

Điều 1. Giải thích từ ngữ

- Ngân hàng:** là Ngân hàng TMCP Bản Việt - BVBank
- Tài khoản:** là tài khoản thanh toán do khách hàng cá nhân mở tại Ngân hàng.
- Chủ tài khoản:** là cá nhân mở tài khoản.
- Khách hàng:** là Chủ tài khoản, chủ tài khoản thanh toán chung hoặc người được ủy quyền sử dụng tài khoản tại Ngân hàng.
- Tài khoản thanh toán chung:** là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản. Chủ tài khoản thanh toán chung là cá nhân. Mục đích sử dụng tài khoản thanh toán chung, quyền và nghĩa vụ của các chủ tài khoản thanh toán chung và các quy định liên quan đến việc sử dụng tài khoản chung được xác định trong Thỏa thuận sử dụng tài khoản thanh toán chung theo mẫu của Ngân hàng.
- Đóng tài khoản:** là Ngân hàng tắt toán tài khoản, đóng hồ sơ thông tin tài khoản và sổ tài khoản của Khách hàng.
- Phong tỏa tài khoản:** là Ngân hàng tạm dừng mọi hoạt động chi tiền trên toàn bộ hoặc một phần số dư tài khoản.
- Chứng từ tài khoản:** bao gồm giấy báo Nợ, giấy báo Có, giấy báo số dư tài khoản, sổ phụ tài khoản, sao kê tài khoản và các chứng từ khác có liên quan đến thông báo số dư tài khoản.
- Số dư tối thiểu:** là số tiền tối thiểu chủ tài khoản phải duy trì trên tài khoản tại mọi thời điểm.
- Số dư được phép sử dụng:** là số tiền trên tài khoản khách hàng có thể sử dụng để chi tiêu và thanh toán. Số dư được phép sử dụng bằng (=) số dư trên tài khoản trừ (-) các khoản phong tỏa, trừ (-) số dư tối thiểu chủ tài khoản phải duy trì, cộng (+) hạn mức thấu chi chưa sử dụng (nếu có).
- Người liên quan:** là người liên quan của Chủ tài khoản. Thuộc một trong các đối tượng sau đây:
 - Đồng chủ sở hữu tài khoản (có thể là cá nhân hoặc tổ chức) với Khách hàng cá nhân;
 - Người được chủ tài khoản ủy quyền sử dụng tài khoản;
 - Người giám hộ của chủ tài khoản.
 - Chủ thẻ phụ (trong trường hợp Khách hàng/Chủ tài khoản cho phép cá nhân khác sử dụng thẻ mở tại Ngân hàng)
- Chủ sở hữu hưởng lợi:** Trường hợp khách hàng mở tài khoản, xác định cá nhân sở hữu thực tế một tài khoản hoặc chi phối hoạt động của tài khoản đó; Trường hợp khách hàng thiết lập mối quan hệ với Ngân hàng, xác định cá nhân thiết lập mối quan hệ và thực tế chi phối mối quan hệ đó.
- Dịch vụ Ngân hàng điện tử (sau đây gọi tắt là "NHĐT"):** Là dịch vụ do Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng trên môi trường mạng để thực hiện các giao dịch điện tử, không bao gồm các giao dịch trực tiếp tại các đơn vị chấp nhận thanh toán qua thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán, qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code - QR Code) hiển thị từ phía Khách hàng.
- eKYC (Electronic Know Your Customer):** Là hoạt động nhận biết và xác minh thông tin Khách hàng được thực hiện bằng phương tiện điện tử, không gặp mặt trực tiếp Khách hàng.
- Hệ thống eKYC:** là hệ thống định danh điện tử của Ngân hàng do Ngân hàng phát triển hoặc ứng dụng giải pháp của Đối tác liên kết/Bên thứ 3 cung cấp nhằm cung cấp dịch vụ mở tài khoản thanh toán bằng phương tiện điện tử cho Khách hàng an toàn, bảo mật, chính xác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước (sau đây gọi là "NHNN") và luật giao dịch điện tử.
- 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 Khách hàng cá nhân có mang một trong các dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ theo chi tiết như sau:

- a. 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);
- b. Nơi sinh tại Hoa Kỳ;
- c. Địa chỉ gửi thư hoặc nơi cư trú hiện hành tại Hoa Kỳ (bao gồm hộp nhận thư ở bưu điện tại Hoa Kỳ);
- d. Số điện thoại hiện hành tại Hoa Kỳ;
- e. Có lệnh chuyển tiền vào tài khoản được duy trì ở Hoa Kỳ;
- f. 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;
- g. Địa chỉ “nhờ chuyển” hoặc “hộp lưu thư” là địa chỉ duy nhất đối với Khách hàng tại Hoa Kỳ;

- 18. Thông điệp dữ liệu:** Là thông tin được tạo ra, được gửi, được nhận, được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.
- 19. 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.
- 20. 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.
- 21. 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 Ngân hàng 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.
- 22. Xác nhận giao dịch điện tử (sau đây gọi là xác nhận giao dịch)** là hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử để thể hiện sự chấp thuận của Khách hàng đối với các thông điệp dữ liệu trong giao dịch điện tử.
- 23. Mã khoá bí mật dùng một lần (One Time Password - OTP):** là hình thức xác nhận bằng mã khoá bí mật trong đó mã khoá bí mật có giá trị sử dụng một lần và có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định để xác nhận yêu cầu, giao dịch của Khách hàng trong các giao dịch bằng phương tiện điện tử. OTP được gửi cho Khách hàng qua SMS (Short Message Services) đến số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký, hoặc tin nhắn thông qua dịch vụ viễn thông cơ bản trên Internet; hoặc ứng dụng tạo OTP (Smart OTP) được cài đặt trên ứng dụng Ngân hàng điện tử hoặc một hình thức xác nhận khác do Ngân hàng triển khai và thông báo trong từng thời kỳ.
- 24. 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 Khách hàng tại Bản Điều khoản và Điều kiện này là dữ liệu sinh trắc học khuôn mặt của Khách hàng được Ngân hàng thu thập tại thời điểm mở tài khoản thanh toán và được kiểm tra, đối chiếu, xác minh chính xác Khách hàng theo các biện pháp công nghệ được Ngân hàng triển khai phù hợp theo quy định của Ngân hàng nhà nước từng thời kỳ.
- 25. Dữ liệu điện tử:** là dữ liệu được tạo ra, xử lý, lưu trữ bằng phương tiện điện tử.
- 26. 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.
- 27. Điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh (“Bản Điều khoản và Điều kiện”):** Là

điều kiện giao dịch chung do Ngân hàng công bố, niêm yết công khai từng thời kỳ để áp dụng chung cho các Khách hàng mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại Ngân hàng. Nếu Khách hàng đã ký kết hoặc xác nhận bằng phương tiện điện tử đồng ý với Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán/Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán chung thì đồng thời Khách hàng xác nhận đã đọc và đồng ý đã được Ngân hàng cung cấp đầy đủ thông tin và chấp nhận các điều khoản tại Bản Điều khoản và Điều kiện này. Bản Điều khoản và Điều kiện này là một phần không tách rời của Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán/Giấy yêu cầu dịch vụ/Thỏa thuận sử dụng tài khoản tiền gửi chung.

Điều 2. Quy định mở và sử dụng tài khoản thanh toán bằng phương tiện điện tử

1. Khách hàng được áp dụng

- a. Là công dân Việt Nam, cư trú tại Việt Nam, từ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- b. Khách hàng có từ 02 (hai) quốc tịch trở lên, Khách hàng là người nước ngoài áp dụng theo quy định Ngân hàng trong từng thời kỳ.

2. Không áp dụng đối với các trường hợp sau:

- a. Tài khoản thanh toán chung;
- b. Tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ;
- c. Khách hàng dưới 18 tuổi; người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi; người mất năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật Việt Nam mở tài khoản thanh toán thông qua người giám hộ, người đại diện theo pháp luật;
- d. Khách hàng có chủ sở hữu hưởng lợi tại khoản 12 Điều 1 Điều khoản và điều kiện này;
- e. Khách hàng có một trong các dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ (theo Đạo luật FATCA) quy định tại Điều 11 Điều khoản và điều kiện này;
- f. Khách hàng thuộc danh sách AML.

3. Kênh đăng ký mở tài khoản thanh toán bằng phương tiện điện tử

Khách hàng đăng nhập và thực hiện đăng ký mở tài khoản thanh toán bằng phương tiện điện tử qua ứng dụng NHĐT của Ngân hàng, (các) ứng dụng của Đối tác liên kết và các kênh đăng ký mở tài khoản thanh toán bằng phương tiện điện tử khác được Ngân hàng triển khai từng thời kỳ.

4. Hồ sơ mở tài khoản thanh toán

- a. Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin, hồ sơ mở tài khoản thanh toán theo quy định của Ngân hàng được triển khai từng thời kỳ, bao gồm:
 - i. Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán Khách hàng cá nhân bằng phương tiện điện tử theo biểu mẫu Ngân hàng ban hành từng thời kỳ;
 - ii. Giấy tờ tùy thân của Khách hàng, bao gồm: Hình ảnh mặt trước và mặt sau của Thẻ Căn cước/Căn cước công dân gắn chip (Dữ liệu điện tử) còn thời hạn được chụp từ ứng dụng mở tài khoản thanh toán được Ngân hàng 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 Khách hàng với thông tin tương ứng trên Giấy tờ tùy thân bản chính theo quy định của pháp luật;
 - iii. Các yếu tố sinh trắc học của Khách hàng: Hình ảnh khuôn mặt của Khách hàng được chụp từ ứng dụng mở tài khoản thanh toán được Ngân hàng triển khai và đã được hệ thống eKYC kiểm tra, đối chiếu khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học của Khách hàng tại Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước 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 Khách hàng do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập.

- iv. Thông tin Khách hàng: Họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; quốc tịch; nghề nghiệp, chức vụ; số điện thoại; số Giấy tờ tùy thân còn thời hạn; ngày cấp, nơi cấp; ngày hết hạn hiệu lực của Giấy tờ tùy thân; địa chỉ đăng ký thường trú và nơi ở hiện tại khác (nếu có); thuộc đối tượng người cư trú hay người không cư trú; mã số thuế (nếu có); mục đích mở tài khoản thanh toán.
 - b. Các thông tin Khách hàng đăng ký mở tài khoản thanh toán phải chính xác, đúng sự thật, đáp ứng điều kiện hồ sơ đăng ký theo quy định của Ngân hàng và NHNN. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về các thông tin đã đăng ký với Ngân hàng thông qua các kênh đăng ký.
 - c. Giấy tờ tùy thân trong thông tin đăng ký mở tài khoản thanh toán 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 tài khoản thanh toán mà Ngân hàng yêu cầu theo các quy định pháp luật hiện hành, Ngân hàng có quyền yêu cầu cung cấp thêm các giấy tờ khác phù hợp với từng sản phẩm và từng đối tượng Khách hàng.
 - e. Trong trường hợp Khách hàng đăng ký mở thêm tài khoản thanh toán bằng phương tiện điện tử, Khách hàng xác nhận lại với đầy đủ thông tin, giấy tờ trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán tại điểm a khoản 4 Điều này và phải có trách nhiệm cập nhật lại các thông tin, hồ sơ nếu có thay đổi. Ngân hàng 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 Khách hàng khi mở thêm tài khoản thanh toán cho Khách hàng theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.
- 5.** Khách hàng thực hiện chấp thuận với các nội dung tại Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán, bao gồm Bản Điều khoản và Điều kiện này; điều khoản điều kiện bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân; điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT bằng hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử do Ngân hàng áp dụng triển khai từng thời kỳ để thể hiện sự chấp thuận của Khách hàng.
- 6.** Trường hợp Khách hàng không đủ điều kiện hoặc Khách hàng thuộc trường hợp không được mở tài khoản thanh toán bằng phương tiện điện tử, Ngân hàng thông báo cho Khách hàng (kèm lý do nếu có) trên ứng dụng NHĐT, tin nhắn SMS và có các hướng dẫn phù hợp cho Khách hàng thực hiện.
- 7.** Trường hợp Khách hàng đủ điều kiện mở tài khoản thanh toán, Ngân hàng thực hiện:
- a. Mở tài khoản thanh toán loại tiền VND theo yêu cầu cho Khách hàng;
 - b. Thông báo cho Khách hàng về số tài khoản thanh toán, tên tài khoản thanh toán, hạn mức giao dịch qua tài khoản thanh toán, ngày bắt đầu hoạt động của tài khoản thanh toán qua tin nhắn SMS, ứng dụng NHĐT và các kênh thông báo khác triển khai từng thời kỳ.
 - c. Gửi Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán bằng phương tiện điện tử và các Điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ về địa chỉ email của Khách hàng (nếu có) và các kênh thông báo khác triển khai từng thời kỳ.
- 8.** Sử dụng tài khoản thanh toán mở bằng phương tiện điện tử
- a. Nguyên tắc chung
 - i. Trường hợp Khách hàng lần đầu tiên đăng ký sử dụng sản phẩm dịch vụ Ngân hàng, sau khi đăng ký mở tài khoản thanh toán thành công, Khách hàng sẽ được cung cấp ngay: tài khoản thanh toán, Dịch vụ NHĐT và các sản phẩm dịch vụ khác (nếu có) theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.
 - ii. Tài khoản thanh toán được giao dịch trên các kênh trực tuyến trong phạm vi các tính năng và hạn mức giao dịch theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.
 - iii. Việc sử dụng tài khoản thanh toán tuân thủ theo các nội dung nêu trong Bản Điều khoản

và Điều kiện này, quy định của Ngân hàng theo từng thời kỳ và quy định của pháp luật hiện hành.

- b. Khách hàng có thể sử dụng tài khoản thanh toán để thực hiện các giao dịch sau:
 - i. 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 Ngân hàng); Internet Banking của Ngân hàng và các trang thương mại điện tử có chấp nhận thanh toán bằng tài khoản thanh toán Ngân hàng.
 - ii. Liên kết tài khoản thanh toán với Ví điện tử của chính Khách hàng để giao dịch trên các ứng dụng Ví điện tử mà Ngân hàng có liên kết từng thời kỳ.
 - iii. Các giao dịch bằng Thẻ ghi nợ có liên kết với Tài khoản thanh toán.
 - iv. Rút tiền mặt và thực hiện các giao dịch liên quan khác tại các địa điểm giao dịch của Ngân hàng sau khi đã Khách hàng hoàn tất xác minh thông tin nhận biết Khách hàng thông qua gặp mặt trực tiếp tại các địa điểm giao dịch của Ngân hàng và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán.
 - v. Việc ủy quyền sử dụng tài khoản thanh toán phải được thực hiện theo quy định của Ngân hàng phù hợp với quy định pháp luật hiện hành về ủy quyền.

9. Hạn mức giao dịch và các hình thức xác nhận

- a. Tùy theo quy định từng thời kỳ, Ngân hàng có thể thay đổi hạn mức giao dịch tài khoản thanh toán nhằm đảm bảo phù hợp quy định NHNN và để tăng cường các giải pháp giảm thiểu rủi ro giao dịch tài khoản cho Khách hàng. Trường hợp có sự thay đổi về hạn mức giao dịch, Ngân hàng sẽ gửi thông báo cho Khách hàng trước chậm nhất 01 (một) ngày làm việc.
- b. Ngân hàng triển khai áp dụng các hình thức xác nhận đối với từng hạn mức giao dịch khi Khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán bằng phương tiện điện tử để đảm bảo an toàn, bảo mật cho Khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán. Các hình thức xác nhận giao dịch được Ngân hàng lựa chọn áp dụng phù hợp với quy định pháp luật hiện hành sẽ được Ngân hàng thông báo, hướng dẫn, cập nhật cho Khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán.

10. Các yêu cầu thay đổi thông tin Khách hàng liên quan tới hoạt động của tài khoản thanh toán, bao gồm: Giấy tờ tùy thân, số điện thoại, địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc... được thực hiện tại các địa điểm giao dịch hoặc qua ứng dụng Ngân hàng điện tử của Ngân hàng triển khai từng từng thời kỳ.

11. Khách hàng đã hiểu và chấp nhận rằng bất cứ hành động nào đăng ký mở tài khoản thanh toán bằng việc cung cấp hình ảnh Giấy tờ tùy thân của chính Khách hàng, cung cấp thông tin yêu cầu kê khai và thông tin sinh trắc học đáp ứng quy định Ngân hàng cùng với việc Khách hàng nhập đúng mã OTP được Ngân hàng gửi đến số điện thoại đã đăng ký; sử dụng các thông tin, yếu tố bảo mật đăng nhập, xác nhận giao dịch của chính Khách hàng trên ứng dụng Ngân hàng điện tử của Ngân hàng để kê khai và yêu cầu mở thêm tài khoản thanh toán thì được xem là Khách hàng đã đăng ký dịch vụ và Khách hàng phải chịu mọi trách nhiệm và rủi ro (nếu có) liên quan đến việc đăng ký. Trong trường hợp Khách hàng có thông tin, căn cứ để xác định có sự nhầm lẫn hoặc sai sót trong việc Ngân hàng đăng ký mở tài khoản thanh toán bằng phương tiện điện tử cho Khách hàng, Khách hàng cần liên lạc ngay với Ngân hàng để phối hợp giải quyết kịp thời. Những vấn đề phát sinh có thể là: đăng ký tài khoản thanh toán không do chính Khách hàng thực hiện, có bằng chứng, dấu hiệu, thông tin thiếu tin cậy, gian lận ...trong việc đăng ký dịch vụ.

12. Cảnh báo các sự cố, rủi ro, thiệt hại

Các sản phẩm/dịch vụ Khách hàng đang sử dụng được thực hiện theo phương thức, giao dịch điện tử qua ứng dụng Ngân hàng điện tử của Ngân hàng, các kênh trực tuyến khác do Ngân hàng triển khai,

theo đó Khách hàng 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 Khách hàng cũng hiểu và đồng ý rằng sẽ có những sự cố, rủi ro, thiệt hại nhất định có thể xảy ra mặc dù Ngân hàng 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 Khách hàng chấp nhận những rủi ro, thiệt hại (nếu có).

13. Khách hàng đồng ý và chấp nhận rằng Thỏa thuận mở và sử dụng Tài khoản thanh toán giữa Khách hàng và Ngân hàng được xác lập và ký kết bằng các hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử được Ngân hàng triển khai áp dụng từng thời kỳ và được Khách hàng 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 Khách hàng trên ứng dụng Ngân hàng điện tử của Ngân hàng.

Điều 3. Quy định chung về sử dụng tài khoản thanh toán

1. Chủ tài khoản được sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu Ngân hàng cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
2. Việc sử dụng tài khoản thanh toán của cá nhân là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi phải được thực hiện thông qua người đại diện. Người đại diện thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua tài khoản thanh toán của người được đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện.
3. Việc sử dụng tài khoản thanh toán được mở để phục vụ việc theo dõi các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định pháp luật phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật có liên quan. Ngân hàng không được chủ động trích Nợ đối với các khoản tiền ký quỹ, số tiền trên tài khoản đảm bảo thanh toán, các khoản tiền để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp khoản tiền ký quỹ, khoản tiền để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ cho chính Ngân hàng.
4. Việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải thực hiện đúng theo các nội dung tại văn bản thỏa thuận (hoặc hợp đồng) quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán chung của các chủ tài khoản và theo các nguyên tắc sau:
 - a. Các chủ tài khoản thanh toán chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản thanh toán chung và việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được sự chấp thuận của tất cả các chủ tài khoản. Mỗi chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung;
 - b. Thông báo liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được gửi đến tất cả các chủ tài khoản, trừ trường hợp giữa Ngân hàng và các chủ tài khoản thanh toán chung có thỏa thuận khác;
 - c. Từng chủ tài khoản thanh toán chung có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ tài khoản thanh toán chung còn lại) thay mặt mình sử dụng tài khoản thanh toán chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung còn lại;
 - d. Khi một trong các chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung 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 và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được giải quyết theo quy định của pháp luật;
 - e. Trường hợp các chủ tài khoản thanh toán chung có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì

tài khoản thanh toán chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.

5. Chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên tài khoản thanh toán khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của chủ tài khoản hoặc người đại diện đối với khách hàng cá nhân với:
 - a. Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của người đó 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 người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
 - b. Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc
 - c. Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân 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 người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc
 - d. Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Chủ tài khoản

1. Quyền của Chủ tài khoản:

- a. Việc sử dụng tài khoản phải tuân thủ các quy định của pháp luật và Ngân hàng (được công bố tại website: www.bvbank.net.vn).
- b. Sử dụng số tiền trên tài khoản thanh toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ.
- c. Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán tại Ngân hàng.
- d. Ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản theo quy định của pháp luật và của Ngân hàng.
- e. Được yêu cầu Ngân hàng thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán của mình theo thỏa thuận với Ngân hàng.
- f. Được yêu cầu Ngân hàng thực hiện phong tỏa, chấm dứt phong tỏa theo quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này; được yêu cầu Ngân hàng đóng tài khoản đã mở.
- g. Được gửi thông báo cho Ngân hàng về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.
- h. Được yêu cầu Ngân hàng hướng dẫn quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo thỏa thuận với Ngân hàng.
- i. Được yêu cầu Ngân hàng thực hiện nâng hạn mức giao dịch Tài khoản thanh toán; hạn mức giao dịch trên ngân hàng điện tử tại các địa điểm giao dịch của Ngân hàng và các phương thức định danh điện tử được Ngân hàng triển khai từng thời kỳ.
- j. Được thay đổi cách thức sử dụng tài khoản theo thỏa thuận với Ngân hàng.
- k. Được hưởng lãi cho số tiền trên tài khoản theo mức lãi suất áp dụng đối với từng loại tài khoản theo quy định của Ngân hàng được công bố tại website: www.bvbank.net.vn, tại bất kỳ địa

điểm giao dịch và qua các phương tiện khác của Ngân hàng.

- l. Được Ngân hàng 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.
 - m. 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 Ngân hàng được công bố tại website: www.bvbank.net.vn, tại bất kỳ địa điểm giao dịch và qua các phương tiện khác của Ngân hàng.
 - n. Chủ tài khoản thanh toán chung được ủy quyền nhận thông báo của Ngân hàng liên quan đến tài khoản thanh toán chung có trách nhiệm thông báo lại với các Chủ tài khoản thanh toán chung khác; thông báo gửi cho chủ tài khoản thanh toán chung được ủy quyền nhận thông báo được coi như thông báo đến tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung.
 - o. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ tài khoản Ngân hàng không trái với quy định của pháp luật.
- 2. Nghĩa vụ của Chủ tài khoản:**
- a. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại Bản Điều khoản và Điều kiện này và thỏa thuận với Ngân hàng.
 - b. Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản thanh toán để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với Ngân hàng nơi mở tài khoản thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản.
 - c. Kịp thời thông báo cho Ngân hàng khi phát hiện thấy những sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản thanh toán của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng. Ngân hàng không chịu trách nhiệm về bất kỳ hậu quả nào có thể xảy ra do việc Khách hàng không thông báo ngay khi có nghi ngờ và phát hiện thông tin có sai sót, đang bị tiết lộ, bị đánh cắp.
 - d. Khách hàng cam kết hoàn trả ngay số tiền mà Ngân hàng báo có nhầm vào tài khoản của Khách hàng.
 - e. Cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời cho Ngân hàng những thông tin trong hồ sơ tài khoản thanh toán, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của Ngân hàng theo thỏa thuận; chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra.
 - f. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
 - g. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin và chứng từ thanh toán mà mình cung cấp. Ngân hàng có quyền căn cứ vào tính chính xác của thông tin, tài liệu do Khách hàng cung cấp để thực hiện mở Tài khoản, cung cấp Sản phẩm, Dịch vụ cho Khách hàng và Ngân hàng không có nghĩa vụ xác minh những thông tin và tài liệu đó.
 - h. Tuân thủ hướng dẫn của Ngân hàng về việc lập các lệnh thanh toán, 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 theo quy định của Pháp luật.
 - i. Đối với tài khoản mở bằng phương thức điện tử, Khách hàng 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 khách hàng cần liên hệ đến các địa điểm giao dịch của Ngân hàng để hoàn thiện các thủ tục theo hướng dẫn từng thời kỳ.
 - j. Chủ tài khoản có nghĩa vụ cung cấp tất cả các thông tin và tài liệu khi được Ngân hàng yêu cầu.
 - k. Khách hàng phải thông báo cho Ngân hàng ngay lập tức khi phát sinh bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến các thông tin liên lạc bao gồm: tên, giấy tờ tùy thân, số điện thoại, địa chỉ, email

và các thông tin khác mà Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng. Nếu không nhận được thông báo thay đổi từ Khách hàng, Ngân hàng sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ mà Khách hàng đã đăng ký qua các thông tin liên lạc Khách hàng đã đăng ký trước đây.

- l. Tự bảo vệ các bí mật thông tin tài khoản, giao dịch của cá nhân do mình quản lý để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán; thông báo kịp thời cho Ngân hàng khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trong giao dịch thanh toán hoặc nghi ngờ thông tin giao dịch bị lợi dụng.
- m. Bảo mật mã xác nhận giao dịch do Ngân hàng cung cấp, các thông tin cá nhân, các thông tin sinh trắc học mà khách hàng đăng ký với Ngân hàng hoặc được Ngân hàng cung cấp trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán.
- n. 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.
- o. Chịu trách nhiệm đảm bảo số điện thoại, email của Khách hàng đăng ký mở tài khoản thanh toán phải là thuê bao, email đã được kích hoạt, đang hoạt động và Khách hàng có toàn quyền sở hữu, truy cập, sử dụng hợp pháp, hợp lệ số điện thoại này.
- p. Không được sử dụng các tài khoản cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- q. Có trách nhiệm cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của Khách hàng trong quá trình sử dụng Tài khoản thanh toán theo chính sách của Ngân hàng.
- r. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định/chính sách/các Bản Điều khoản và Điều kiện dịch vụ và theo quy định pháp luật hiện hành.
- s. Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán quy định:
 - i. Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
 - ii. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
 - iii. Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc sử dụng dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán.
 - iv. Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán, ví điện tử; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ Ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử.
 - v. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
 - vi. Chủ tài khoản thanh toán có tài khoản thanh toán tại Ngân hàng nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại Ngân hàng cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

1. Ngân hàng được miễn trừ trách nhiệm trong các trường hợp Khách hàng/Chủ tài khoản không tuân thủ các nội dung tại Bản Điều khoản và Điều kiện này và trong trường hợp Ngân hàng cung cấp dịch vụ thông qua thông tin liên lạc mà Khách hàng đã đăng ký nhưng các thông tin liên lạc này không còn được Khách hàng sử dụng, không còn tồn tại nhưng Khách hàng không đăng ký thay đổi với Ngân hàng hay vì bất kỳ lý do nào dẫn đến việc Khách hàng không tiếp nhận dịch vụ từ Ngân hàng thì Ngân hàng được miễn trừ các trách nhiệm (bao gồm các tổn thất, thiệt hại phát sinh cho Khách hàng).
2. Được tự động trích (ghi Nợ) tài khoản của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản thanh toán biết.
 - b. Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản thanh toán biết.
 - c. 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 phục vụ bên chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ bên chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập; việc trích Nợ tài khoản phải thông báo cho Chủ tài khoản biết.
 - d. Để ghi Nợ (hoàn trả tiền) theo thông báo, yêu cầu hủy lệnh chuyển tiền (ghi Có) của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền. Khách hàng cam kết tự liên hệ tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền đã yêu cầu hủy lệnh đó, bao gồm cả việc tự giải quyết tranh chấp, khiếu nại (nếu có) từ hoặc có liên quan đến việc yêu cầu hủy lệnh chuyển tiền.
 - e. Để ghi Nợ (hoàn trả tiền) cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền trong trường hợp khách hàng không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp đối với khoản tiền được ghi Có theo đúng thời hạn yêu cầu tại Thông báo/Yêu cầu hoàn tiền của Ngân hàng.
 - f. Để thu phí, (các) khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ, các khoản nợ gốc, hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi và các chi phí phát sinh, nghĩa vụ tài chính, khoản phải trả khác phát sinh trong quá trình quản lý, cung ứng dịch vụ tài khoản, thanh toán theo biểu phí dịch vụ và, hoặc các thỏa thuận khác giữa Khách hàng với Ngân hàng. Trường hợp tài khoản nợ của khách hàng không đủ số dư, thì Ngân hàng có quyền thu trên (các) tài khoản còn số dư tại thời điểm phát sinh thu.
 - g. Tài khoản ngoại tệ của khách hàng không đủ số dư để trả các khoản phí phát sinh trên tài khoản (phí quản lý tài khoản, phí giao dịch,...), Ngân hàng được quyền chủ động trích từ tài khoản bằng Việt Nam đồng để thu các khoản phí này theo tỷ giá bán chuyển khoản tại thời điểm thu phí của Ngân hàng.
 - h. Các trường hợp trích Nợ khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền.
 - i. Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa khách hàng và Ngân hàng hoặc theo quy định pháp luật có liên quan.
3. Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a. Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ.
 - b. Chủ tài khoản thanh toán không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu

tổ trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán.

- c. Tài khoản thanh toán không đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán hoặc vượt hạn mức thấu chi để đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán.
 - d. Tài khoản thanh toán bị đóng hoặc phong tỏa toàn bộ.
 - e. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm 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 tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
 - f. Chủ tài khoản vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định pháp luật.
 - g. Khách hàng từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của Ngân hàng hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền.
 - h. Các trường hợp khác theo chính sách của Ngân hàng từng thời kỳ bao gồm: trường hợp tài khoản thanh toán có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí chính sách của Ngân hàng;
- 4.** Từ chối yêu cầu đóng, phong tỏa tài khoản của Chủ tài khoản trong trường hợp Chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Ngân hàng.
- 5.** Đối với các tài khoản thanh toán nghi ngờ nguồn tiền chuyển vào không hợp pháp/phát hiện, nghi ngờ gian lận, giả mạo khi Khách hàng thực hiện các hình thức xác nhận giao dịch bằng phương tiện điện tử, Khách hàng cần phải đến quầy giao dịch của Ngân hàng để xác minh lại thông tin khách hàng. Ngân hàng có quyền dừng cung cấp dịch vụ NHĐT/phong tỏa Tài khoản thanh toán hoặc dừng thực hiện giao dịch nếu có đủ căn cứ xác đáng.
- 6.** Trong trường hợp phát hiện người sử dụng tài khoản vi phạm các thỏa thuận với Ngân hàng, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, Ngân hàng có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của khách hàng, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý.
- 7.** Phong tỏa, đóng, xử lý số dư còn lại của tài khoản theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều kiện này.
- 8.** 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 Ngân hàng có quyền thực hiện các biện pháp cần thiết để ngăn chặn bao gồm và không giới hạn các biện pháp:
- a. Từ chối thực hiện giao dịch của tài khoản nhận tiền;
 - b. Tạm dừng việc cung cấp dịch vụ NHĐT của tài khoản nhận tiền;
 - c. Phong tỏa tài khoản nhận;
 - d. Phong tỏa 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 Ngân hàng để thực hiện các biện pháp xác thực, xác minh lại và cung cấp thông tin theo yêu cầu của Ngân hàng để được gỡ bỏ các biện pháp hạn chế đang bị áp dụng.
- 9.** Yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi thực hiện dịch vụ thanh toán theo quy định.
- 10.** Hướng dẫn khách hàng thực hiện đúng quy định về lập hồ sơ mở tài khoản, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng tài khoản.
- 11.** Thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản thanh toán sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp,

hợp lệ của lệnh thanh toán..

12. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán.
13. Kiểm soát các lệnh thanh toán của khách hàng, đảm bảo lập đúng thủ tục quy định, hợp pháp, hợp lệ và khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký, cung ứng đầy đủ, kịp thời các loại dịch vụ, phương tiện thanh toán cần thiết phục vụ nhu cầu giao dịch của khách hàng.
14. Kịp thời ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của khách hàng; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng theo đề nghị của Ngân hàng phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập.
15. Hướng dẫn việc bảo mật thông tin dữ liệu và việc sử dụng tài khoản an toàn; các trường hợp Ngân hàng xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng, áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong các trường hợp dưới đây:
 - a. Khách hàng có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
 - b. Ngân hàng có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở tài khoản của khách hàng đã thu thập trước đây;
 - c. Thông tin của Chủ tài khoản có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của NHNN hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);
 - d. Thông tin về tài khoản, Chủ tài khoản sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền.
16. Thông tin đầy đủ, kịp thời cho Chủ tài khoản thông tin về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc phong tỏa tài khoản thanh toán bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.
17. Cập nhật thông tin khách hàng định kỳ hoặc khi khách hàng thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết khách hàng khi xác định khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do Ngân hàng ban hành. Bảo quản lưu trữ hồ sơ tài khoản thanh toán và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật.
18. Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp, các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và các giao dịch trên tài khoản thanh toán của Khách hàng theo quy định của pháp luật.
19. Chịu trách nhiệm những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:
 - a. Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của Ngân hàng bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ;
 - b. Thiệt hại do Ngân hàng không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;
 - c. Thiệt hại do Ngân hàng không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc khách hàng, tài khoản thanh toán của Khách hàng liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;
20. Tuân thủ quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố và không thực hiện những

hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán quy định.

- 21.** Hướng dẫn khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán an toàn, thông báo, giải thích cho Khách hàng về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng tài khoản thanh toán và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của khách hàng trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định và theo thỏa thuận giữa Chủ tài khoản thanh toán với Ngân hàng.
- 22.** Thực hiện hạch toán theo nghiệp vụ kinh tế phát sinh vào tài khoản Khách hàng trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ mà Ngân hàng nhận được, điều chỉnh các khoản mục hạch toán không đúng, không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản theo quy định.
- 23.** Cung cấp đầy đủ chứng từ tài khoản theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và Chủ tài khoản, thông báo kịp thời thông tin về tài khoản theo quy định.
- 24.** Các thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch trên tài khoản của Khách hàng sẽ không được cung cấp, chia sẻ hoặc tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào khác, trừ các trường hợp sau đây:
 - a. Ngân hàng buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của pháp luật;
 - b. Ngân hàng cung cấp thông tin theo yêu cầu của Khách hàng hoặc của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - c. Bất kỳ nhà thầu, đại lý, bên cung cấp dịch vụ hoặc các bên liên kết của Ngân hàng;
 - d. Bất kỳ người nào hành động nhân danh Khách hàng, bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan đến tài khoản, cơ quan kiểm toán độc lập, các ngân hàng trung gian, ngân hàng xác nhận và ngân hàng đại lý, trung tâm thanh toán bù trừ, hệ thống thanh toán hoặc hệ thống bù trừ;
 - e. Bất kỳ bên nào được hưởng lợi hoặc chịu rủi ro từ hoặc có liên quan đến các giao dịch tài khoản của khách hàng;
 - f. Các tổ chức tín dụng khác, tổ chức cung cấp thông tin tín dụng hoặc cơ quan quản lý tín dụng, để yêu cầu hoặc để cung cấp các thông tin tín dụng theo quy định của pháp luật;
 - g. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc được sự đồng ý của Khách hàng.
- 25.** Niêm yết công khai các quy định về mở, sử dụng và quản lý tài khoản và các quy định liên quan được nêu tại Bản Điều khoản và Điều kiện này tại website: www.bvbank.net.vn, tại các địa điểm giao dịch và qua các phương tiện khác của Ngân hàng.
- 26.** Ngân hàng được miễn hoàn toàn mọi trách nhiệm do việc khấu trừ bất kỳ khoản thanh toán thuế nào theo quy định của luật thuế Hoa Kỳ.
- 27.** Chịu trách nhiệm bảo mật thông tin của Khách hàng, không được phép chuyển giao thông tin của Khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ trường hợp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và theo quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này.
- 28.** Sau khi phong tỏa tài khoản thanh toán, Ngân hàng thông báo cho Chủ tài khoản thanh toán hoặc người đại diện theo pháp luật, người giám hộ của Khách hàng biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu Ngân hàng không thông báo cho Khách hàng về việc phong tỏa tài khoản thanh toán). Hình thức thông báo thông qua các phương thức Ngân hàng triển khai trong từng thời kỳ.
- 29.** Cảnh báo, hướng dẫn cho Khách hàng về các phương thức thủ đoạn tội phạm trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán; hướng dẫn việc bảo mật thông tin dữ liệu và việc sử dụng tài khoản thanh toán an toàn.
- 30.** Theo dõi thời hạn hiệu lực giấy tờ tùy thân của Chủ tài khoản và người liên quan trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán; thông báo cho khách hàng tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân để kịp thời yêu cầu khách hàng cập nhật, bổ sung thông tin; tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của Khách hàng

hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.

31. Gửi Biên lai giao dịch/Báo nợ của các giao dịch thanh toán thực hiện bằng phương tiện điện tử đến Khách hàng qua thư điện tử hoặc các hình thức khác do Ngân hàng áp dụng từng thời kỳ.
32. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định/chính sách/các Bản Điều khoản và Điều kiện dịch vụ và theo quy định pháp luật hiện hành.

Điều 6. Quản lý tài khoản

1. Địa điểm giao dịch:

- a. Khách hàng thực hiện tại Ngân hàng nơi mở tài khoản những giao dịch: Yêu cầu thay đổi thông tin tài khoản; Yêu cầu quyền sử dụng tài khoản có thời hạn; Thông báo hủy bỏ nội dung ủy quyền có thời hạn; Yêu cầu đóng tài khoản không kỳ hạn.
- b. Khách hàng có thể đến các địa điểm giao dịch khác của Ngân hàng ngoài nơi mở tài khoản để thực hiện các giao dịch khác.

2. Số dư tối thiểu: Chủ tài khoản phải duy trì trên tài khoản số dư tối thiểu theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ và được công bố tại website: www.bvbank.net.vn.

3. Thấu chi: Chủ tài khoản có thể sử dụng hạn mức thấu chi nếu có thỏa thuận thấu chi với Ngân hàng. Hạn mức thấu chi, phí và lãi thấu chi và các vấn đề liên quan khác thực hiện theo thỏa thuận giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng phù hợp với quy định của pháp luật và Ngân hàng.

4. Lãi suất: Khách hàng hưởng lãi trên số dư Có theo mức lãi suất thanh toán do Ngân hàng công bố được công bố tại website: www.bvbank.net.vn, tại bất kỳ địa điểm giao dịch và qua các phương tiện khác của Ngân hàng.

5. Phí quản lý tài khoản, phí giao dịch tài khoản và các khoản phí liên quan khác: theo biểu phí do Ngân hàng công bố theo từng thời kỳ tại website: www.bvbank.net.vn, tại các địa điểm giao dịch và các phương tiện khác của Ngân hàng hoặc theo thỏa thuận giữa Ngân hàng với khách hàng. Việc điều chỉnh phí sẽ được Ngân hàng công bố theo từng thời kỳ tại website: www.bvbank.net.vn, tại các địa điểm giao dịch và các phương tiện khác của Ngân hàng, gửi thông báo đến Khách hàng hoặc theo thỏa thuận giữa Ngân hàng với Khách hàng.

6. Hạn mức giao dịch: Tùy thuộc vào chính sách của Ngân hàng trong từng thời kỳ, Ngân hàng sẽ xây dựng và áp dụng các loại hạn mức giao dịch cụ thể đối với tài khoản thanh toán. Khách hàng được sử dụng tài khoản thanh toán trong phạm vi các loại hạn mức giao dịch được Ngân hàng quy định.

7. Cung cấp chứng từ tài khoản: Ngân hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ chứng từ tài khoản theo đúng thời gian và phương thức đã thỏa thuận và theo các phương thức khác do Ngân hàng triển khai theo từng thời kỳ. Chủ tài khoản có thể yêu cầu cung cấp thông tin đột xuất và phải thanh toán phí theo biểu phí của Ngân hàng trong được công bố tại website: www.bvbank.net.vn, tại bất kỳ địa điểm giao dịch và qua các phương tiện khác của Ngân hàng.

8. Khi Chủ tài khoản là cá nhân chết, hoặc bị tuyên bố là mất tích, hoặc bị hạn chế, hoặc mất năng lực hành vi dân sự: Tài khoản sẽ được đóng, số dư trên tài khoản được chi trả theo yêu cầu của người thừa kế, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản, hoặc theo quyết định của Tòa án, hoặc theo nội dung Quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

Điều 7. Phong tỏa, đóng tài khoản

1. Phong tỏa tài khoản

- a. Ngân hàng được quyền phong tỏa tài khoản một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản trong các trường hợp sau:
 - i. Theo thỏa thuận trước giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng 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. Ngân hàng phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản của Khách hàng hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
 - iv. Ngân hàng phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết Khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của Khách hàng trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán bằng các phương thức điện tử do Ngân hàng triển khai trong từng thời kỳ.
 - v. Khi có yêu cầu phong tỏa của một trong các chủ tài khoản chung trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Ngân hàng và các chủ tài khoản thanh toán chung.
- b. Trường hợp có cơ sở nghi ngờ tài khoản thanh toán của khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật.
 - c. Ngân hàng sẽ gửi thông báo cho Chủ tài khoản hoặc người đại diện theo pháp luật, người giám hộ của cá nhân mở tài khoản thanh toán biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu không thông báo cho khách hàng về việc phong tỏa tài khoản thanh toán). Hình thức gửi thông báo thông qua các phương thức Ngân hàng triển khai trong từng thời kỳ.
 - d. Việc sử dụng tài khoản 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 Ngân hàng được công bố tại website: www.bvbank.net.vn, tại các địa điểm giao dịch và các phương tiện khác của Ngân hàng. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần, số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
 - e. Việc chấm dứt phong tỏa tài khoản được thực hiện trong các trường hợp sau:
 - i. Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng.
 - ii. Kết thúc thời hạn phong tỏa.
 - iii. Có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
 - iv. Có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Ngân hàng và các Chủ tài khoản thanh toán chung .
 - v. Ngân hàng đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền quy định tại tiết iii điểm a khoản 1 Điều này.

2. Đóng tài khoản:

- a. Ngân hàng được quyền đóng tài khoản trong trường hợp sau:
 - i. Khi chủ tài khoản vi phạm pháp luật trong thanh toán hoặc vi phạm thỏa thuận với Ngân hàng:
 - Khách hàng mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán, ví điện tử; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử.
 - Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài

- khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- ii. Chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích;
 - iii. Khi có yêu cầu bằng văn bản của Chủ tài khoản và Chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản.
 - iv. Ngân hàng xác định chủ tài khoản vi phạm các quy định về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố theo chính sách của Ngân hàng;
 - v. Tài khoản có số dư bằng 0 (không) và không giao dịch liên tục từ 06 (sáu) tháng trở lên hoặc theo chính sách của Ngân hàng trong từng thời kỳ;
 - vi. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- b. Khi đóng tài khoản, Ngân hàng được tự động ghi Nợ tài khoản để thanh toán cho các nghĩa vụ tài chính đến hạn của Chủ tài khoản tại Ngân hàng.
 - c. Sau khi đóng tài khoản, Ngân hàng sẽ thông báo cho chủ tài khoản, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản hoặc người thừa kế hợp pháp của chủ tài khoản trong trường hợp chủ tài khoản cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích theo các phương thức Ngân hàng triển khai trong từng thời kỳ. Đồng thời, Ngân hàng sẽ được toàn quyền quyết định về việc chấm dứt hay duy trì các Sản phẩm và Dịch vụ liên quan đến tài khoản đó.
 - d. Ngân hàng không chấp thuận yêu cầu đóng tài khoản khi tài khoản của khách hàng đang bị phong tỏa hoặc Khách hàng chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với Ngân hàng.
 - e. Trường hợp chủ tài khoản thanh toán, người đại diện hoặc người thừa kế hợp pháp đã được thông báo nhưng không đến nhận, Ngân hàng xử lý số dư còn lại khi đóng tài khoản thanh toán theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản thanh toán với Ngân hàng và theo quy định của pháp luật có liên quan.
 - f. Số dư còn lại sau khi đóng tài khoản được xử lý như sau:
 - Thanh toán phí đóng tài khoản (nếu có) và các khoản phí liên quan khác theo biểu phí của Ngân hàng được công bố tại các địa điểm giao dịch và website của Ngân hàng tại địa chỉ <http://www.bvbank.net.vn> trong từng thời kỳ.
 - Chi trả theo yêu cầu của Chủ tài khoản, người đại diện theo pháp luật (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 cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết).
 - Trường hợp đóng tài khoản khi cá nhân bị chết, bị Tòa án tuyên bố là đã chết thì số tiền còn lại trước khi chi trả theo yêu cầu của người thừa kế hợp pháp phải được bù trừ với số dư nợ của Chủ tài khoản tính đến thời điểm đóng tài khoản theo văn bản thỏa thuận giữa Chủ tài khoản với Ngân hàng.
 - Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật
 - g. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, Khách hàng có nhu cầu sử dụng tài khoản thanh toán phải thực hiện thủ tục mở tài khoản thanh toán mới theo quy trình, quy định của Ngân hàng.

Điều 8. Thỏa thuận mua bán ngoại tệ

1. Khách hàng đồng ý cho Ngân hàng tự động quy đổi số ngoại tệ này sang VND theo tỷ giá niêm yết mua chuyển khoản tại thời điểm hạch toán, ghi có theo chính sách của Ngân hàng trong từng thời kỳ, trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản giữa Ngân hàng và Khách hàng.

2. Khách hàng 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 của Ngân hàng.

Điều 9. Xử lý tra soát, khiếu nại

1. Ngân hàng tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của khách hàng qua Tổng đài Trung tâm chăm sóc khách hàng 1900555596 (có ghi âm) và qua các địa điểm giao dịch của Ngân hàng.
2. Trường hợp Khách hàng đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài Trung tâm Chăm sóc khách hàng, khách hàng có trách nhiệm bổ sung Giấy đề nghị tra soát theo mẫu Ngân hàng trong thời gian 05 (năm) ngày làm việc để làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.
3. Khách hàng 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.
4. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:
 - a. Ngân hàng có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng 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.
 - b. Trong thời hạn 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 theo quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về Điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán.
 - 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. Ngân hàng thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
5. Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Ngân hàng 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 Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Ngân hàng thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.

Điều 10. Ủy quyền sử dụng tài khoản

Chủ tài khoản thanh toán được ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán. Việc ủy quyền phải thực hiện bằng văn bản, phù hợp với quy định pháp luật về ủy quyền và quy định sau: Chủ tài khoản thanh toán gửi cho Ngân hàng văn bản ủy quyền kèm tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với cá nhân, pháp nhân là người được ủy quyền. Tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với người được ủy quyền thực hiện theo quy định chính sách Ngân hàng ban hành từng thời kỳ;

1. Trong thời gian ủy quyền, người được ủy quyền có đầy đủ quyền và trách nhiệm như Chủ tài khoản
2. Việc hủy ủy quyền có hiệu lực kể từ thời điểm Ngân hàng nhận được thông báo của Chủ tài khoản yêu cầu hủy nội dung ủy quyền.

Điều 11. Cam kết của khách hàng liên quan đến nghĩa vụ thuế Hoa Kỳ

Khách hàng cá nhân có các dấu hiệu Hoa Kỳ theo quy định của Đạo luật Tuân thủ thuế các tài khoản có dấu hiệu Hoa Kỳ (Đạo luật FATCA) được quy định tại khoản 17 Điều 1 của Bản Điều khoản và Điều kiện này.

1. Khách hàng và Người liên quan xác nhận những thông tin được cung cấp ở Giấy bổ sung thông tin khách hàng có yếu tố Hoa Kỳ là đúng, chính xác và đầy đủ. Bằng việc đánh dấu vào những ô thích hợp tại phần “Thông tin kê khai theo Luật Thuế Hoa Kỳ”, Khách hàng và Người liên quan đã khai báo về tình trạng thuế theo Luật Thuế Hoa Kỳ. Khách hàng và Người liên quan hiểu rằng việc kê khai sai hoặc gây hiểu lầm về tình trạng thuế của Khách hàng và Người liên quan có thể dẫn đến việc bị phạt bởi Luật Thuế Hoa Kỳ, đặc biệt là Đạo luật tuân thủ thuế tài khoản nước ngoài (FATCA) và Khách hàng và Người liên quan cam kết chấp nhận chi trả các khoản phạt này.
2. Khách hàng và Người liên quan đồng ý cung cấp cho Ngân hàng những thông tin, hồ sơ có liên quan theo như yêu cầu của Ngân hàng. Trong trường hợp có bất cứ sự thay đổi nào trong các thông tin mà Khách hàng và Người liên quan cung cấp cho Ngân hàng bao gồm việc thay đổi tình trạng thuế Hoa Kỳ hoặc Khách hàng và Người liên quan trở thành công dân hoặc người cư trú tại Hoa Kỳ, Khách hàng và Người liên quan cam kết thông báo bằng văn bản cho Ngân hàng, trong mọi tình huống, trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự thay đổi để điều chỉnh, cập nhật các thông tin của Khách hàng và Người liên quan, các thông tin được thay đổi và cập nhật này sẽ được sử dụng và thay thế cho các thông tin mà Khách hàng và Người liên quan đã cung cấp cho Ngân hàng trước đó.
3. Tùy theo luật pháp hoặc quy định áp dụng tại địa phương, Khách hàng và Người liên quan chấp thuận cho Ngân hàng hoặc bất kỳ Công ty con/Công ty liên kết của Ngân hàng chia sẻ thông tin của Khách hàng và Người liên quan cho cơ quan thuế, cơ quan quản lý ở trong và ngoài nước hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ của bên thứ ba khi cần thiết để thiết lập nghĩa vụ thuế của Khách hàng và Người liên quan trong bất kỳ thẩm quyền nào.
4. Trong trường hợp có yêu cầu của cơ quan quản lý hoặc cơ quan thuế trong hay ngoài nước, Khách hàng và Người liên quan chấp thuận và đồng ý rằng Ngân hàng có thể giữ lại từ (các) tài khoản của Khách hàng và Người liên quan số tiền như được yêu cầu theo Pháp luật, quy định và chỉ thị hiện hành. Khách hàng và Người liên quan đồng ý vô điều kiện và không hủy ngang rằng Ngân hàng có toàn quyền:
 - a. Đóng (các) tài khoản;
 - b. Không tiếp tục cung cấp các dịch vụ ngân hàng;
 - c. Chuyển số tiền có trên tài khoản cho bất kỳ cơ quan thuế nào. Theo đó, Ngân hàng sẽ không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến khoản thuế hoặc số tiền mà Ngân hàng giữ lại theo yêu cầu của cơ quan thuế, cơ quan quản lý ở trong và ngoài nước và bất kỳ mất mát hoặc thiệt hại nào phát sinh do việc Ngân hàng tuân thủ theo quy định của các cơ quan thuế, cơ quan quản lý ở trong và ngoài nước.
5. Khách hàng và Người liên quan cam kết chịu trách nhiệm thanh toán bồi hoàn cho Ngân hàng bất kỳ mất mát hoặc thiệt hại chi phí và phí tổn thu hồi các thiệt hại này phát sinh do việc phá vỡ và không tuân thủ theo các nội dung tại cam kết này, các điều kiện, điều khoản khác mà Khách hàng, Người liên quan đồng ý với Ngân hàng cũng như việc cung cấp cho Ngân hàng các thông tin sai lệch hoặc từ chối cung cấp thông tin cho Ngân hàng. Ngân hàng có toàn quyền thực hiện mọi hành động nhằm mục đích thu hồi lại các mất mát và thiệt hại mà Ngân hàng đã chịu, bao gồm việc xử lý tài sản thuộc sở hữu của Khách hàng và Người liên quan.
6. Khách hàng và Người liên quan đồng ý rằng các nội dung cam kết nêu trên sẽ thay thế các nội dung mà Khách hàng và Người liên quan đã cam kết với Ngân hàng tại các văn bản khác phát sinh trước đây.
7. Khách hàng đồng ý cho Ngân hàng hoặc công ty con, công ty liên kết (bao gồm các Chi nhánh/Phòng giao dịch) tuân thủ theo quy định thuế của Hoa Kỳ, bao gồm việc cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền nếu cần thiết để thiết lập các nghĩa vụ về thuế theo quy định.

8. Ngân hàng sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với các khoản thuế phải trích lập đối với các khoản thanh toán đã được báo cáo cho khách hàng theo quy định Thuế của Hoa Kỳ.
9. Khi được yêu cầu bởi cơ quan quản lý trong nước hoặc nước ngoài, khách hàng đồng ý cho Ngân hàng được trích tiền từ tài khoản của mình khoản tiền được yêu cầu theo quy định pháp luật hoặc theo lệnh của cơ quan quản lý.

Điều 12. Xác nhận và cam kết khác của Khách hàng và Người liên quan

1. Khách hàng và Người liên quan hiểu rõ rằng Ngân hàng không có nghĩa vụ tư vấn các vấn đề liên quan đến Thuế. Khách hàng và Người liên quan tự chịu trách nhiệm với nghĩa vụ báo cáo và nộp thuế trên toàn cầu cho các khoản thu nhập liên quan đến (các) tài khoản của Khách hàng và Người liên quan và hiểu rằng Ngân hàng yêu cầu Khách hàng và Người liên quan tuân thủ đầy đủ nghĩa vụ Thuế. Khách hàng và Người liên quan sẽ chịu trách nhiệm tìm kiếm các tư vấn Thuế độc lập cho bất kỳ giao dịch hoặc hướng dẫn nào liên quan đến tài khoản của Khách hàng và Người liên quan tại Ngân hàng. Trong trường hợp có giấy giới thiệu bởi bên thứ ba cho tư vấn thuế cụ thể, hợp đồng cho tư vấn thuế giữa Khách hàng và Người liên quan và bên thứ ba, và bất cứ tư vấn nào được đưa ra thì đó là trách nhiệm của bên thứ ba, chứ không phải của Ngân hàng.
2. Khách hàng và Người liên quan có nghĩa vụ cung cấp tất cả các thông tin và tài liệu liên quan khi được Ngân hàng yêu cầu theo yêu cầu của Luật pháp nhằm cho phép Ngân hàng tuân thủ đầy đủ tính pháp lý và các nghĩa vụ báo cáo Thuế của Ngân hàng.
3. Khách hàng và Người liên quan hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật nếu Khách hàng và Người liên quan thuộc đối tượng bắt buộc phải có kế toán trưởng (hoặc người phụ trách kế toán) nhưng Khách hàng và Người liên quan không cung cấp thông tin cũng như chữ ký của kế toán trưởng (hoặc người phụ trách kế toán) cho Ngân hàng.
4. Khách hàng và Người liên quan hiểu, thừa nhận và đồng ý với các phương thức Thông báo, giải pháp bảo mật do Ngân hàng cung cấp từng thời kỳ.
5. Khách hàng và Người liên quan cam kết thực hiện theo các yêu cầu, thông báo của Ngân hàng theo quy định của pháp luật.
6. Ngoài thỏa thuận với Khách hàng tại Bản Điều khoản điều kiện bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân, Khách hàng và Người liên quan hiểu, đồng ý, không huỷ ngang và không có bất kỳ khiếu nại gì về việc đồng ý cho Ngân hàng, Đối tác:
 - a. Thu thập, xử lý, lưu trữ và chuyển giao cho bên thứ ba các Thông tin khách hàng (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 các dịch vụ trên tài khoản thanh toán.
 - b. Thời gian lưu trữ, xử lý Thông tin Khách hàng được Ngân hàng, Đối tác áp dụng theo chính sách ban hành từng thời kỳ. Mọi sự đồng ý của Khách hàng tại Bản Điều khoản và 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 Ngân hàng 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).

Điều 13. Sửa đổi, bổ sung Bản Điều Khoản và Điều Kiện này

1. Ngân hàng có thể thay đổi các nội dung trong Bản Điều khoản và Điều kiện 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.
2. Trước khi Bản thay đổi Bản Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực, Ngân hàng sẽ thông báo trên website hoặc theo phương thức thông báo phù hợp khác.

3. Các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản điều khoản và Điều kiện này và các tài liệu kèm theo (nếu có), là một bộ phận không tách rời của Thỏa thuận mở và sử dụng Tài khoản thanh toán và ràng buộc trách nhiệm đối với các bên (trừ khi Ngân hàng nhận được văn bản yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Tài khoản từ Khách hàng).
4. Các hình thức gửi thông báo cho Khách hàng:
 - a. Đăng tại website của Ngân hàng tại địa chỉ <http://www.bvbank.net.vn>; hoặc
 - b. Gửi tới địa chỉ thư điện tử (e-mail) mà khách hàng đăng ký với Ngân hàng; hoặc
 - c. Công bố, thông báo tại các địa điểm giao dịch của Ngân hàng; hoặc
 - d. Gửi tới địa chỉ khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng; hoặc
 - e. Gửi tới số điện thoại khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ;
 - f. Các phương thức khác do Ngân hàng triển khai theo từng thời kỳ.

Điều 14. Giải quyết tranh chấp

1. Thỏa thuận này được lập và điều chỉnh bởi luật pháp Việt Nam.
2. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý tài khoản, Chủ tài khoản, chủ tài khoản thanh toán chung và Ngân hàng sẽ cùng giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp không thương lượng hòa giải được, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết.
3. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng theo Bản Điều khoản và Điều kiện này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng trừ khi Ngân hàng có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền và nghĩa vụ của mình.
4. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của Ngân hàng, 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.