

ĐIỀU 1: NGUYÊN TẮC CHUNG

Bản điều khoản điều kiện này cùng với “**Giấy đề nghị kiêm thoả thuận mở và sử dụng tài khoản Khách hàng cá nhân bằng phương tiện điện tử**” tạo thành một Thỏa thuận/Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán giữa BVBank và Khách hàng (sau đây gọi tắt là “Hợp Đồng”). Bằng việc xác thực đồng ý với (các) Bản điều khoản điều kiện, Khách hàng xác nhận đã đọc và đồng ý với tất cả các quy định được nêu trong Bản điều khoản điều kiện này, Bản điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, Bản điều khoản điều kiện bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân của BVBank.

Bản điều khoản điều kiện này áp dụng cho Khách hàng đăng ký mở và sử dụng tài khoản thanh toán BVBank bằng phương thức điện tử qua các kênh trực tuyến được BVBank triển khai từng thời kỳ.

ĐIỀU 2: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

- BVBank:** Là Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Bản Việt.
- Khách hàng/ Chủ tài khoản (KH):** Là cá nhân đăng ký và đáp ứng điều kiện mở và sử dụng Tài khoản thanh toán BVBank bằng phương thức điện tử.
- Dịch vụ Ngân hàng điện tử (NHĐT):** Là dịch vụ do BVBank cung cấp cho KH để thực hiện giao dịch ngân hàng trực tuyến trên các thiết bị điện tử (điện thoại di động, máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng,...), bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức giao dịch Internet Banking, Mobile Banking.
- eKYC (Electronic Know Your Customer):** Là hoạt động nhận biết và xác minh thông tin KH được thực hiện bằng phương thức điện tử, không gặp mặt trực tiếp KH.
- Tài khoản thanh toán (TKTT):** Là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của KH mở tại BVBank để sử dụng dịch vụ thanh toán do BVBank cung ứng.
- Mã xác thực (OTP):** là mật khẩu sử dụng một lần và có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định để xác thực yêu cầu, giao dịch của KH trong các giao dịch trực tuyến. OTP được gửi cho KH qua SMS đến số điện thoại mà KH đã đăng ký, hoặc ứng dụng tạo OTP (Smart OTP) được cài đặt trên ứng dụng NHĐT hoặc một phương thức/ thiết bị xác thực khác do BVBank triển khai và thông báo trong từng thời kỳ.
- Giấy tờ tùy thân (GTTT):** là các loại Giấy tờ giúp xác định đặc điểm và nhận dạng nhân thân của một người do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp, còn thời hạn hiệu lực và được BVBank chấp nhận trong từng thời kỳ, bao gồm: thẻ căn cước công dân, thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước, giấy chứng minh nhân dân còn thời hạn, căn cước điện tử (đối với trường hợp KH có tài khoản định danh điện tử mức độ 02); đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam, bao gồm hộ chiếu và thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh; hoặc danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02) (nếu có).
- Phong tỏa tài khoản:** Là BVBank tạm dừng mọi hoạt động chi tiền trên toàn bộ hoặc một phần số dư tài khoản.
- Tạm khóa tài khoản:** Là BVBank tạm dừng giao dịch trên tài khoản.
- FATCA:** Là tên viết tắt của Đạo luật Tuân thủ Thuế đối với tài khoản ở nước ngoài của Hoa Kỳ (Foreign Account Tax Compliance Act) do Bộ Tài Chính Hoa Kỳ và IRS ban hành.
- Các dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ theo Đạo luật FATCA:**

Là KH cá nhân có mang một trong các dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ theo chi tiết như sau:

 - Công dân Hoa Kỳ hoặc người cư trú dài hạn có thẻ xanh hoặc người cư trú Hoa Kỳ (hiện diện/ sống tại Hoa Kỳ hơn 31 ngày trong 01 năm và trên 183 ngày trong 03 năm);
 - Nơi sinh tại Hoa Kỳ;
 - Địa chỉ gửi thư hoặc nơi cư trú hiện hành tại Hoa Kỳ (bao gồm hộp nhận thư ở bưu điện tại Hoa Kỳ);
 - Số điện thoại hiện hành tại Hoa Kỳ;
 - Có lệnh chuyển tiền vào tài khoản được duy trì ở Hoa Kỳ;
 - Có Giấy ủy quyền thông qua luật sư hoặc giấy cho phép toàn quyền đã ký tên (đang có hiệu lực) cấp cho tổ chức/cá nhân có địa chỉ ở Hoa Kỳ.
 - Địa chỉ “nhờ chuyển” hoặc “hộp lưu thư” là địa chỉ duy nhất đối với KH tại Hoa Kỳ;
- Thông điệp dữ liệu:** Là thông tin được tạo ra, được gửi, được nhận, được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.
- Chữ ký điện tử:** Là chữ ký được tạo lập dưới dạng dữ liệu điện tử gắn liền hoặc kết hợp một cách lô gíc với thông điệp dữ liệu để xác nhận chủ thể ký và khẳng định sự chấp thuận của chủ thể đó đối với thông điệp dữ liệu..

14. **Chữ ký số:** là chữ ký điện tử sử dụng thuật toán khóa không đối xứng, gồm khóa bí mật và khóa công khai, trong đó khóa bí mật được dùng để ký số và khóa công khai được dùng để kiểm tra chữ ký số. Chữ ký số bảo đảm tính xác thực, tính toàn vẹn và tính chống chối bỏ nhưng không bảo đảm tính bí mật của thông điệp dữ liệu.
15. **Các hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử:** là việc sử dụng các hình thức xác nhận khác bằng phương tiện điện tử do BVBank triển khai áp dụng từng thời kỳ để thể hiện sự chấp thuận của Khách hàng ký đối với thông điệp dữ liệu mà không phải là chữ ký điện tử.
16. **Chủ sở hữu hưởng lợi:** là cá nhân có quyền sở hữu trên thực tế một hoặc một số tài sản, có quyền chi phối KH thực hiện giao dịch liên quan đến tài sản cho cá nhân này; là cá nhân có quyền chi phối một pháp nhân hoặc một thỏa thuận pháp lý.
17. **Danh sách AML:** Là danh sách cá nhân tại Việt Nam/Quốc tế do các cơ quan tổ chức có thẩm quyền tại Việt Nam /Quốc tế thông báo, ban hành từng thời kỳ trên cơ sở khuyến nghị và thực hiện phòng, chống rửa tiền; Phòng, chống Tài trợ khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt trên phạm vi lãnh thổ Việt Nam và trên toàn thế giới.
18. **NAPAS:** là Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam.
19. **Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư:** Là cơ sở dữ liệu dùng chung, tập hợp thông tin của công dân Việt Nam, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch được số hóa, chuẩn hóa, lưu trữ, quản lý bằng cơ sở hạ tầng thông tin để phục vụ quản lý nhà nước và giao dịch của cơ quan, tổ chức, cá nhân.
20. **Sinh trắc học:** Là những thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học cá biệt và ổn định của một người để nhận diện, phân biệt người này với người khác như: ảnh khuôn mặt, vân tay, mống mắt, giọng nói, và các yếu tố sinh trắc học khác, ...
Sinh trắc học của KH tại Bản Điều khoản điều kiện này là dữ liệu sinh trắc học khuôn mặt của KH được BVBank thu thập tại thời điểm mở TKTT và được kiểm tra, đối chiếu, xác minh chính xác KH theo các biện pháp công nghệ được BVBank triển khai phù hợp theo quy định của NHNN từng thời kỳ.
21. **Hệ thống eKYC:** là hệ thống định danh điện tử của BVBank do BVBank phát triển hoặc ứng dụng giải pháp của Đối tác liên kết/Bên thứ 3 cung cấp nhằm cung cấp dịch vụ mở TKTT bằng phương thức điện tử cho KH an toàn, bảo mật, chính xác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và luật giao dịch điện tử.
22. Các từ ngữ khác chưa được giải thích tại Bản điều khoản điều kiện này sẽ được hiểu theo các quy định có liên quan của BVBank và của pháp luật.

ĐIỀU 3: ĐIỀU KIỆN KH MỞ TKTT BẰNG PHƯƠNG THỨC ĐIỆN TỬ

1. Áp dụng đối với KH là cá nhân có quốc tịch Việt Nam, cư trú tại Việt Nam, từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật Việt Nam.
2. Không áp dụng đối với các trường hợp sau:
 - a. Tài khoản thanh toán chung;
 - b. KH là người nước ngoài;
 - c. KH từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự;
 - d. KH chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật Việt Nam mở TKTT thông qua người đại diện theo pháp luật;
 - e. KH có chủ sở hữu hưởng lợi tại khoản 16 Điều 2 Bản Điều khoản điều kiện này;
 - f. KH là người nước ngoài và/hoặc KH có một trong các dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ quy định tại Khoản 11, Điều 2 Bản điều khoản điều kiện này;
 - g. KH thuộc danh sách AML.

ĐIỀU 4: ĐĂNG KÝ MỞ VÀ SỬ DỤNG TKTT BẰNG PHƯƠNG THỨC ĐIỆN TỬ

1. Kênh đăng ký mở TKTT bằng phương thức điện tử

KH đăng nhập và thực hiện đăng ký mở TKTT bằng phương thức điện tử qua ứng dụng Digimi của BVBank, (các) ứng dụng của Đối tác liên kết và/hoặc các kênh đăng ký mở TKTT bằng phương thức điện tử khác được BVBank triển khai từng thời kỳ.

2. Hồ sơ mở TKTT bằng phương thức điện tử

- a. KH cung cấp đầy đủ thông tin, hồ sơ mở TKTT theo quy định của BVBank được triển khai từng thời kỳ, bao gồm:
 - i. Giấy đề nghị kiểm tra thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán khách hàng cá nhân bằng phương thức điện tử theo biểu mẫu BVBank ban hành từng thời kỳ;
 - ii. Giấy tờ tùy thân của KH, bao gồm: Hình ảnh mặt trước và mặt sau của Thẻ Căn cước/CCCD gắn chip (Bản sao điện tử) còn thời hạn được chụp từ ứng dụng mở TKTT được BVBank triển khai và đã được hệ thống eKYC thu thập, kiểm tra, đối chiếu

đảm bảo có nội dung đầy đủ, chính xác và khớp đúng thông tin nhận biết KH với thông tin tương ứng trên GTTT bản chính theo quy định của pháp luật;

- iii. Các yếu tố sinh trắc học của KH: Hình ảnh khuôn mặt của KH được chụp từ ứng dụng mở TKTT được BVBank triển khai và đã được hệ thống eKYC kiểm tra, đối chiếu khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học của KH tại Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư;
 - iv. Thông tin KH: Họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; quốc tịch; nghề nghiệp, chức vụ; số điện thoại; số GTTT còn thời hạn; ngày cấp, nơi cấp; địa chỉ nơi đăng ký hộ khẩu thường trú và nơi ở hiện tại; thuộc đối tượng người cư trú hay người không cư trú; mã số thuế (nếu có);
- b. Các thông tin KH đăng ký mở TKTT phải chính xác, đúng sự thật, đáp ứng điều kiện hồ sơ đăng ký theo quy định của BVBank và Ngân hàng nhà nước. KH phải chịu trách nhiệm về các thông tin đã đăng ký với BVBank thông qua các kênh đăng ký.
 - c. GTTT trong thông tin đăng ký mở TKTT phải còn hiệu lực hoặc còn thời hạn sử dụng theo quy định của pháp luật.
 - d. Ngoài các giấy tờ quy định trong hồ sơ đăng ký mở TKTT mà BVBank yêu cầu theo các quy định pháp luật hiện hành, BVBank có quyền yêu cầu cung cấp thêm các giấy tờ khác phù hợp với từng sản phẩm và từng đối tượng KH.
 - e. Trong trường hợp KH đăng ký mở thêm TKTT bằng phương thức điện tử, KH xác nhận lại với đầy đủ thông tin, giấy tờ trong hồ sơ mở TKTT tại điểm a khoản 2, Điều này và phải có trách nhiệm cập nhật lại các thông tin, hồ sơ nếu có thay đổi. BVBank có quyền yêu cầu cung cấp lại hồ sơ mới hoặc cung cấp thêm các thông tin, hồ sơ khác để nhận biết, xác minh thông tin KH khi mở thêm TKTT cho KH theo quy định của BVBank từng thời kỳ.
- 3.** KH thực hiện chấp thuận với các nội dung tại thoả thuận mở và sử dụng TKTT, bao gồm các bản điều khoản điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán bằng phương thức điện tử; điều khoản điều kiện bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân; điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT (Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán) bằng hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử do BVBank áp dụng triển khai từng thời kỳ để thể hiện sự chấp thuận của KH.
- 4.** Trường hợp KH không đủ điều kiện hoặc KH thuộc trường hợp không được mở TKTT bằng phương thức điện tử, BVBank thông báo cho KH (kèm lý do nếu có) trên ứng dụng NHĐT và/hoặc tin nhắn SMS và/hoặc có các hướng dẫn phù hợp cho KH thực hiện.
- 5.** Trường hợp KH đủ điều kiện mở TKTT, BVBank thực hiện:
- a. Mở TKTT loại tiền VND theo yêu cầu cho KH;
 - b. Thông báo cho KH về số TKTT, tên TKTT, hạn mức giao dịch qua TKTT, ngày bắt đầu hoạt động của TKTT qua tin nhắn SMS, ứng dụng NHĐT và/hoặc các kênh thông báo khác triển khai từng thời kỳ.
 - c. Gửi Giấy đề nghị kiểm tra thoả thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán bằng phương thức điện tử và các Điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ về địa chỉ email của KH (nếu có) và/hoặc các kênh thông báo khác triển khai từng thời kỳ.
- 6. Quản lý và sử dụng TKTT**
- a. Nguyên tắc chung
 - Trường hợp KH lần đầu tiên đăng ký sử dụng sản phẩm dịch vụ BVBank, sau khi đăng ký mở TKTT thành công, KH sẽ được cung cấp ngay: TKTT, Dịch vụ NHĐT và các sản phẩm dịch vụ khác (nếu có) theo quy định của BVBank từng thời kỳ.
 - TKTT được giao dịch trên các kênh trực tuyến trong phạm vi các tính năng và hạn mức giao dịch theo quy định của BVBank từng thời kỳ.
 - Việc sử dụng TKTT tuân thủ theo các nội dung nêu trong Bản điều khoản điều kiện này, quy định của BVBank theo từng thời kỳ, và/hoặc quy định của pháp luật hiện hành.
 - b. KH có thể sử dụng TKTT để thực hiện các giao dịch sau:
 - Chuyển tiền, thanh toán và các giao dịch khác trên các kênh trực tuyến, bao gồm: ứng dụng Digimi (là ứng dụng Mobile Banking của BVBank); Internet Banking của BVBank và các trang thương mại điện tử có chấp nhận thanh toán bằng TKTT BVBank.
 - Liên kết TKTT với Ví điện tử của chính KH để giao dịch trên các ứng dụng Ví điện tử mà BVBank có liên kết từng thời kỳ.
 - Các giao dịch bằng Thẻ ghi nợ có liên kết với TKTT.
 - Rút tiền mặt và thực hiện các giao dịch liên quan khác tại các điểm giao dịch của BVBank sau khi đã KH hoàn tất xác minh thông tin nhận biết KH thông qua gặp mặt trực tiếp tại các điểm giao dịch của BVBank và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán.
 - Việc ủy quyền sử dụng TKTT phải được thực hiện theo quy định của BVBank phù hợp với quy định pháp luật hiện hành về ủy quyền.
 - c. KH không được sử dụng TKTT để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.

- d. Hạn mức giao dịch và các biện pháp xác thực.
- Tổng hạn mức giá trị giao dịch (ghi Nợ) qua các TKTT mở bằng phương thức điện tử của KH tối đa 100 triệu đồng/tháng/KH hoặc theo quy định của Ngân hàng Nhà nước từng thời kỳ.
 - Hạn mức giao dịch này không áp dụng trong các trường hợp sau:
 - i. Các giao dịch chuyển tiền vào TKTT của chính chủ tài khoản, hoặc chuyển tiền để gửi tiết kiệm cho chính chủ tài khoản tại BVBank;
 - ii. Các trường hợp BVBank được quyền chủ động trích Nợ TKTT của KH theo quy định của BVBank và quy định của pháp luật.
 - iii. Các giao dịch trên TKTT mở thêm của KH mà trước đó KH đã được BVBank xác minh thông tin nhận biết KH thông qua gặp mặt trực tiếp hoặc qua cuộc gọi ghi hình (Video call) và/hoặc thông qua các phương thức khác triển khai từng thời kỳ.
 - BVBank có quyền quyết định điều chỉnh nâng hạn mức giao dịch TKTT của KH cao hơn hạn mức quy định trên khi BVBank đã thực hiện hoàn tất việc nhận biết, xác minh thông tin của Chính chủ tài khoản bằng một trong phương thức sau:
 - i. Thông qua gặp mặt trực tiếp tại các điểm giao dịch của BVBank; hoặc
 - iv. Xác minh thông tin nhận biết KH qua giải pháp cuộc gọi ghi hình (Video call); hoặc
 - v. Áp dụng công nghệ để kiểm tra, đối chiếu thông tin sinh trắc học của chủ tài khoản với dữ liệu sinh trắc học công dân thông qua cơ sở dữ liệu căn cước công dân, cụ thể đối chiếu khớp đúng với:
 - Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ CCCD hoặc thẻ căn cước của chủ tài khoản đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của chủ tài khoản do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
 - Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của chủ tài khoản với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ CCCD hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của chủ tài khoản thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập);
 - vi. Hoặc các phương thức khác do BVBank triển khai từng thời kỳ tuân thủ quy định pháp luật.
 - Tùy theo quy định từng thời kỳ, BVBank có thể thay đổi hạn mức giao dịch TKTT nhằm đảm bảo phù hợp quy định Ngân hàng Nhà nước và/hoặc để tăng cường các giải pháp giảm thiểu rủi ro giao dịch tài khoản cho KH. Trường hợp có sự thay đổi về hạn mức giao dịch, BVBank sẽ gửi thông báo cho KH trước chậm nhất 01 (một) ngày làm việc.
- e. BVBank triển khai áp dụng các biện pháp xác thực đối với từng hạn mức giao dịch khi KH sử dụng TKTT bằng phương tiện điện tử để đảm bảo an toàn, bảo mật cho KH sử dụng TKTT. Các biện pháp xác thực được BVBank lựa chọn áp dụng phù hợp với quy định pháp luật hiện hành sẽ được BVBank thông báo, hướng dẫn, cập nhật cho KH trong quá trình sử dụng TKTT.
- f. Các yêu cầu thay đổi thông tin KH liên quan tới hoạt động của TKTT, bao gồm: GTTT, số điện thoại, địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc... được thực hiện tại các điểm giao dịch hoặc qua ứng dụng NHĐT của BVBank triển khai từng từng thời kỳ.
- g. BVBank sẽ thông báo đến KH khi có biến động về số dư, phát sinh giao dịch trên TKTT của KH, TKTT bị tạm khóa, phong tỏa và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng TKTT thông qua tin nhắn SMS, ứng dụng NHĐT, email và/hoặc các kênh thông báo được BVBank triển khai phù hợp từng thời kỳ.
- h. Giao dịch không hủy ngang
- KH không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch nào đã thực hiện thành công (tức là từ thời điểm dữ liệu đã được ghi nhận, cập nhật vào hệ thống của BVBank). Trường hợp KH muốn huỷ yêu cầu thực hiện giao dịch của mình, BVBank có quyền (nhưng không bắt buộc) xem xét với điều kiện:
 - i. Yêu cầu huỷ giao dịch được gửi đến BVBank ngay sau khi KH thực hiện giao dịch; và
 - ii. BVBank chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH; và
 - iii. Việc huỷ giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của BVBank cũng như quyền và lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
 - Bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công sẽ được BVBank coi là có giá trị và không hủy ngang và KH cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với BVBank đối với giao dịch đó.
- i. Số dư tối thiểu là số tiền tối thiểu KH phải duy trì trên tài khoản tại mọi thời điểm. Số dư tối thiểu đối với TKTT mở bằng phương thức điện tử bằng không (0) đồng hoặc theo quy định BVBank từng thời kỳ được công bố tại website www.bvbank.net.vn.

7. Phí sử dụng TKTT

- a. Phí quản lý tài khoản, phí giao dịch tài khoản, các khoản phí liên quan khác và việc thay đổi mức phí: theo biểu phí do BVBank công bố theo từng thời kỳ tại website: www.bvbank.net.vn, tại các điểm giao dịch và các phương tiện khác của BVBank hoặc theo

thỏa thuận giữa BVBank với KH.

- b. Phí giao dịch tài khoản được BVBank thu ngay khi phát sinh giao dịch. Phí quản lý tài khoản sẽ được BVBank trích thu hàng tháng, nếu tài khoản không đủ số dư để thu phí, hệ thống BVBank ghi nhận và truy thu ngay khi tài khoản có phát sinh số dư.

ĐIỀU 5: ĐÓNG, PHONG TỎA VÀ TẠM KHÓA TKTT

1. Đóng tài khoản

- a. BVBank được quyền đóng TKTT của KH khi phát sinh một trong các trường hợp sau:
- Có văn bản yêu cầu đóng TKTT của KH và KH đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan.
 - KH thực hiện (hoặc đã từng thực hiện) hành vi không trung thực, có yếu tố gian lận như: sử dụng GTTT đã báo mất, đã bị thay thế, giả mạo, sử dụng của người khác để mở TKTT và đăng ký dịch vụ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác.
 - Thông tin KH cung cấp, đăng ký mở TKTT với BVBank có dấu hiệu không trung thực, không đủ tin cậy theo đánh giá của BVBank.
 - Khi BVBank phát hiện KH mở hoặc duy trì TKTT nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn TKTT; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin TKTT.
 - KH thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng TKTT, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
 - Khi BVBank có căn cứ, cơ sở xác định KH là người bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc đã chết/ bị tuyên bố là đã chết, mất tích;
 - TKTT được mở không tuân thủ quy định về mở và sử dụng TKTT theo quy định pháp luật hiện hành, quy định về mở và sử dụng TKTT dành cho KH cá nhân của BVBank theo từng thời kỳ;
 - Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Bản điều khoản điều kiện này;
 - TKTT của KH có số dư bằng 0 và không phát sinh giao dịch liên tục trong 06 tháng trở lên;
 - Theo yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền.
 - Các trường hợp khác theo quy định pháp luật hiện hành.
- b. Khi đóng tài khoản, BVBank sẽ đồng thời chấm dứt các dịch vụ kết nối với TKTT đó và BVBank được tự động ghi Nợ TKTT để thu các khoản phí phát sinh theo Biểu phí quy định của BVBank từng thời kỳ. BVBank không chấp thuận yêu cầu đóng tài khoản khi tài khoản của KH đang bị phong tỏa hoặc KH chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với BVBank.
- c. Xử lý số dư còn lại sau khi đóng tài khoản:
- Chi trả theo yêu cầu của Chủ tài khoản hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ TKTT là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích.
 - Chi trả theo quyết định của tòa án hoặc theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền.
 - Xử lý theo quy định của pháp luật đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên TKTT đã được thông báo mà không đến nhận hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với KH, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành. Trong trường hợp này, BVBank sẽ chuyển số dư trên tài khoản sang một tài khoản giữ hộ chờ thanh toán và không tiếp tục trả lãi. BVBank sẽ chi trả số dư trên khi KH đến BVBank thực hiện thủ tục thanh toán theo quy định.

2. Tạm khóa tài khoản

- a. BVBank có quyền thực hiện tạm khóa TKTT của KH khi:
- Có văn bản yêu cầu của Chủ tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản) hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ tài khoản với BVBank, trừ trường hợp quy định tại điểm b khoản này.
 - BVBank phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình sử dụng TKTT.
 - BVBank nghi ngờ thông tin KH, hồ sơ KH đăng ký mở TKTT có dấu hiệu gian lận, giả mạo và/hoặc chưa chính xác, khớp đúng giữa thông tin KH kê khai với thông tin trên của KH trên GTTT/ thông tin KH được đối chiếu thông qua cơ sở dữ liệu căn cước công dân.
 - BVBank nhận được các phản ánh/BVBank phát hiện có các dấu hiệu, hành vi gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật liên quan hoạt động thanh toán qua TKTT của KH, bao gồm nhưng không giới hạn khi nhận được thông báo từ chính chủ tài khoản là không mở TKTT, TKTT có dấu hiệu sử dụng bất thường, GTTT đăng ký là giả mạo, bị lợi dụng hoặc liên quan, GTTT bị giả mạo, bị lợi dụng.

v. Khi BVBank có cơ sở nghi ngờ TKTT của KH gian lận, vi phạm pháp luật hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH trong quá trình mở và sử dụng TKTT.

vi. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

b. BVBank có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa TKTT trong trường hợp 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 BVBank.

c. Việc tạm khóa tài khoản chấm dứt khi:

i. Hết thời hạn tạm khóa theo yêu cầu của KH (Chủ tài khoản hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của KH).

ii. Theo thỏa thuận giữa Chủ tài khoản với BVBank.

iii. Sau khi BVBank đã hoàn tất xác minh lại đúng thông tin KH, không có phát sinh gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật liên quan đến TKTT của KH.

iv. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. Phong tỏa tài khoản

a. BVBank có quyền thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT của KH trong các trường hợp sau:

i. Theo thỏa thuận trước giữa chủ TKTT và BVBank hoặc theo yêu cầu của chủ tài khoản;

ii. Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

iii. Khi BVBank phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TKTT của KH hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào TKTT của KH. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;

iv. Trường hợp có cơ sở nghi ngờ TKTT của KH gian lận, vi phạm pháp luật hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH trong quá trình mở và sử dụng TKTT.

v. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật hiện hành.

b. Trường hợp phong tỏa TKTT không do Chủ tài khoản yêu cầu, BVBank sẽ gửi thông báo cho Chủ tài khoản về việc phong tỏa tài khoản.

c. Việc sử dụng TKTT trong thời gian phong tỏa được thực hiện theo đúng nội dung phong tỏa. Số tiền bị phong tỏa phải được bảo toàn, kiểm soát theo nội dung phong tỏa và được hưởng lãi theo quy định của BVBank được công bố tại website của BVBank, tại các điểm giao dịch và các phương tiện khác của BVBank. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần, số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

d. Việc phong tỏa tài khoản chấm dứt trong các trường hợp sau:

- Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ TKTT và BVBank;

- Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

- Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền (nếu có) tại tiết iii điểm a khoản này;

- Sau khi BVBank đã hoàn tất xác minh lại đúng thông tin KH, không có phát sinh gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật liên quan đến TKTT của KH.

- Các trường hợp khác theo quy định pháp luật hiện hành.

e. KH phải tự chịu trách nhiệm và/hoặc bồi thường (nếu có) nếu yêu cầu thực hiện phong tỏa TKTT trái pháp luật gây thiệt hại theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 6: THỎA THUẬN MUA BÁN NGOẠI TỆ

1. Đối với các giao dịch chuyển tiền đến bằng ngoại tệ: KH đồng ý rằng giao dịch bán ngoại tệ của KH sẽ được áp dụng theo cơ chế tỷ giá niêm yết mua chuyển khoản tại thời điểm hạch toán của hệ thống của BVBank. KH đồng ý cho BVBank, ghi có toàn bộ số tiền VND theo chính sách của BVBank trong từng thời kỳ, trừ khi có thỏa thuận bằng văn bản khác giữa BVBank và KH.

2. KH cam kết và bảo đảm nguồn gốc số tiền chuyển, mục đích chuyển tiền là hợp pháp, hợp lệ theo quy định của pháp luật và BVBank ban hành từng thời kỳ.

ĐIỀU 7: XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI

1. BVBank tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của KH qua Tổng đài chăm sóc KH của BVBank 1900555596 (có ghi âm) và qua các điểm giao dịch của BVBank.

2. Trường hợp KH đề nghị tra soát, khiếu nại qua Tổng đài, KH có trách nhiệm bổ sung Giấy đề nghị tra soát theo mẫu BVBank và các hồ

sơ/chứng từ khác theo quy định của BVBank từng thời kỳ trong thời gian 05 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác để nghị tra soát, khiếu nại, KH thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.

3. Trường hợp KH đề nghị hỗ trợ xử lý gian lận giả mạo, lừa đảo thực hiện khiếu nại, ngoài các thông tin theo quy định về việc thực hiện tra soát của BVBank, Đơn khiếu nại của KH bắt buộc phải có các nội dung sau:
 - i. Nội dung mô tả cách thức/tình huống chủ TKTT bị gian lận giả mạo, lừa đảo;
 - ii. Cam kết của chủ TKTT/người được chủ TKTT ủy quyền chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước tổ chức gửi yêu cầu hỗ trợ, BVBank về nội dung khiếu nại.
4. KH được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong vòng 90 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
5. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:
 - a. BVBank có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH.
 - b. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, BVBank thực hiện bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận và theo quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện mở và sử dụng TKTT.
 - c. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại nhưng vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, BVBank thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại. KH có thể ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản theo từng lần giao dịch hoặc có thời hạn.
6. Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, BVBank thực hiện báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, đồng thời thông báo bằng văn bản đến KH về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, BVBank thỏa thuận với KH về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.

ĐIỀU 8: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

1. Quyền và nghĩa vụ của KH

- a. Được sử dụng số tiền trên TKTT của KH trong phạm vi số dư được phép sử dụng để thực hiện các giao dịch tài khoản hợp pháp, hợp lệ theo quy định tại Bản điều khoản điều kiện này và quy định pháp luật.
- b. Được yêu cầu BVBank thực hiện nâng hạn mức giao dịch TKTT và/hoặc hạn mức giao dịch trên NHĐT tại các điểm giao dịch của BVBank và/hoặc các phương thức định danh điện tử được BVBank triển khai từng thời kỳ.
- c. Được yêu cầu cung cấp thông tin về những giao dịch thanh toán và số dư trên tài khoản theo các phương thức BVBank đang triển khai.
- d. Được yêu cầu và nhận thông báo, hướng dẫn và cảnh báo từ BVBank để nhận biết và phòng tránh rủi ro khi sử dụng dịch vụ thanh toán.
- e. Được yêu cầu BVBank tạm khóa, đóng hoặc phong tỏa tài khoản khi cần thiết.
- f. Được hưởng lãi trên số dư TKTT theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn áp dụng đối với từng loại tài khoản theo quy định của BVBank được công bố từng thời kỳ.
- g. Được BVBank đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản, bảo mật các giao dịch và thông tin liên quan đến tài khoản theo quy định của pháp luật.
- h. Đối với tài khoản mở bằng phương thức điện tử, KH sẽ bị hạn chế một số tính năng/hạn mức giao dịch trên tài khoản. Để không bị giới hạn các tính năng/hạn mức giao dịch và nâng cao tính bảo mật KH cần liên hệ đến các điểm giao dịch của BVBank để hoàn thiện các thủ tục theo hướng dẫn từng thời kỳ.
- i. Chịu mọi trách nhiệm về hành vi cung cấp tài liệu hồ sơ gian lận, giả mạo liên quan đến mở, sử dụng TKTT và nguồn gốc số tiền sử dụng trên TKTT.
- j. Tuân thủ quy định của pháp luật và BVBank về việc sử dụng dịch vụ tài khoản và chịu mọi trách nhiệm, rủi ro, thiệt hại (nếu có) trong việc cung cấp thông tin, tài liệu đầy đủ, trung thực và chính xác cho BVBank.
- k. Phối hợp ngay với BVBank xử lý những sai sót, nhầm lẫn xảy ra đối với tài khoản của mình. Chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hoặc hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của Chủ tài khoản.
- l. Bảo mật mã xác thực do BVBank cung cấp, các thông tin cá nhân, các yếu tố nhận diện sinh trắc học mà KH đăng ký với BVBank hoặc được BVBank cung cấp trong quá trình sử dụng TKTT.
- m. Chịu trách nhiệm thực hiện các biện pháp để đảm bảo tương thích, an toàn, bảo mật và phòng ngừa rủi ro đối với các thiết bị điện

tử, phần mềm... trong quá trình sử dụng dịch vụ và chịu mọi rủi ro, thiệt hại (nếu có) nếu không tuân thủ nghĩa vụ này.

- n. Chịu trách nhiệm đảm bảo số điện thoại, email của KH đăng ký mở TKTT phải là thuê bao, email đã được kích hoạt, đang hoạt động và KH có toàn quyền sở hữu, truy cập, sử dụng hợp pháp, hợp lệ số điện thoại này.
- o. Đảm bảo số dư tối thiểu, số dư được phép sử dụng trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán và trả các khoản phí theo quy định của BVBank quy định từng thời kỳ.
- p. Kịp thời thông báo cho BVBank khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên TKTT của mình hoặc nghi ngờ TKTT của mình bị lợi dụng.
- q. Hoàn trả ngay vô điều kiện các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TKTT của KH, các khoản tiền mà KH rút thừa, rút quá số dư, hoặc chậm nhất 07 ngày làm việc kể từ khi có thông báo từ BVBank mà KH không thể chứng minh quyền sở hữu của mình đối với số tiền đó.
- r. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác, hợp pháp các thông tin liên quan về mở và sử dụng TKTT. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho BVBank khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở TKTT và hoàn toàn chịu trách nhiệm do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin cho BVBank.
- s. Không được mở hoặc duy trì TKTT nặc danh, mạo danh; mua, bán thông tin tài khoản; mua, bán, cho thuê, cho mượn tài khoản, không được sử dụng tài khoản cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp.
- t. Không được sử dụng TKTT để thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện cho các giao dịch, hành vi sử dụng, lợi dụng TKTT để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, kinh doanh trái pháp luật, rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc hành vi vi phạm pháp luật khác.
- u. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Bản điều khoản điều kiện này; các quy định trong Điều khoản và Điều kiện về dịch vụ NHDT và các quy định pháp luật liên quan.

2. Quyền và nghĩa vụ của BVBank

- a. Cung cấp dịch vụ cho KH theo Bản điều khoản điều kiện này.
- b. Tạm khóa, phong tỏa, tạm giữ, xử lý tiền trong tài khoản và/hoặc đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán tài khoản của KH theo quy định của BVBank hoặc theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, theo quy định pháp luật.
- c. Đối với các giao dịch nhận tiền giải ngân với mục đích cho vay tiêu dùng từ Bên thứ ba, BVBank có quyền phong tỏa ngay số tiền đó và giải tỏa sau khi KH hoàn thiện việc định danh thông tin KH tại điểm giao dịch BVBank.
- d. BVBank có quyền từ chối/ngừng cung cấp dịch vụ nếu xác định được số điện thoại di động và email không phải là của chính KH hoặc không tồn tại.
- e. Quản lý và thực hiện việc cung cấp thông tin KH bao gồm:
 - i. Cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của luật hoặc được sự chấp thuận của KH;
 - ii. Cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của chủ tài khoản khi chủ tài khoản chết hoặc bị tuyên bố đã chết.
 - iii. Các thông tin phù hợp quy định pháp luật hiện hành.
- f. Yêu cầu KH cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết khi đề nghị sử dụng dịch vụ và trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.
- g. Được quyền chủ động trích (tự động ghi Nợ) TKTT của KH trong các trường hợp sau:
 - i. Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng dịch vụ thanh toán phù hợp quy định pháp luật.
 - ii. 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.
 - iii. Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất; ghi Có nhầm vào tài khoản hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền; hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của TKTT theo quy định của pháp luật và thông báo cho KH biết.
 - iv. Để hoàn trả tiền cho Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền trong trường hợp KH không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp đối với khoản tiền được ghi Có trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày có thông báo của BVBank.
 - v. Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa KH với BVBank.
 - vi. Các trường hợp trích Nợ khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền.

- vii. Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa KH với BVBank hoặc theo quy định của pháp luật.
 - h. Được quyền từ chối/tạm dừng thực hiện các giao dịch TKTT của KH trong các trường hợp sau:
 - i. KH không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; lệnh thanh toán không hợp lệ, không đúng với các thông tin đã đăng ký hoặc không phù hợp/vi phạm với các thỏa thuận giữa BVBank và KH, và /hoặc không đúng quy định của BVBank.
 - ii. TKTT không đủ số dư để thực hiện giao dịch hoặc vượt hạn mức thấu chi để đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán.
 - iii. 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, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
 - iv. KH thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - v. Tài khoản đang bị đóng/bị tạm khóa/ bị phong tỏa toàn bộ hoặc một phần mà phần không bị phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.
 - vi. Các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định tại Bản điều khoản điều kiện này và quy định pháp luật từng thời kỳ.
 - i. Trong trường hợp phát hiện người sử dụng tài khoản vi phạm các thỏa thuận với BVBank, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, BVBank có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của KH, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý.
 - j. Đối với các TKTT nghi ngờ nguồn tiền chuyển vào không hợp pháp/phát hiện, nghi ngờ gian lận, giả mạo khi KH thực hiện các biện pháp xác thực giao dịch trực tuyến, KH cần phải đến quầy giao dịch của BVBank để xác minh lại thông tin KH. BVBank có quyền dừng cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử/tạm khóa/phong tỏa TKTT hoặc dừng thực hiện giao dịch nếu có đủ căn cứ xác đáng.
 - k. Khi nhận được yêu cầu hỗ trợ xử lý giao dịch nghi ngờ có liên quan đến gian lận, giả mạo, lừa đảo của các tổ chức được quyền yêu cầu phù hợp với quy định pháp luật, và nhận thấy có những dấu hiệu thì BVBank có quyền thực hiện các biện pháp cần thiết để ngăn chặn bao gồm và không giới hạn các biện pháp:
 - i. Từ chối thực hiện giao dịch của tài khoản nhận tiền;
 - ii. Tạm dừng việc cung cấp dịch vụ NHĐT của tài khoản nhận tiền;
 - iii. Tạm khóa tài khoản nhận;
 - iv. Tạm khóa số tiền bị khiếu nại gian lận giả mạo, lừa đảo trên tài khoản nhận tiền.
- Trong trường hợp này, chủ tài khoản cần liên hệ với BVBank để thực hiện các biện pháp xác thực, xác minh lại và/hoặc cung cấp thông tin theo yêu cầu của BVBank để được gỡ bỏ các biện pháp hạn chế đang bị áp dụng.
- l. Xử lý các trường hợp rủi ro về tài khoản tiền gửi theo quy định pháp luật và BVBank trong từng thời kỳ.
 - m. Cung cấp đầy đủ chứng từ tài khoản theo thỏa thuận giữa BVBank và KH, thông báo kịp thời cho chủ tài khoản về số dư và các giao dịch phát sinh trên Tài khoản; việc tài khoản bị tạm khóa, phong tỏa, đóng; các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng tài khoản qua các kênh thông báo trên ứng dụng NHĐT/SMS/Thư điện tử KH đã đăng ký với BVBank và các hình thức thông báo khác được BVBank áp dụng từng thời kỳ.
 - n. Gửi Biên lai giao dịch/Báo nợ của các giao dịch thanh toán thực hiện bằng phương tiện điện tử đến KH qua thư điện tử hoặc các hình thức khác do BVBank áp dụng từng thời kỳ.
 - o. Cung cấp đầy đủ các hướng dẫn, cảnh báo đến KH để KH nhận biết và phòng tránh rủi ro khi sử dụng dịch vụ dịch vụ thanh toán.
 - p. Đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch trên tài khoản theo quy định của pháp luật.
 - q. Chịu trách nhiệm về các vấn đề phát sinh do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên TKTT của KH được xác định hoàn toàn do lỗi BVBank.
 - r. BVBank được miễn trừ đối với tất cả các tổn thất, thiệt hại phát sinh của KH trong trường hợp BVBank cung cấp dịch vụ thông qua thông tin liên lạc mà KH đã đăng ký nhưng các thông tin liên lạc này không còn được KH sử dụng và/hoặc không còn tồn tại nhưng KH không đăng ký thay đổi với BVBank hay vì bất kỳ lý do nào dẫn đến việc KH không tiếp nhận dịch vụ từ BVBank.
 - s. BVBank được miễn trừ trách nhiệm trong các trường hợp sau:
 - i. Các tổn thất, thiệt hại phát sinh không phải do lỗi của BVBank, bao gồm nhưng không giới hạn:
 - ✓ Hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, điện bị trục trặc;
 - ✓ Lỗi do bên thứ ba cung ứng dịch vụ ngoài khả năng kiểm soát của BVBank; hoặc

- ✓ Vì lý do để bảo đảm an toàn và hạn chế rủi ro cho KH, BVBank không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận tại Bản điều khoản điều kiện này;
 - ✓ Các trường hợp bất khả kháng xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép theo quy định của pháp luật.
 - ✓ KH vô tình hoặc cố ý để lộ hoặc cung cấp thông tin KH, hồ sơ KH, các yếu tố sinh trắc học của KH cho người khác biết và bị lợi dụng mở TKTT và phát sinh các tổn thất, thiệt hại liên quan cho KH.
- ii. KH khiếu nại các nhà cung cấp và không thuộc phạm vi thực hiện và/hoặc dịch vụ của BVBank.
- iii. KH nhập/chọn sai, nhầm lẫn, nhập không đầy đủ hoặc không chính xác thông tin dẫn đến giao dịch thanh toán, chuyển khoản bị nhầm lẫn hoặc số tiền còn lại trong tài khoản của KH không đủ để thực hiện giao dịch thanh toán hoặc vượt hạn mức thanh toán.
- t. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Bản điều khoản điều kiện này, Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT và các quy định pháp luật liên quan.

ĐIỀU 9: CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG

Bằng việc lựa chọn mở và sử dụng TKTT BVBank, KH cam kết và đồng ý rằng:

1. KH đồng ý và chấp nhận rằng Thỏa thuận/Hợp đồng mở và sử dụng Tài khoản thanh toán giữa KH và BVBank được xác lập và ký kết bằng các hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử được BVBank triển khai áp dụng từng thời kỳ và được KH thực hiện để thể hiện sự chấp thuận, thực hiện kê khai thông tin, tạo lập Thỏa thuận, đưa ra các lựa chọn, chỉ thị của KH trên ứng dụng NHĐT của BVBank hoặc ứng dụng của các Đối tác liên kết của BVBank.
2. KH xác nhận rằng các chi tiết thông tin đã cung cấp khi đăng ký mở TKTT bằng phương thức điện tử qua ứng dụng NHĐT của BVBank hoặc ứng dụng của các Đối tác liên kết của BVBank là đúng sự thật và chính xác, cam kết chịu trách nhiệm về những thông tin đã đăng ký và thông báo ngay cho BVBank nếu thay đổi các yếu tố trong hồ sơ mở tài khoản.
3. KH đã hiểu và chấp nhận rằng bất cứ hành động nào đăng ký mở TKTT bằng việc cung cấp hình ảnh GTTT của chính KH, cung cấp thông tin yêu cầu kê khai và yếu tố sinh trắc học (khuôn mặt của KH) đáp ứng quy định BVBank cùng với việc KH nhập đúng mã OTP được BVBank gửi đến số điện thoại đã đăng ký; và/hoặc sử dụng các thông tin, yếu tố bảo mật đăng nhập, xác thực giao dịch của chính KH trên ứng dụng NHĐT BVBank để kê khai và yêu cầu mở thêm TKTT thì được xem là KH đã đăng ký dịch vụ và KH phải chịu mọi trách nhiệm và rủi ro (nếu có) liên quan đến việc đăng ký. Trong trường hợp KH có thông tin, căn cứ để xác định có sự nhầm lẫn hoặc sai sót trong việc BVBank đăng ký mở Tài khoản trực tuyến cho KH, KH cần liên lạc ngay với BVBank để phối hợp giải quyết kịp thời. Những vấn đề phát sinh có thể là:
 - Đăng ký TKTT không do chính KH thực hiện;
 - Có bằng chứng, dấu hiệu, thông tin thiếu tin cậy, gian lận ... trong việc đăng ký dịch vụ.
4. KH cam kết trường hợp có bất kỳ sự thay đổi nào về các thông tin liên quan đến mục đích tuân thủ FATCA, KH, ngay lập tức sẽ thông báo cho BVBank. Nếu KH không tuân thủ với những yêu cầu của FATCA nêu trên hoặc BVBank có nghĩa vụ phải tuân thủ với quy định của Pháp luật, KH đồng ý rằng BVBank (hoặc bất kỳ Công ty có liên quan hoặc Bên thứ ba cung cấp dịch vụ cho BVBank) có thể khấu trừ thuế trên bất kỳ khoản thanh toán thuộc phạm vi khấu trừ đến tài khoản của KH theo quy định FATCA.
5. Thông báo xử lý dữ liệu cá nhân:

Tại Bản điều khoản điều kiện này và Bản điều khoản điều kiện bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân KH hiểu, đồng ý, không hủy ngang về việc cho BVBank: (i) thu thập, xử lý và lưu trữ, chuyển giao thông tin KH cho Bên thứ ba (bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân) cho mục đích cung cấp dịch vụ TKTT, triển khai các chương trình quảng cáo, khuyến mãi sản phẩm dịch vụ của BVBank, thu thập ý kiến KH và/hoặc hợp tác với bên thứ ba (nếu có) nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thanh toán cho KH, xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật. (ii) Thời gian lưu trữ, xử lý thông tin KH được BVBank áp dụng theo quy định pháp luật hiện hành. (iii) Mọi sự đồng ý của KH tại Bản điều khoản điều kiện này là dựa trên cơ sở tự nguyện và hiểu biết rõ ràng về các quyền và nghĩa vụ của các Bên theo các quy định pháp luật có liên quan (bao gồm việc BVBank được thực hiện toàn bộ các quyền của Bên Kiểm Soát và Xử lý dữ liệu theo quy định của pháp luật về Bảo vệ dữ liệu cá nhân);
6. Cảnh báo các sự cố, rủi ro, thiệt hại

Các sản phẩm/dịch vụ KH đang sử dụng được thực hiện theo phương thức, giao dịch điện tử BVBank triển khai áp dụng trong từng thời kỳ qua các ứng dụng NHĐT của BVBank và/hoặc của đối tác liên kết. Theo đó KH đảm bảo thực hiện đầy đủ các quy định, quy trình bảo mật thông tin, đảm bảo an toàn khi thực hiện các giao dịch theo các phương thức điện tử. Đồng thời KH cũng hiểu và đồng ý rằng sẽ có những sự cố, rủi ro, thiệt hại nhất định có thể xảy ra mặc dù BVBank đã cố gắng ngăn chặn, khắc phục bao gồm

không giới hạn như: tính không liên tục, bị gián đoạn, sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, hacker tấn công, hoặc gian lận, đánh cắp thông tin, bị lộ dữ liệu cá nhân, các rủi ro khác... và KH chấp nhận những rủi ro, thiệt hại (nếu có).

7. KH đồng ý rằng Bản điều khoản điều kiện này có thể được cập nhật, thay đổi theo quyết định của BVBank trong từng thời kỳ sẽ có hiệu lực áp dụng sau (07) ngày kể từ ngày công bố trên website của BVBank.