1.33. “PIN” (Mật khẩu) là mã số cá nhân được Khách hàng thiết lập và/hoặc sử dụng khi đăng nhập vào hệ thống ngân hàng điện tử của BIDV.
- 1.34. “Tài khoản” là tài khoản tiền gửi bằng Việt Nam Đồng hoặc ngoại tệ, có kỳ hạn hoặc không có kỳ hạn, và/hoặc tài khoản tiền vay của Khách hàng tại BIDV.
- 1.35. “User” (Tên/Mã đăng nhập) là chuỗi ký tự do BIDV cung cấp cho Khách hàng hoặc do Khách hàng đăng ký, được sử dụng để đăng nhập vào hệ thống ngân hàng điện tử của BIDV.

## 2. Hạn mức giao dịch

Là số tiền hoặc số lần giao dịch tối đa mà Khách hàng có thể thực hiện đối với các giao dịch tài chính trên BIDV e-Banking. Các hạn mức giao dịch bao gồm: Hạn mức số tiền giao dịch/ lần, Hạn mức số tiền giao dịch/ ngày và Hạn mức số lần giao dịch/ ngày, trong đó:

- Hạn mức số tiền giao dịch/ lần: là số tiền tối đa Khách hàng có thể thực hiện trong một lần giao dịch.
- Hạn mức số tiền giao dịch/ ngày: là số tiền tối đa Khách hàng có thể giao dịch trong một ngày.
- Hạn mức số lần giao dịch/ngày: là số lần giao dịch tối đa Khách hàng có thể thực hiện trong một ngày.
- Tổng hạn mức/hạn mức giao dịch không yêu cầu mã xác thực OTP: là tổng số tiền/số tiền giao dịch trong một ngày/một giao dịch của Khách hàng không yêu cầu mã xác thực OTP. Khi số tiền giao dịch của khách hàng vượt quá hạn mức này thì hệ thống yêu cầu khách hàng phải cung cấp mã xác thực OTP khi thực hiện giao dịch.
- Hạn mức giao dịch thanh toán đối với dịch vụ BIDV Samsung Pay theo hạn mức giao dịch thanh toán của thẻ ghi nợ nội địa BIDV.
- Hạn mức giao dịch được công bố theo từng thời kỳ tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch của BIDV và trên trang web BIDV tại địa chỉ <http://bidv.com.vn>
- BIDV có thể thay đổi hạn mức tối đa cho phép theo từng thời kỳ. Khi thay đổi hạn mức, BIDV sẽ thông báo công khai trong thời gian sớm nhất trên trang web <http://bidv.com.vn> hoặc thông qua các phương thức thích hợp để thông báo tới khách hàng.

## 3. Mã đăng nhập, mật khẩu và thiết bị bảo mật (Token và SMS OTP), thiết bị cài đặt

- 3.1. Khách hàng phải đảm bảo an toàn, bảo mật cho mã đăng nhập và mật khẩu, yếu tố xác thực thứ hai (Token hoặc điện thoại gắn với số điện thoại đã đăng ký nhận SMS OTP); thiết bị cài đặt Samsung Pay (bao gồm việc đảm bảo rằng thiết bị không bị thay đổi trái ngược với chính sách phần mềm và phần cứng của nhà sản xuất), mã đăng nhập (email đăng nhập) và mật khẩu đăng nhập Samsung Account, Mã PIN Samsung Pay và các yếu tố xác thực khác do Samsung phát triển (đối với dịch vụ BIDV Samsung Pay)
- 3.2. Mã/Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập lần đầu hoặc cấp lại có thể được gửi trực tiếp tới Quý khách hàng tại chi nhánh/Phòng giao dịch của BIDV hoặc được gửi qua Tổng đài, gửi qua các địa chỉ email, số điện thoại đã đăng ký của khách hàng với Ngân hàng.
- 3.3. Khách hàng cần ghi nhớ mật khẩu, không nên ghi chép ở bất cứ nơi nào, không nên tiết lộ mật khẩu cho bất kỳ người nào, không nên đặt tùy chọn của trình duyệt web cho phép lưu lại Tên/Mã đăng nhập và mật khẩu người dùng, thoát khỏi hệ thống ngân hàng điện tử khi không sử dụng; thận trọng, hạn chế sử dụng máy tính công cộng, mạng không dây công cộng để truy cập vào hệ thống ngân hàng điện tử.
- 3.4. Khách hàng thông báo bằng hình thức gọi đến Trung tâm Chăm sóc khách hàng của BIDV



khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép dịch vụ ngân hàng điện tử; hoặc nghi ngờ mật khẩu bị lộ. Quá trình gọi điện của khách hàng sẽ được ghi âm và sẽ được lưu giữ để xử lý các vấn đề phát sinh sau này (nếu có).

- 3.5. Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về việc bảo quản và sử dụng mã đăng nhập, mật khẩu và token do BIDV cấp kể từ khi được ngân hàng cung cấp theo các hình thức được quy định tại điều khoản, điều kiện này.
- 3.6. Trường hợp Token bị mất cắp, thất lạc, hư hỏng, lộ thông tin, khách hàng thông báo ngay cho BIDV để thực hiện khóa token và các thủ tục cần thiết để cấp lại Token theo yêu cầu của khách hàng.
- 3.7. Khách hàng cần tuân thủ theo đúng các hướng dẫn về bảo mật do BIDV ban hành (được sửa đổi theo từng thời kỳ) khi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV, đăng tải trên website <http://bidv.com.vn>.
- 3.8. Ký và gửi lại Phiếu xác nhận/bàn giao thiết bị bảo mật cho BIDV sau khi nhận phong bì chứa các thông báo để BIDV kích hoạt gói dịch vụ Tài chính cho Khách hàng.
- 3.9. Việc cấp lại mật khẩu, thay đổi phương thức xác thực, thay đổi gói dịch vụ hoặc ngừng sử dụng dịch vụ được thực hiện trên cơ sở yêu cầu của Khách hàng, theo quy định của BIDV và chỉ có giá trị khi được BIDV xác nhận.
- 3.10. Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm trước pháp luật về quyền sở hữu số điện thoại đăng ký dịch vụ và số điện thoại đăng ký nhận OTP của dịch vụ. Khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của BIDV, Khách hàng đồng ý rằng:
  - 3.10.1. Thay đổi mật khẩu ngay sau khi bắt đầu sử dụng dịch vụ và định kỳ thay đổi mật khẩu. Đối với một số dịch vụ ngân hàng điện tử, sau 45 ngày được cấp Tên/Mã đăng nhập và Mật khẩu đăng nhập, nếu Khách hàng không đăng nhập lần đầu thành công thì hệ thống sẽ tự động khóa Tên/Mã đăng nhập của Khách hàng.
  - 3.10.2. Đến chi nhánh BIDV để được kích hoạt lại dịch vụ trong trường hợp quá 45 ngày được cấp Tên/Mã đăng nhập và Mật khẩu đăng nhập mà Khách hàng không đăng nhập dịch vụ lần đầu thành công.
- 3.11. Khách hàng không sử dụng các thông tin như ngày sinh, số Chứng minh thư nhân dân, biển số xe, các số tự nhiên giống nhau, các số tự nhiên liên tiếp... để đặt mật khẩu.

#### **4. Đăng ký, hủy đăng ký, tạm khóa dịch vụ**

- 4.1. Để thực hiện dịch vụ, khách hàng cần đăng ký sử dụng dịch vụ qua kênh quầy giao dịch tại chi nhánh, phòng giao dịch của BIDV hoặc qua các kênh đăng ký trực tuyến/từ xa mà BIDV cung cấp từng thời kỳ như: đăng nhập vào địa chỉ <http://bidv.com.vn>, ATM BIDV, Internet Banking, Mobile Banking, BIDV Pay+, Tổng đài Chăm sóc khách hàng 19009247,... Khách hàng đăng ký trực tuyến cũng có đầy đủ các nghĩa vụ, quyền lợi như khách hàng đăng ký thông thường tại quầy. Khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ từ xa, BIDV sẽ sử dụng các thông tin khách hàng đã đăng ký với ngân hàng để xác thực khách hàng. Khách hàng có trách nhiệm thông báo với ngân hàng các thay đổi về thông tin so với nội dung đã đăng ký tại ngân hàng nhằm đảm bảo an toàn tài sản cho khách hàng khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng tại BIDV.
- 4.2. Để hủy dịch vụ, khách hàng có thể đề nghị tại chi nhánh, phòng giao dịch của BIDV hoặc qua các kênh trực tuyến/từ xa mà BIDV cung cấp trong từng thời kỳ. Việc hủy dịch vụ Samsung Pay cho một thẻ Ghi nợ nội địa BIDV sẽ chỉ chặn Giao dịch tạo Số thẻ kỹ thuật số mới cho thẻ mà không xử lý với Số thẻ kỹ thuật số đã được tạo (nội dung này cần phải thực hiện hủy Số thẻ kỹ thuật số).
- 4.3. Trong trường hợp thiết bị di động bị mất hoặc bị hư hỏng; tiếm ẩn hoặc xảy ra bất kỳ rủi ro/thiệt hại do tên đăng nhập và mật khẩu của người dùng không còn bảo mật, khách hàng cần đề nghị BIDV tạm thời khóa sử dụng dịch vụ để đảm bảo an toàn thông tin và tránh rủi

ro cho khách hàng.

## **5. Đăng ký, quản lý Số thẻ kỹ thuật số của dịch vụ BIDV Samsung Pay**

- 5.1. Đăng ký Số thẻ kỹ thuật số cho thẻ (đã được đăng ký sử dụng dịch vụ theo quy định tại Mục 4 Điều khoản, điều kiện này và đang ở trạng thái hoạt động) do khách hàng thực hiện trên Samsung Pay.
- 5.2. Kích hoạt Số thẻ kỹ thuật số, hủy Số thẻ kỹ thuật số và chuyển trạng thái Số thẻ kỹ thuật số do khách hàng thực hiện trên Samsung Pay, đề nghị để được thực hiện tại chi nhánh, phòng giao dịch của BIDV hoặc qua các kênh khác (Tổng đài Chăm sóc khách hàng) theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ. Khách hàng có thể được yêu cầu thực hiện thêm các bước để xác thực trước khi Số thẻ kỹ thuật số được kích hoạt (đồng nghĩa với việc Thẻ hợp lệ của Khách hàng được thêm vào Samsung Pay và sẵn sàng để thực hiện giao dịch).

## **6. Giao dịch bằng Samsung Pay**

- Giao dịch bằng Samsung Pay thực hiện được tại các Thiết bị chấp nhận thẻ có MST và/hoặc NFC.
- Giao dịch qua Samsung Pay bằng thẻ ghi nợ nội địa tại ĐVCNT cần sử dụng PIN như giao dịch bằng thẻ ghi nợ nội địa.
- Do cách thức hoạt động của Samsung Pay, khách hàng có thể được yêu cầu xuất trình Thiết bị (điện thoại) đủ điều kiện tại ĐVCNT khi thực hiện việc hoàn trả sản phẩm được mua bằng Thiết bị đủ điều kiện qua Samsung Pay.

## **7. Giao dịch bằng ứng dụng BIDV Pay+**

- 7.1. Giao dịch bằng ứng dụng BIDV Pay+ thực hiện được tại các ĐVCNTT (của BIDV và các đối tác hợp tác theo thông báo của BIDV trong từng thời kỳ) và ATM BIDV có hỗ trợ giao dịch qua QR code.
- 7.2. Giao dịch với ĐVCNTT:
  - Khi khách hàng thực hiện xác nhận thanh toán trên Ứng dụng hoặc các chỉ dẫn khác tại ĐVCNTT, thông tin thanh toán mà Khách hàng đã đăng ký trong Ứng dụng sẽ được sử dụng để xử lý Giao dịch của Khách hàng.
  - Mỗi giao dịch phải tuân theo các điều khoản và điều kiện cụ thể của ĐVCNTT và là mối liên hệ trực tiếp giữa Khách hàng và ĐVCNTT có liên quan.
  - Khách hàng phải kiểm tra xem nội dung mua hàng của mình có chính xác không và các thông tin chi tiết về sản phẩm/dịch vụ với ĐVCNTT.

## **8. Xử lý giao dịch ngân hàng điện tử**

- 8.1. Các giao dịch thực hiện trên ngân hàng điện tử phải được lập với các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của ngân hàng.
- 8.2. Ngân hàng chỉ thực hiện giao dịch của Khách hàng vào ngày hiệu lực Khách hàng lựa chọn trên lệnh chuyển tiền. Trường hợp Khách hàng lập giao dịch có ngày hiệu lực trong tương lai, BIDV có thể thực hiện giao dịch đó vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày hiệu lực.
- 8.3. Giao dịch của Khách hàng sẽ không được BIDV xử lý thành công nếu:
  - 8.3.1. Không có đủ số dư tài khoản cần thiết.
  - 8.3.2. Giao dịch vượt hạn mức đăng ký cho phép.
  - 8.3.3. Không cung cấp đầy đủ các thông tin, chứng từ hoặc thông tin, chứng từ được cung cấp không đáp ứng các yêu cầu cho từng loại giao dịch.
  - 8.3.4. Một giao dịch cụ thể bị hạn chế hoặc cấm bởi pháp luật vì bất cứ lý do gì.
  - 8.3.5. Hệ thống bị lỗi hay ngừng dịch vụ do các nguyên nhân khách quan ngoài khả năng của BIDV.
  - 8.3.6. BIDV nâng cấp hệ thống/sửa lỗi mà BIDV đã thông tin đến cho khách hàng.
- 8.4. Thời gian ngừng giao dịch (cut-off time) đối với mỗi loại giao dịch là khác nhau. Tùy theo

quy định của BIDV, các giao dịch được phê duyệt sau cut-off time có thể bị từ chối xử lý hoặc được giữ trong hệ thống để chờ xử lý vào ngày làm việc tiếp theo. Khách hàng được cập nhật và quản lý trạng thái giao dịch trên ngân hàng điện tử.

- 8.5. Ngân hàng chỉ thực hiện mua ngoại tệ trực tuyến của Khách hàng khi Khách hàng lựa chọn đúng hình thức giao dịch TODAY, tức ngày hiệu lực (ngày chuyển tiền) cùng với ngày giao dịch (được mặc định trên chương trình). Trong trường hợp Khách hàng lập giao dịch có ngày hiệu lực trong tương lai, BIDV có thể tự động hủy các giao dịch này trong ngày giao dịch. Mọi chi phí/tồn thất phát sinh (nếu có) từ giao dịch như vậy do Khách hàng chịu trách nhiệm.
- 8.6. Chủ tài khoản chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào và thực hiện giao dịch trên hệ thống ngân hàng điện tử của BIDV theo đúng Tên/Mã đăng nhập, mật khẩu và Token theo quy định của BIDV là hợp lệ và Chủ tài khoản hoàn toàn chịu trách nhiệm về các giao dịch này. BIDV có thể xử lý giao dịch mà không cần thêm bất kỳ xác nhận và thông báo của Khách hàng.

## 9. Phí dịch vụ

- 9.1. 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 thông báo công khai trên website <http://bidv.com.vn>, quầy giao dịch BIDV hoặc thông báo tới Khách hàng thông qua các phương tiện khác (như email, tin nhắn SMS,...).
- 9.2. Phí dịch vụ gồm phí thu theo từng giao dịch, phí thu hàng kỳ (tháng/quý/năm) và các loại phí khác (nếu có).
- 9.3. Phí dịch vụ sẽ được thu bằng cách trích Nợ từ tài khoản của khách hàng tại BIDV, tùy theo từng loại phí và từng loại giao dịch mà phí dịch vụ sẽ được thu trên từng giao dịch hoặc thu theo định kỳ. Trước khi thực hiện giao dịch, Khách hàng cần chắc chắn rằng tài khoản của mình sẽ có đủ số dư để thực hiện giao dịch cũng như thanh toán phí. 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 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 thời hạn được yêu cầu.

## 10. Giao dịch không huỷ ngang

- 10.1. Khách hàng không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch ngân hàng điện tử nào đã thực hiện thành công bằng mã đăng nhập, mật khẩu và các yếu tố xác thực thứ hai (Token, SMS Token,...) của khách hàng.
- 10.2. Đối với giao dịch có ngày hiệu lực tương lai, khách hàng có thể huỷ trước ngày hiệu lực được xác định trong tương lai. Các dữ liệu được ghi chép, xác nhận, xử lý và lưu trữ bởi hệ thống ngân hàng điện tử sẽ là bằng chứng về giao dịch đã được thực hiện.
- 10.3. Các giao dịch ngân hàng điện tử đã được gửi tới BIDV hợp lệ và được BIDV chấp thuận có đầy đủ tính pháp lý của một hợp đồng giữa BIDV và khách hàng.

## 11. Miễn trừ trách nhiệm

- 11.1. BIDV được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp:
  - BIDV đã gửi tra soát điều chỉnh thông tin lệnh chuyển tiền liên ngân hàng (chức năng chuyển tiền trong nước và chuyển tiền trong nước nhanh 24/7) theo yêu cầu của khách hàng sang ngân hàng khác trong khoảng thời gian quy định nhưng giao dịch vẫn bị hoàn trả từ phía ngân hàng khác/không chuyển được đến người thụ hưởng mà không phải do lỗi của BIDV; trường hợp BIDV đã công bố rõ ràng cho khách hàng về trạng thái giao dịch chưa hoàn tất, cần liên hệ lại với ngân hàng trước khi thực hiện tiếp giao dịch, hoặc
  - Khách hàng để lộ mật khẩu, mã số xác thực, thiết bị chứa mã số xác thực hoặc các yếu tố định danh khác cho những người được hoặc không được Khách hàng ủy quyền; hoặc

- Sự chậm trễ trong việc Khách hàng gửi tin nhắn hoặc nhận được tin nhắn, tính toàn vẹn, xác thực của tin nhắn được gửi cho Khách hàng do các nguyên nhân từ phía Khách hàng; hoặc
  - Sự cung cấp thông tin không chính xác của Khách hàng; hoặc
  - Việc nhận và gửi tin nhắn do bên thứ ba thực hiện và bên thứ ba bằng hết khả năng của mình đã thực hiện việc kết nối tới số điện thoại mà Khách hàng đăng ký; hoặc
  - Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng; hoặc
  - Sự cố xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch vụ e-Banking 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 chuyển 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, dịch họa, đình công, các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền khác; hoặc các vấn đề liên quan đến chất lượng và việc cung cấp hàng hóa dịch vụ của nhà cung cấp cho Khách hàng.
- 11.2. BIDV được miễn trách đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc liên quan tới:
- 11.2.1. Việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng được Khách hàng ủy quyền cho người thứ ba; hoặc
  - 11.2.2. Việc tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà người này bằng bất cứ cách nào thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký; hoặc
  - 11.2.3. Việc thông tin giao dịch/thông tin trên tin nhắn chưa chính xác và chưa là thông tin cuối cùng đối với thông tin khách hàng nhận được qua kênh ngân hàng điện tử khi giao dịch chưa được hoàn tất xử lý; hoặc
  - 11.2.4. Việc BIDV đã có thông báo cho khách hàng về trạng thái chưa hoàn tất của giao dịch, cần liên hệ lại với ngân hàng để xác định trạng thái cuối cùng trước khi thực hiện các giao dịch tiếp theo.
  - 11.2.5. Nguyên nhân xuất phát từ lỗi của các thiết bị phần cứng, phần mềm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ của BIDV như nhà sản xuất không tiếp tục hỗ trợ trình duyệt/hệ điều hành khách hàng sử dụng, hoặc do lỗi của máy tính/điện thoại của khách hàng...
  - 11.2.6. Khách hàng không kịp thời đề nghị BIDV khóa sử dụng dịch vụ và/hoặc các dịch vụ mà khách hàng có liên kết (ví dụ dịch vụ ví điện tử, các dịch vụ thanh toán được cung cấp bởi các công ty trung gian thanh toán) khi phát hiện thiết bị di động bị mất hoặc bị hư hỏng; tiềm ẩn hoặc xảy ra bất kỳ rủi ro/thiệt hại do tên đăng nhập và mật khẩu của người dùng không còn bảo mật.
- 11.3. Các trường hợp khác BIDV được miễn trách đối với dịch vụ BIDV Samsung Pay:  
Bên cạnh các trường hợp, tình huống tại mục 11.1 và 11.2, BIDV được miễn trách như sau:
- 11.3.1. BIDV không kiểm soát về yếu tố bảo mật, công nghệ liên quan đến thiết bị Samsung: Khi khách hàng đăng nhập vào Samsung Pay và thực hiện xác thực danh tính bằng công nghệ trên thiết bị Samsung với các yếu tố xác thực do Samsung phát triển (mã đăng nhập, mật khẩu, vân tay...), những thông tin này sẽ được xác thực và đối chiếu bằng việc sử dụng công nghệ đó. Vì vậy, khách hàng thừa nhận rằng BIDV không có bất kỳ sự kiểm soát nào về công nghệ, cũng như tính sẵn sàng, sự khả dụng, tính năng, phương thức xác thực, tính an toàn và đồng bộ trên thiết bị Samsung và BIDV sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ giao dịch nào được thực hiện bằng việc sử dụng Samsung Pay và được xác thực bằng các yếu tố xác thực do Samsung phát triển.
  - 11.3.2. BIDV không kiểm soát chất lượng dịch vụ liên quan đến ứng dụng Samsung Pay: Samsung Pay được cung cấp bởi Samsung và/hoặc các đơn vị liên kết của Samsung và sẽ không có bất kỳ bảo đảm nào từ BIDV. Khách hàng thừa nhận và đồng ý rằng tùy từng thời điểm, việc sử dụng Thẻ của Khách hàng liên quan đến Samsung Pay có thể bị chậm trễ, gián

đoạn, hay chấm dứt trong một thời gian không xác định được, bởi những lý do nằm ngoài sự kiểm soát của BIDV. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ khiếu nại nào phát sinh từ hoặc liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Khách hàng qua Samsung Pay do có những sự chậm trễ, gián đoạn, chấm dứt đó hoặc các lỗi tương tự. Khách hàng thừa nhận rằng BIDV không phải là một bên trong bản điều khoản và điều kiện về Samsung Pay giữa Samsung và Khách hàng. BIDV không sở hữu và cũng không chịu trách nhiệm cho ứng dụng Samsung Pay. BIDV không cung cấp bất kỳ bảo đảm nào cho ứng dụng Samsung Pay. BIDV không chịu trách nhiệm duy trì hay thực hiện bất kỳ dịch vụ hỗ trợ nào đối với Samsung Pay và BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khiếu nại, thiệt hại, trách nhiệm, chi phí, tổn thất xảy ra liên quan đến ứng dụng Samsung Pay, bao gồm nhưng không giới hạn ở bất kỳ khiếu nại nào về trách nhiệm sản phẩm của bên thứ ba, khiếu nại rằng Samsung Pay không tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành, hay khiếu nại phát sinh từ quy định về bảo hành, bảo đảm chất lượng dịch vụ của Samsung.

## **12. Chấp thuận việc thu thập và chia sẻ thông tin đối với dịch vụ BIDV Samsung Pay**

Khách hàng đồng ý rằng (i) Samsung là nhà cung cấp công nghệ Samsung Pay để hỗ trợ cho các Thẻ trên ứng dụng Samsung Pay cũng như các nhà thầu phụ, đại lý và đơn vị liên kết của Samsung, (ii) tổ chức kết nối tương ứng có tên trên Thẻ của khách hàng (NAPAS) cũng như các nhà thầu phụ, đại lý và đơn vị liên kết của tổ chức này sẽ có quyền truy cập vào những thông tin nhất định của giao dịch của Khách hàng thông qua việc sử dụng Thẻ của Khách hàng qua Samsung Pay. Khách hàng thừa nhận rằng việc sử dụng và tiết lộ các thông tin cá nhân do chính Quý khách cung cấp trực tiếp cho Samsung, hoặc tổ chức kết nối tương ứng có tên trên Thẻ, hoặc các bên thứ ba tham gia hỗ trợ cho Samsung Pay sẽ được điều chỉnh bởi chính sách bảo mật của các bên đó.

## **13. Thay đổi về việc tham gia Samsung Pay**

Tùy thuộc vào các quy định của pháp luật hiện hành, vào bất kỳ thời điểm nào, BIDV có thể (i) chấm dứt việc sử dụng Thẻ của khách hàng liên quan đến Samsung Pay, (ii) điều chỉnh hay tạm ngừng các loại giao dịch hay các giá trị giao dịch bằng Thẻ liên quan đến Samsung Pay, (iii) thay đổi tương thích cho việc kết nối Thẻ với ứng dụng Samsung Pay, (iv) thay đổi quy trình xác thực thẻ.

## **14. Ngày xử lý hiệu lực của các giao dịch**

Thời gian để hệ thống BIDV e-Banking xử lý các giao dịch tài chính của Khách hàng như sau:

- 14.1. Đối với các giao dịch chuyển khoản cho người thụ hưởng có tài khoản trong hệ thống BIDV và các giao dịch thanh toán hóa đơn: Giao dịch sẽ được xử lý ngay sau khi hệ thống nhận được thông tin giao dịch.
- 14.2. Đối với các giao dịch chuyển tiền cho người thụ hưởng có tài khoản nằm ngoài hệ thống BIDV thuộc tính năng Chuyển tiền trong nước: Giao dịch sẽ được chuyển vào các hệ thống thanh toán của BIDV đến các Ngân hàng thụ hưởng trong thời gian sớm nhất, không kể ngày nghỉ, tính từ thời điểm phát sinh giao dịch. Nếu Khách hàng thực hiện giao dịch khi hết giờ nhận lệnh của hệ thống trong ngày làm việc, giao dịch sẽ được hệ thống lưu lại và xử lý vào ngày làm việc tiếp theo. Nếu Khách hàng thực hiện giao dịch vào ngày nghỉ, Giao dịch sẽ bị từ chối.
- 14.3. Đối với các giao dịch chuyển tiền cho người thụ hưởng có tài khoản nằm ngoài hệ thống BIDV thuộc tính năng Chuyển tiền trong nước nhanh 24/7: Sau khi giao dịch được thực hiện, tài khoản người thụ hưởng tại ngân hàng khác sẽ được ghi Có trực tuyến, kể cả trong ngày nghỉ. Giao dịch chuyển tiền bị lỗi không ghi Có được người thụ hưởng sẽ được BIDV tìm nguyên nhân và xử lý trong thời gian sớm nhất, phụ thuộc vào ngân hàng bạn và các chính sách chung liên quan đến sản phẩm chuyển tiền này của đối tác chuyển tiền với BIDV đưa ra.

- 14.4. Đối với giao dịch Tiền gửi có kỳ hạn Online: Nếu khách hàng thực hiện giao dịch khi hết giờ hiệu lực của hệ thống, giao dịch sẽ bị từ chối. Thời gian hiệu lực của giao dịch tiền gửi là từ 8h đến 21h hàng ngày, nếu có thay đổi sẽ được BIDV công bố tại website <http://bidv.com.vn> theo từng thời kỳ.
- 14.5. Đối với giao dịch Khách hàng cá nhân bán ngoại tệ online: Ngày hiệu lực chuyển tiền bắt buộc là ngày giao dịch. Giờ hiệu lực thực hiện giao dịch theo tỷ giá niêm yết trên website <http://bidv.com.vn> là từ 8h30 đến 16h30 các ngày làm việc. Nếu Khách hàng thực hiện giao dịch khi hết giờ hiệu lực của hệ thống, giao dịch sẽ bị từ chối.

## **15. Sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử**

- 15.1. Sử dụng/thay đổi dịch vụ BIDV trong phạm vi đã thỏa thuận với BIDV. Khách hàng tự đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ, theo hạn mức đăng ký với Ngân hàng (nếu có) hoặc theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.
- 15.2. Khách hàng sử dụng Dịch vụ theo các nội dung hướng dẫn do Ngân hàng quy định hoặc được đăng tải trên website: <http://bidv.com.vn> hoặc công bố tại trụ sở Ngân hàng. Trường hợp có sự thay đổi về hướng dẫn sử dụng dịch vụ, Ngân hàng sẽ đăng tải trên website <http://bidv.com.vn>.
- 15.3. Khách hàng có thể đăng ký ngân hàng thực hiện lệnh thanh toán định kỳ hàng tuần, hàng tháng, hàng năm trong hệ thống BIDV và các lệnh chuyển tiền ngày tương lai. Khách hàng có thể thay đổi/ hủy yêu cầu thanh toán định kỳ với điều kiện khách hàng yêu cầu thực hiện trước ngày hiệu lực của các lệnh này.
- 15.4. Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo tính bảo mật của thông tin, tin nhắn dịch vụ và thư điện tử do BIDV cung cấp. Nếu thông tin, tin nhắn của dịch vụ hoặc thư điện tử bị truy cập hoặc sử dụng bởi một bên không có thẩm quyền do lỗi của Khách hàng, Khách hàng đồng ý rằng BIDV được miễn trách trong những trường hợp như thế. Các lệnh thanh toán, chuyển tiền chỉ hợp pháp, hợp lệ khi: (i) Khách hàng thực hiện theo đúng hướng dẫn của BIDV; (ii) đầy đủ các nội dung theo quy định của Ngân hàng và pháp luật về chứng từ kế toán; (iii) Tài khoản của Khách hàng có đủ số dư được phép sử dụng; (iv) lệnh thanh toán trong hạn mức Khách hàng đã đăng ký hoặc được BIDV cho phép; (v) được xác nhận chấp nhận bởi Chữ ký điện tử của khách hàng; (vi) các điều kiện khác do BIDV quy định (nếu có)...
- 15.5. Đồng ý nhận tin nhắn/thư điện tử do BIDV gửi tới để:
- Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.
  - Thông báo Tên/Mã đăng nhập và Thông báo mật khẩu đăng nhập dịch vụ, thông báo khắc phục vụ cho việc thực hiện giao dịch với Khách hàng.
  - Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi.
- 15.6. Thường xuyên kiểm tra số dư các tài khoản, bảng kê các giao dịch phát sinh và sao kê tài khoản, thông báo ngay cho BIDV nếu có bất kỳ sự khác biệt nào. Chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch tài chính đã được thực hiện thành công bằng Tên/Mã đăng nhập, mật khẩu và yếu tố xác thực thứ 2 mà BIDV đã cấp cho Khách hàng.
- 15.7. Khách hàng chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, đảm bảo tính tương thích cho các loại máy móc thiết bị, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... do Khách hàng sử dụng khi kết nối, truy cập vào dịch vụ nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép dịch vụ.
- 15.8. Chịu trách nhiệm bảo mật Tên/Mã đăng nhập, mật khẩu, điện thoại di động (để nhận SMS OTP) và thiết bị Token (BIDV khuyến cáo Khách hàng không đặt tùy chọn của trình duyệt web cho phép lưu lại Tên/Mã đăng nhập và mật khẩu người dùng). Thông báo ngay cho BIDV nếu các thông tin trên bị lộ hoặc nghi ngờ bị lộ hoặc số điện thoại đăng ký nhận OTP

- của Khách hàng thay đổi hay bị mất và chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện trên BIDV e-Banking trước khi BIDV thực hiện khóa dịch vụ của Khách hàng khi Khách hàng thông báo cho BIDV. Chịu trách nhiệm về các khoản phí điện thoại, phí truy cập Internet và các khoản phí khác mà bên thứ ba thu khi sử dụng dịch vụ.
- 15.9. Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ các thông tin của bên thứ ba (nhà cung cấp dịch vụ) trên màn hình dịch vụ BIDV e-Banking trước khi sử dụng. Đọc, hiểu, tuân thủ và ràng buộc bởi các quy định liên quan tới giao dịch trên BIDV e-Banking trước khi sử dụng dịch vụ.
  - 15.10. Bằng chi phí của mình, trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... để có thể kết nối, truy cập an toàn Dịch vụ Ngân hàng điện tử tại BIDV.
  - 15.11. Phối hợp với BIDV và các đối tác liên quan để tìm nguyên nhân xử lý các lỗi Khách hàng phản ánh trong quá trình sử dụng dịch vụ, hợp tác thực hiện tất cả các yêu cầu cần thiết để phòng ngừa, ngăn chặn giao dịch gian lận, mất mát hay mất cắp liên quan đến thiết bị cài đặt dịch vụ, thể liên quan đến sử dụng dịch vụ.
  - 15.12. Khách hàng cam kết là chủ sở hữu duy nhất số thuê bao điện thoại đã đăng ký, chịu trách nhiệm trong trường hợp có khiếu nại phát sinh từ việc thông tin thuê bao của Khách hàng tại nhà mạng là không chính chủ. Trường hợp khách hàng chuyển nhượng số điện thoại mà không thông báo lại cho BIDV để cập nhật thông tin, nếu BIDV phối hợp với đơn vị viễn thông và xác định được số điện thoại này không còn là chính chủ của khách hàng, BIDV có quyền dừng các dịch vụ ngân hàng điện tử mà khách hàng đã đăng ký, sử dụng số điện thoại này để xác thực hay giao dịch.
  - 15.13. Ngân hàng có quyền từ chối thực hiện các giao dịch nếu BIDV phát hiện giao dịch vào thời điểm xử lý có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ hay không có đủ cơ sở để thực hiện xử lý như: số tiền còn lại trên tài khoản hạch toán sau khi thực hiện giao dịch nhỏ hơn số dư tối thiểu theo quy định của BIDV, tổng số tiền giao dịch trong ngày (bao gồm các giao dịch đã thực hiện trong ngày và giao dịch đang thực hiện) vượt quá hạn mức giao dịch cho phép, tài khoản hạch toán bị phong tỏa, tài khoản thụ hưởng bị đóng hay do yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc các nguyên nhân khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của BIDV.
  - 15.14. Khi Khách hàng đã thực hiện thành công giao dịch chuyển tiền tới người thụ hưởng mở tài khoản tại ngân hàng ngoài hệ thống BIDV, trong trường hợp nhận được tra soát của các ngân hàng ngoài hệ thống BIDV yêu cầu Khách hàng đính chính thông tin của giao dịch chuyển tiền (do Khách hàng chỉ dẫn sai thông tin), BIDV có quyền thay mặt Khách hàng đòi lại lệnh thanh toán nói trên để hoàn trả món tiền vào tài khoản của Khách hàng.
  - 15.15. BIDV thông báo và hoàn trả số tiền giao dịch vào tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng khi giao dịch bị lỗi không thể chuyển tới Ngân hàng thụ hưởng.
  - 15.16. Khách hàng kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ các thông tin của bên thứ ba (ĐVCNTT, nhà cung cấp dịch vụ) khi giao dịch.
  - 15.17. Các giao dịch thanh toán hóa đơn liên quan đến việc thanh toán và cung cấp dịch vụ, hàng hóa giữa các đối tác cung cấp dịch vụ, ĐVCNTT và Khách hàng, BIDV chịu trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu của Khách hàng và hỗ trợ Khách hàng trong việc đối chiếu, xác nhận và xử lý các vấn đề liên quan đến thanh toán hóa đơn, việc cung cấp hàng hóa và dịch vụ cũng như chất lượng của hàng hóa dịch vụ thuộc về trách nhiệm của các đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ. Việc hợp tác giữa ĐVCNTT và BIDV hay ngân hàng kết nối/đối tác hợp tác của BIDV không phải là sự chấp thuận, chứng thực hay bảo hành của BIDV đối với ĐVCNTT đó hoặc các sản phẩm hoặc dịch vụ do họ cung cấp.
  - 15.18. Đối với giao dịch tiền gửi có kỳ hạn của dịch vụ BIDV Bankplus: Quý khách có thể gửi có kỳ hạn với số lượng sổ không hạn chế, tuy nhiên số lượng sổ có thể truy vấn tối đa là 25 sổ và Quý khách được tất toán được trong phạm vi các sổ tiền gửi có kỳ hạn truy vấn được,

các số còn lại Quý khách có thể truy vấn/tất toán tại các kênh BIDV e-Banking khác hoặc tại các Chi nhánh/PGD của BIDV.

- 15.19. Đối với giao dịch trả nợ vay online: Trường hợp tại hợp đồng tín dụng quy định Ban vay phải nộp phí trả nợ trước hạn/lãi trả chậm/phần lãi đã hỗ trợ theo gói tín dụng ưu đãi, Ban vay trực tiếp đến nộp tại chi nhánh quản lý khoản vay tại BIDV hoặc Bên vay đồng ý không hủy ngang, ủy quyền cho BIDV được toàn quyền trích nợ từ tài khoản tiền gửi của Bên vay tại BIDV để thu phí trả nợ trước hạn/lãi trả chậm/phần lãi đã hỗ trợ theo gói tín dụng ưu đãi mà không cần bất kỳ thủ tục nào khác từ phía Bên vay
- 15.20. Đối với các khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ BSMS, BIDV có thể sẽ không thực hiện thông báo tin nhắn đến khách hàng đối với các giao dịch có giá trị nhỏ. Trước khi thực hiện ngừng báo tin nhắn phát sinh đối với các giao dịch giá trị nhỏ, BIDV sẽ thông báo cho khách hàng trên website <http://bidv.com.vn> hoặc qua số điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ của khách hàng hoặc qua email đến khách hàng. Mức giá trị nhỏ có thể thay đổi theo thông báo của BIDV đến khách hàng từng thời kỳ”.
- 15.21. Thực hiện giao dịch theo hướng dẫn giao dịch an toàn khi sử dụng dịch vụ BIDV e-Banking.

#### **IV. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG QUA TỔNG ĐÀI BIDV**

##### **1. Giải thích từ ngữ**

- 1.1. “Tổng đài” là Tổng đài chăm sóc khách hàng của BIDV.
- 1.2. “Dịch vụ Ngân hàng qua Tổng đài của BIDV” là toàn bộ các dịch vụ hỗ trợ, giải đáp thắc mắc, tự động tra cứu thông tin, đăng ký sản phẩm... BIDV cung cấp cho Quý khách qua các kênh của Tổng đài theo từng thời kỳ.
- 1.3. “Dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR” là dịch vụ do BIDV cung cấp, cho phép Quý khách chủ động tra cứu các thông tin liên quan đến tài khoản/thẻ tín dụng hoặc thực hiện các dịch vụ khác qua Tổng đài trả lời tự động IVR theo quy định BIDV từng thời kỳ.
- 1.4. “TPIN” là mật khẩu Ngân hàng cấp, được sử dụng để định danh Quý khách khi sử dụng dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR.

##### **2. Các kênh hỗ trợ tại Tổng đài**

Quý khách có thể liên hệ Tổng đài qua các kênh sau:

- **Kênh thoại:** Khách hàng gọi điện 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:** Khách hàng gửi thư điện tử đến địa chỉ email [bidv247@bidv.com.vn](mailto:bidv247@bidv.com.vn).
- **Kênh Chat:** Khách hàng chat qua website chính thức của BIDV [bidv.com.vn](http://bidv.com.vn).
- **Kênh mạng xã hội:** Khách hàng có thể tương tác trên các hiện diện mạng xã hội chính thức của BIDV bao gồm:

**Facebook:** <https://www.facebook.com/BIDVbankvietnam>

**LinkedIn:** <https://www.linkedin.com/company/bidv>

**YouTube:** <https://www.youtube.com/channel/UC42tGYv5Mbwuyz5u7v9-uBg>

- Kênh khác theo thông báo của Ngân hàng trong từng thời kỳ.

##### **3. Phạm vi hỗ trợ của Tổng đài**

Quý khách có thể liên hệ Tổng đài để:

- Yêu cầu hỗ trợ, giải đáp thắc mắc về sản phẩm dịch vụ của BIDV.
- 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.
- Tra cứu tự động thông tin về tỷ giá ngoại hối và lãi suất tiền gửi.
- Sử dụng các dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR để tra cứu các thông tin liên quan đến



tài khoản/thẻ tín dụng, dịch vụ khác.

- Sử dụng các dịch vụ khác mà BIDV cung cấp theo từng thời kỳ.

#### **4. Thời gian hỗ trợ tại Tổng đài**

- Kênh thoại: 24/7

- Các kênh khác: theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ

#### **5. Sử dụng dịch vụ qua Tổng đài**

- 5.1. Khi sử dụng “Dịch vụ Ngân hàng qua tổng đài của BIDV”, Quý khách được xem là đã chấp nhận mọi điều khoản điều kiện của Ngân hàng về sử dụng dịch vụ qua Tổng đài.
- 5.2. 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 Quý khách qua Tổng đài. Quý khách đồng ý rằng BIDV có thể thực hiện những cuộc gọi điện thoại từ Tổng đài tới Quý khách và BIDV có thể ghi âm cuộc gọi này. Quý khách 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 Quý khách hoặc bất cứ người nào khác và/hoặc bằng chứng về yêu cầu sử dụng/chỉnh sửa dịch vụ ngân hàng của Quý khách qua tổng đài.
- 5.3. Quý khách đồng ý rằng BIDV có thể sử dụng các phương thức phù hợp hoặc bất cứ hình thức nào khác để xác thực Quý khách khi Quý khách liên hệ Tổng đài theo quy định của BIDV từng thời kỳ. BIDV có quyền từ chối thực hiện các yêu cầu của Quý khách trường hợp Quý khách không cung cấp được các thông tin xác thực theo quy định.
- 5.4. Quý khách đồng ý rằng mọi yêu cầu được thực hiện qua Tổng đài sau khi xác thực Quý khách 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.
- 5.5. Bất kỳ yêu cầu nào của Quý khách qua Tổng đài sau khi xác thực thành công sẽ được coi là do Quý khách cung cấp và ràng buộc đối với Quý khách và Quý khách chỉ dẫn cho chúng tôi 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 Quý khách (bất kể rằng các yêu cầu đó thực tế có thể đã không do Quý khách cung cấp hoặc chấp thuận).
- 5.6. BIDV có quyền, theo toàn quyền quyết định của mình, yêu cầu Quý khách xác nhận bằng văn bản bất kỳ yêu cầu nào được đưa ra cho Ngân hàng qua Tổng đài, được Quý khách 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 Quý khách theo toàn quyền quyết định của mình, Ngân hàng thấy bị cấm theo quy định của luật pháp, không rõ ràng, mâu thuẫn hoặc có vẻ được đưa ra bởi một người không được ủy quyền và không chịu trách nhiệm với Quý khách về việc thực hiện quyết định đó.
- 5.7. Quý khách đồng ý rằng BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với Quý khách nếu không thể thực hiện bất kỳ yêu cầu nào qua Tổng đài mà việc không thực hiện đó là do bất kỳ nguyên nhân nào, toàn bộ hoặc một phần, ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng kể cả bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào, hành động của chính phủ, chiến tranh, lũ lụt, hỏa hoạn, bạo động, ... hoặc bất kỳ loại bất khả kháng nào khác và trong bất kỳ trường hợp nào. Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với Quý khách vì các tổn thất gián tiếp hoặc hậu quả phát sinh từ hoặc liên quan đến việc thực hiện hoặc không thực hiện các yêu cầu này.
- 5.8. Quý khách 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.
- 5.9. Khách hàng đồng ý rằng một khi khách hàng đã đưa ra các yêu cầu qua Tổng đài thì yêu cầu đó sẽ không được hủy.
- 5.10. Quý khách cần thông báo ngay cho BIDV trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu lên Tổng đài nếu phát hiện ra các sai lệch về thông tin/sự cố liên quan đến hệ thống/sai

sốt về tác nghiệp của Ngân hàng so với yêu cầu của Quý khách. Sau thời hạn này mà Quý khách không thông báo cho BIDV, Quý khách 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 Quý khách, BIDV có trách nhiệm xử lý và thông báo kết quả cho Quý khách (theo yêu cầu từng trường hợp cụ thể).

5.11. 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 Quý khách khi liên hệ Chi nhánh/Tổng đài hoặc công khai trên website [bidv.com.vn](http://bidv.com.vn).

5.12. BIDV có quyền bổ sung, loại bỏ hoặc thay đổi phạm vi Dịch vụ Ngân hàng qua Tổng đài và/hoặc bất kỳ điều nào trong các Điều khoản, Điều kiện này mà theo điều khoản đó, Dịch vụ Ngân hàng qua Tổng đài đó được cung cấp tại từng thời điểm mà BIDV theo toàn quyền quyết định của mình thấy là phù hợp. BIDV sẽ thông báo về việc sửa đổi đó và việc Quý khách tiếp tục sử dụng Dịch vụ Ngân hàng qua tổng đài sau ngày mà bất kỳ thay đổi nào đối với Điều khoản, Điều kiện có hiệu lực (theo thông báo của Ngân hàng) sẽ là sự chấp nhận mà không cần Quý khách xác nhận về sự thay đổi đó, đồng thời thay đổi đó được xem là một phần không tách rời của các Điều khoản, Điều kiện này. Trường hợp Quý khách không chấp nhận bất kỳ đề nghị thay đổi nào, Quý khách được quyền hủy bỏ Dịch vụ Ngân hàng qua Tổng đài bằng cách thông báo bằng văn bản cho BIDV.

## **6. Đăng ký, sử dụng, phí và bảo mật thông tin dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR**

6.1 Quý khách có thể đăng ký sử dụng dịch vụ tại các quầy giao dịch của BIDV hoặc qua kênh tổng đài/qua các Phương tiện đăng ký điện tử mà BIDV triển khai trong từng thời kỳ.

6.2 Quý khách 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.

6.3 Sau khi đăng ký sử dụng dịch vụ, Quý khách sẽ được cấp 01 mã TPIN. Quý khách được sử dụng TPIN của mình để tra cứu các thông tin: số dư, 5 giao dịch gần nhất tài khoản thanh toán, số dư gốc, lãi suất, ngày đáo hạn khoản tiền gửi có kỳ hạn, dư nợ hiện tại, hạn mức chi tiêu còn lại, thông tin kỳ sao kê gần nhất thẻ tín dụng... và các dịch vụ khác qua Tổng đài trả lời tự động IVR mà BIDV cung cấp từng thời kỳ.

6.4 Quý khách có thể nhận mã TPIN qua hình thức điện thoại và/hoặc địa chỉ email Quý khách đã đăng ký và phải thay đổi TPIN trong lần đầu sử dụng dịch vụ. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, Quý khách nên định kỳ thay đổi TPIN. Quý khách phải đảm bảo an toàn, bảo mật TPIN để đảm bảo rằng chỉ Quý khách 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.

6.5 Quý khách phải thông báo ngay cho Ngân hàng (Qua Tổng đài Trung tâm Chăm sóc khách hàng của BIDV hoặc liên hệ quầy giao dịch gần nhất) khi phát hiện bị mất, bị lộ TPIN hoặc nghi ngờ bị lợi dụng. Đồng thời Quý khách 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 Quý khách.

6.6 Việc cấp lại mã TPIN, thay đổi thông tin, khóa/mở khóa dịch vụ chỉ được thực hiện theo yêu cầu của Quý khách, 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 Quý khách thông báo cho Ngân hàng bằng văn bản hoặc qua kênh thoại tới tổng đài/qua các Phương tiện đăng ký điện tử mà BIDV triển khai trong từng thời kỳ.

6.7 Quý khách cần thông báo ngay cho BIDV bằng văn bản những thay đổi về số CMND/Hộ chiếu/số điện thoại di động/địa chỉ email.

6.8 BIDV có quyền thu phí dịch vụ cấp TPIN theo quy định của BIDV từng thời kỳ và biểu phí được thông báo công khai tại chi nhánh hoặc trên website [bidv.com.vn](http://bidv.com.vn).

6.9 BIDV có quyền đơn phương tạm ngừng hoặc ngừng vĩnh viễn việc sử dụng dịch vụ của Quý khách bằng cách khóa, ngừng hoạt động nếu Quý khách vi phạm “Điều khoản điều kiện đăng ký và sử dụng Dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR” và/hoặc các dấu hiệu có thể

dẫn đến rủi ro cho các bên tham gia mà không cần thông báo trước.

## **B. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG**

### **I. Thông tin khách hàng**

#### **1. Giải thích từ ngữ**

“Thông tin khách hàng” bao gồm thông tin có liên quan về Khách hàng, thẻ/tài khoản/số dư tài khoản của khách hàng, giao dịch của Khách hàng, việc Khách hàng sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của BIDV và quan hệ giữa Khách hàng và BIDV được thu thập từ nguồn khách hàng cung cấp, hoặc cũng có thể được thu thập hợp pháp bởi BIDV từ các nguồn (bao gồm cả thông tin được phổ biến rộng rãi), được khởi tạo hoặc tổng hợp cùng với các thông tin khác mà BIDV có được.

#### **2. Sử dụng và cung cấp Thông tin khách hàng**

Bằng việc mở và sử dụng tài khoản 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 của các Điều khoản và Điều kiện chung này phù hợp với quy định của pháp luật.

##### **2.1. Thu thập Thông tin khách hàng**

2.1.1. 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, các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác của khách hàng theo quy định của pháp luật. Khách hàng đồng ý sẽ cung cấp thông tin trung thực, chính xác cho BIDV trong quá trình mở, sử dụng dịch vụ, xử lý khiếu nại, tranh chấp tại BIDV.

2.1.2. Khách hàng chịu trách nhiệm thông báo các thông tin thay đổi so với thông tin đã đăng ký (bao gồm tên khách hàng, 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 có thay đổi thông tin. Trường hợp không thông báo, Khách hàng chịu mọi trách nhiệm trong việc vi phạm quy định của pháp luật trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng.

2.1.3. Khách hàng đến chi nhánh BIDV để thông báo ngay 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, thẻ, dịch vụ IVR 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 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 kịp thời với Ngân hàng về những thay đổi này.

2.1.4. Khách hàng 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 nếu có một trong các dấu hiệu Mỹ theo quy định), 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.

2.1.5. 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 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 khách hàng tổ chức (biểu mẫu W-8BEN-E).

2.1.6. 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).

## 2.2. Sử dụng Thông tin khách hàng

BIDV cam kết không bán, tiết lộ, rò rỉ các thông tin của khách hàng. BIDV sẽ sử dụng thông tin khách hàng có liên quan đến các mục đích sau:

- 2.2.1. Cung cấp dịch vụ đến khách hàng căn cứ thông tin khách hàng khai báo để đăng ký dịch vụ và/hoặc thông tin khách hàng đã được ngân hàng thu thập từ các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.
- 2.2.2. 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.
- 2.2.3. Thực thi hoặc bảo vệ các quyền của BIDV.
- 2.2.4. 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 đo đơn vị thứ 3 thực hiện thay BIDV).

## 2.3. Cung cấp Thông tin khách hàng

Thông tin Khách hàng sẽ được BIDV cung cấp trong các trường hợp sau:

- 2.3.1. Theo yêu cầu của Khách hàng và/hoặc Người Giám hộ/Người đại diện theo pháp luật của Khách hàng.
- 2.3.2. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- 2.3.3. Theo yêu cầu của bên thứ ba được Khách hàng đồng ý hoặc uỷ quyền.
- 2.3.4. Theo yêu cầu bằng văn bản của Người thừa kế của Khách hàng.
- 2.3.5. 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.
- 2.3.6. Theo yêu cầu bằng văn bản của Người được thi hành án theo quy định của pháp luật về thi hành án.
- 2.3.7. Theo yêu cầu của Đơn vị kiểm toán độc lập của BIDV, Cơ quan Thanh tra giám sát Ngân hàng Nhà nước.
- 2.3.8. Theo yêu cầu tuân thủ quy định của FATCA.
- 2.3.9. Theo yêu cầu của đơn vị cung cấp đối với các dịch vụ liên quan đến ba bên gồm: Ngân hàng, Khách hàng, đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ cho Khách hàng để thực hiện việc đối soát số liệu, thanh toán và các công việc khác nhằm cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.
- 2.3.10. Theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền khác.

## 3. Tiếp nhận và cung cấp thông tin, giải quyết khiếu nại

3.1. Khách hàng có trách nhiệm theo dõi, cập nhật các quy định, quy trình, nội dung về dịch vụ và Bản Điều khoản và 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.

3.2. Trong trường hợp khách hàng có yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch trên tài khoản, thẻ 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 số 19009247/1800969659/024.22200588 hoặc số liên lạc khác của Tổng đài Chăm sóc khách hàng theo từng thời kỳ được thông báo công khai trên website của BIDV.

*Trường hợp khách hàng khiếu nại qua điện thoại (tại Tổng đài Chăm sóc khách hàng), đối với những yêu cầu tra soát, khiếu nại phức tạp, có tính chất rủi ro theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ (Tu vấn viên trực tổng đài sẽ thông báo với khách hàng trong cuộc gọi), Khách hàng có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu quy định của BIDV và scan, gửi qua địa chỉ email [bidv247@bidv.com.vn](mailto: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.*

*Trường hợp khách hàng không bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời gian quy định, Ngân hàng 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 trong từng thời kỳ.*

- 3.3. Đối với giao dịch phát sinh trên tài khoản tại quầy hoặc giao dịch ngân hàng điện tử (trừ Dịch vụ BIDV Samsung Pay và Dịch vụ trên ứng dụng BIDV Pay+), Khách hàng gửi cho Ngân hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) 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 mà Khách hàng không thông báo cho BIDV, Khách hàng chịu mọi trách nhiệm và các hậu quả có thể xảy ra. Đối với riêng 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.

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, ngân hàng có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng;

Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, ngân hàng 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 không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện này.

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 khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

- 3.4. Đối với giao dịch Thẻ, giao dịch của Dịch vụ BIDV Samsung Pay và Dịch vụ trên ứng dụng BIDV Pay+ phát sinh, chủ Thẻ chủ động giải quyết với Đơn vị chấp nhận thẻ/Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNT/ĐVCNTT) về giao dịch trước khi gửi khiếu nại đến BIDV. Khiếu nại về các giao dịch được gửi về BIDV trong thời hạn 60 ngày kể từ Ngày giao dịch. Đối với thẻ ghi nợ Quốc tế, BIDV có trách nhiệm giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, yêu cầu tra soát của Chủ thẻ, ngoại trừ các khiếu nại, yêu cầu tra soát các giao dịch có giá trị nhỏ, cụ thể là những Giao dịch thẻ có giá trị nhỏ hơn 25USD hoặc các giá trị quy đổi tương đương khác ra VND tại các ĐVCNT/ĐVCNTT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định của các Tổ chức thẻ (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 05 USD hoặc giá trị quy đổi VND tương đương tại các loại hình ĐVCNT/ĐVCNTT khác. BIDV có trách nhiệm thông báo tới khách hàng 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 khiếu nại hợp lệ của khách hàng. 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. Trường hợp khách hàng khiếu nại qua điện thoại tới Chi nhánh, đối với những trường hợp BIDV thông báo với khách hàng cần hoàn thiện giấy đề nghị tra soát (ngay khi tiếp nhận khiếu nại qua điện thoại), chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời gian quy định của BIDV. Trường hợp chủ thẻ 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.

#### **4. Xử lý khiếu nại, tranh chấp**

- 4.1. 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.

- 4.2. 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.

## **II. Quyền và nghĩa vụ của các bên**

### **1. Quyền của Khách hàng**

- 1.1. Được sử dụng các dịch vụ tài khoản đã đăng ký với BIDV theo đúng quy định tại bản Điều khoản và Điều kiện chung này, quy định của BIDV và pháp luật.
- 1.2. Có quyền sử dụng số tiền trên tài khoản 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 các loại hình tài khoản.
- 1.3. Được hưởng lãi cho số tiền ghi Có trên tài khoản theo mức lãi suất BIDV công bố trong từng thời kỳ.
- 1.4. Được BIDV đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, thẻ, giao dịch tài khoản, thẻ liên quan đến khách hàng theo quy định của pháp luật.
- 1.5. 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.
- 1.6. 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.
- 1.7. 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 này.
- 1.8. 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 Khách hàng.
- 1.9. Các quyền khác theo quy định Điều khoản, Điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với BIDV không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

### **2. Trách nhiệm của Khách hàng**

- 2.1. Tuân thủ các quy định của BIDV phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của Điều khoản, Điều kiện này về việc sử dụng dịch vụ và thực hiện đúng các thỏa thuận tại Hợp đồng Mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản giữa khách hàng với BIDV.
- 2.2. 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 sử dụng Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ.
- 2.3. 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.
- 2.4. Bảo mật các thông tin đã đăng ký với BIDV. Bảo mật tên truy cập dịch vụ, chữ ký điện tử đã đăng ký/ được cung cấp, yếu tố bảo mật thứ 2 (Token, SMS OTP), thực hiện đổi mật khẩu định kỳ hoặc theo yêu cầu, hướng dẫn của BIDV.
- 2.5. 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.
- 2.6. 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. Khách hàng ủy quyền cho BIDV tự động trích Nợ tài khoản các khoản phí dịch vụ Khách hàng sử dụng. 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, tài khoản này không đủ số dư thì 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.

- 2.7. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản của mình.
- 2.8. 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.
- 2.9. Không được sử dụng tài khoản, thẻ 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.
- 2.10. Thông báo kịp thời với BIDV khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản, thẻ của mình hoặc tài khoản, thẻ của mình bị lợi dụng; khi mất thẻ, Hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn hoặc Chứng nhận tiền gửi. 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.
- 2.11. 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.

Thông báo cho Ngân hàng trong trường hợp thay đổi tình trạng cư trú. Trường hợp không thông báo, Khách hàng chịu mọi trách nhiệm trong việc vi phạm quy định của pháp luật trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng,...

- 2.12. Hoàn trả vô điều kiện cho BIDV trong thời hạn 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 nhầm vào tài khoản của Khách hàng, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và ĐVCNT đã được tạm ứng cho Khách hàng và các giao dịch nhầm lẫn khác. Khách hàng đồng ý để BIDV tự động trích các khoản tiền này mà không cần thông báo trước cho Khách hàng.
- 2.13. Trừ trường hợp chứng minh được BIDV có lỗi, Khách hàng chấp 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).
- 2.14. Gửi cho BIDV yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản theo quy định của BIDV.
- 2.15. Tuân thủ các quy định an toàn về việc sử dụng dịch vụ.
- 2.16. Các trách nhiệm khác theo quy định của bản Điều khoản và Điều kiện này và các quy định khác theo quy định của pháp luật.

### **3. Quyền của BIDV**

- 3.1. Được quyền tự động trích Nợ tài khoản của Khách hàng, 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 này, theo thỏa thuận giữa BIDV và Khách hàng và theo quy định của Pháp luật. Ngân hàng được quyền tự động trích nợ các tài khoản của Khách hàng mở tại ngân hàng để thanh toán cho các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch mà Khách hàng thực hiện theo biểu phí của BIDV quy định từng thời kỳ.
- 3.2. Mở, đóng, thay đổi hạn mức số dư tối thiểu, hạn mức giao dịch tối đa, tối thiểu, thay đổi lãi suất huy động.
- 3.3. Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của BIDV.
- 3.4. Yêu cầu khách hàng 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.
- 3.5. Phạt Khách hàng do vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản, thẻ và các dịch vụ đã thỏa thuận.
- 3.6. 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.

- 3.7. Cung cấp đầy đủ tại địa điểm giao dịch của BIDV hoặc theo các phương thức do Khách hàng đăng ký các giao dịch, số dư tài khoản, chứng từ giao dịch.
- 3.8. Trong trường hợp phát hiện người sử dụng tài khoản, thẻ 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 tài khoản của Khách hàng, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý.
- 3.9. Các quyền khác theo quy định tại bản Điều khoản, Điều kiện này và các quy định khác theo quy định của pháp luật.

#### **4. Trách nhiệm của BIDV**

- 4.1. Tuân thủ các quy định về cung ứng dịch vụ cho Khách hàng theo bản Điều khoản, Điều kiện này và các quy định khác theo quy định của pháp luật.
- 4.2. 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.
- 4.3. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của khách hàng phù hợp với quy định và thỏa thuận giữa BIDV và Khách hàng, kiểm soát các lệnh thanh toán của Khách hàng, 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.
- 4.4. 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 dịch vụ 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.
- 4.5. 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.
- 4.6. Lưu trữ mẫu chữ ký của chủ tài khoản và những người được ủy quyền để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản.
- 4.7. Cập nhật kịp thời các thông tin khách hàng khi nhận được thông báo thay đổi thông tin khách hàng 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.
- 4.8. 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 nhận SMS OTP, Token bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ Mật khẩu.
- 4.9. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
- 4.10. 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 ngân hàng và trách nhiệm này là riêng biệt, độc lập giữa các dịch vụ khác nhau mà BIDV cung cấp.

Đảm bảo hệ thống dịch vụ 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 trường hợp bất khả kháng tại mục 11. Miễn trừ trách nhiệm, thuộc III. Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử phía trên). Thời gian cung cấp các sản phẩm cụ thể trên dịch vụ BIDVe-Banking 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.

Hàng ngày, dịch vụ BIDVe-Banking sẽ ngừng giao dịch 02 lần để xử lý báo cáo cuối ngày, mỗi lần dự kiến 30 phút, thông thường từ 22h00 - 22h30 và từ 2h00 – 2h30.

Trong các trường hợp hệ thống gặp lỗi đột xuất hoặc bảo trì định kỳ, thông báo cho khách hàng qua các kênh thích hợp như trên website, OTT, giao diện ứng dụng hoặc tin nhắn phù hợp với từng tình huống.

- 4.11. Đăng tải hướng dẫn giao dịch an toàn dịch vụ BIDVe-Banking trên website chính thức của BIDV với địa chỉ tên miền <http://bidv.com.vn>.
- 4.12. Các trách nhiệm khác theo quy định của bản Điều khoản, Điều kiện này và các quy định khác theo quy định của pháp luật.

### **III. 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**

- 2.1. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng ký vào Hợp đồng cho đến khi dịch vụ bị chấm dứt theo quy định của Hợp đồng.
- 2.2. Khi Hợp đồng/ dịch vụ được chấm dứt, Khách hàng có trách nhiệm hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Hợp đồng nếu hai bên không có thoả thuận khác bằng văn bản.

#### **3. Sửa đổi, bổ sung Hợp đồng**

- 3.1. 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 khách hàng và Ngân hàng.
- 3.2. Trước khi Bản thay đổi Hợp đồng này có hiệu lực 5 ngày làm việc, 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 và các kênh phù hợp khác.
- 3.3. Khách hàng được hiểu là chấp thuận việc sửa đổi, bổ sung Hợp đồng 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 ngày làm việc kể từ ngày BIDV gửi thông báo (nếu không thông báo rõ ngày sửa đổi, bổ sung có hiệu lực).

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

- 4.1. BIDV có thể thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh dịch vụ; có thể khoá/tạm ngừng/chấm dứt/từ chối/sửa đổi/bổ sung/thay đổi giao diện/đổi tên dịch vụ và các điều chỉnh khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.

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 và các kênh phù hợp khác. Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau 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 chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện chung này.

- 4.2. Các trường hợp chấm dứt dịch vụ:

- 4.2.1. Khách hàng 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 khách hàng. Trong khoảng thời gian từ khi khách hàng đề nghị đến khi ngân hàng chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng, Khách hàng nếu vẫn sử dụng dịch vụ phải tuân theo các nội dung đã được sửa đổi của Bản Điều khoản và Điều

kiện chung này.

- 4.2.2. Ngân hàng có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp dịch vụ mà không báo trước cho Khách hàng 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/Khách hàng/bên thứ ba có thể bị vi phạm.
  - 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 các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, mất điện do nhà cung ứng dịch vụ, khi giao dịch không đúng hạn mức Khách hàng đăng ký.
  - 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; 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.
  - Khách hàng vi phạm Hợp đồng dịch vụ BIDV e-Banking và dịch vụ IVR, có hành vi gian lận, bất hợp pháp trong giao dịch điện tử; Khách hàng không gửi lại phiếu xác nhận, bàn giao thiết bị bảo mật trong vòng 30 ngày kể từ ngày đăng ký khách hàng trên hệ thống; Sau 45 ngày được cấp Tên/Mã đăng nhập và Mật khẩu đăng nhập Khách hàng không đăng nhập lần đầu thành công; Có 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.
  - 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.
- 4.2.3. Ngoại trừ các trường hợp được đề cập ở mục 4.2.2 nêu trên, trường hợp Ngân hàng ngừng cung cấp dịch vụ, Ngân hàng thông báo cho Khách hàng -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.
- 4.3. Dịch vụ được gia hạn/ thay đổi khi Khách hàng làm thủ tục gia hạn/ thay đổi sử dụng dịch vụ. Yêu cầu gia hạn/ thay đổi nội dung sử dụng dịch vụ phải được thực hiện bằng văn bản theo mẫu của Ngân hàng và gửi cho Ngân hàng trước ít nhất 02 ngày làm việc.