

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN TẠI PVCOMBANK

(Áp dụng với Khách hàng là tổ chức, đăng ký mở tài khoản thanh toán tại PVcomBank)

Điều khoản và Điều kiện về mở và sử dụng Tài khoản tại PVcomBank (Sau đây gọi tắt là “Điều Khoản Và Điều Kiện”) là một phần đính kèm và không tách rời của Giấy đề nghị kiêm thỏa thuận/hợp đồng mở, sử dụng Tài khoản thanh toán/Tài khoản thanh toán chung; Giấy đề nghị kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử; Giấy đề nghị/Hợp đồng/Thỏa thuận sử dụng các Dịch vụ tài khoản tại PVcomBank (Sau đây gọi tắt là “Hợp đồng”).

Bằng việc xác nhận vào Hợp đồng, Khách hàng đồng ý chịu sự ràng buộc theo các quy định cụ thể tại Điều Khoản Và Điều Kiện tương ứng với sản phẩm, dịch vụ do Khách hàng lựa chọn. Điều Khoản và Điều kiện sẽ được PVcomBank thông tin trên trang thông tin điện tử duy nhất của PVcomBank (website): www.pvcombank.com.vn hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của PVcomBank hoặc các phương thức thông báo phù hợp khác do PVcomBank quyết định.

PHẦN A. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- Ngân hàng (NH)/PVcomBank:** Là Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam có các thông tin trụ sở, giấy phép hoạt động, mã số thuế như dưới đây và bất kỳ Chi nhánh, Phòng giao dịch nào thuộc hệ thống Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam.
 - Địa chỉ trụ sở chính: 22 Ngô Quyền, phường Cửa Nam, thành phố Hà Nội;
 - Giấy phép hoạt động: số 279/GP-NHNN ngày 16/9/2013 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc cấp phép thành lập và hoạt động cho Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam;
 - Mã số thuế: 0101057919.
- Tài khoản (TK)/Tài khoản thanh toán (TKTT):** Là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của Khách hàng mở tại PVcomBank để sử dụng dịch vụ thanh toán do PVcomBank cung ứng. KH được hưởng lãi trên số dư **Có** vào cuối ngày theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do NH công bố trong từng thời kỳ.
- Khách hàng (KH):** Tùy từng ngữ cảnh được hiểu là tổ chức đứng tên mở TKTT, các tổ chức/các tổ chức và các cá nhân đứng tên mở TKTT chung.
- Chủ tài khoản:** là tổ chức đứng tên mở TK/TKTTC hoặc cá nhân đứng tên mở TKTTC với tổ chức tại PVcomBank.

5. **Chủ tài khoản chung:** là các chủ tài khoản (trong đó có ít nhất 01 chủ tài khoản là tổ chức và tổ chức/cá nhân khác) cùng đứng tên mở và sử dụng chung 01 TKTT tại PVcomBank.
6. **Người đại diện hợp pháp của KH:** Là người đại diện theo pháp luật của KH và/hoặc người đại diện theo ủy quyền của KH. Trong đó, Người đại diện theo ủy quyền của KH bao gồm: (i) Người được KH ủy quyền/chỉ định/giao nhiệm vụ; (ii) Người được người đại diện theo pháp luật của KH ủy quyền.
7. **Dịch vụ Tài khoản/Dịch vụ:** Là các sản phẩm, dịch vụ được PVcomBank cung cấp cho KH có liên quan tới Tài khoản, bao gồm: TKTT, Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến, Dịch vụ thanh toán qua tài khoản, Dịch vụ SMS Banking dành cho KH tổ chức... Phương thức cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho KH do PVcomBank quyết định, phù hợp với quy định pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ thông qua kênh giao dịch tại Chi nhánh/Phòng giao dịch, Kênh giao dịch điện tử, Kênh Call Center... Tùy từng KH và quy định/chính sách của PVcomBank trong từng thời kỳ, PVcomBank sẽ quyết định việc cung cấp một, một số hoặc tất cả Dịch vụ Tài khoản cho KH.
8. **Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến/điện tử:** Là Dịch vụ ngân hàng được PVcomBank cung cấp cho KH 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 KH. Tên gọi của Dịch vụ do PVcomBank quy định và có thể được thay đổi tại từng thời kỳ tương ứng với tên của phần mềm ứng dụng cung cấp dịch vụ như: PVcomBank Business, PVConnect Biz... Với dịch vụ này KH có thể thực hiện các giao dịch trực tuyến với PVcomBank tại bất kỳ thời điểm và địa điểm nào thông qua thiết bị điện tử có kết nối Internet mà không cần trực tiếp đến PVcomBank.
9. **Hệ thống dịch vụ Ngân hàng điện tử (sau đây gọi là hệ thống PVConnect Biz):** một tập hợp có cấu trúc các trang thiết bị phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu, hệ thống mạng truyền thông và an toàn, bảo mật để sản xuất, truyền nhận, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin số phục vụ cho việc quản lý và cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử, do PVcomBank thiết lập, quản trị, vận hành hoặc thuê bên thứ ba thiết lập, quản trị, vận hành.
10. **Tên đăng nhập:** Người dùng sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến sẽ được cấp một tên đăng nhập để Hệ thống Dịch vụ Ngân hàng điện tử định danh.
11. **Mã xác thực (OTP):** Là hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật trong đó mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, bao gồm nhưng không giới hạn các hình thức SMS/Smart OTP/Voice OTP/Token OTP.

- 12. Tin nhắn (SMS):** Là tin nhắn thông báo của Ngân hàng thuộc dịch vụ SMS Banking dành cho KH tổ chức được gửi thông qua dịch vụ viễn thông của các nhà mạng tới số điện thoại theo đăng ký của KH với Ngân hàng.
- 13. Dịch vụ SMS Banking dành cho KH tổ chức:** bao gồm 03 nhóm dịch vụ: dịch vụ SMS Banking Biến động số dư (BĐSD), dịch vụ SMS OTP, dịch vụ SMS Banking tin nghiệp vụ khác. Trong đó:
- Dịch vụ SMS Banking Biến động số dư bao gồm: dịch vụ SMS BĐSD chủ động, dịch vụ SMS tiền gửi, dịch vụ SMS BĐSD tiền vay, SMS BĐSD khác theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ;
 - Dịch vụ SMS OTP bao gồm: các loại dịch vụ SMS OTP khi giao dịch trên kênh Ngân hàng điện tử;
 - Dịch vụ SMS Banking tin nghiệp vụ khác bao gồm: các dịch vụ SMS khác ngoài các dịch vụ SMS Banking Biến động số dư và dịch vụ SMS OTP nêu trên.
- 14. Giao dịch tài chính:** Là các giao dịch KH chủ động thực hiện trên hệ thống PVcomBank và làm thay đổi số dư TK của KH tại PVcomBank (bao gồm TKTT, tài khoản tiền gửi, tài khoản tiền vay, tài khoản ghi nhận các khoản cấp tín dụng khác...).
- 15. Giao dịch phi tài chính:** là các giao dịch không bao gồm các Giao dịch tài chính tại Khoản 14 Điều này.
- 16. Giao dịch ghi “Nợ” vào tài khoản/ghi Nợ:** Là các giao dịch tài chính làm giảm số dư TK của KH.
- 17. Giao dịch ghi “Có” vào tài khoản/ghi Có:** Là các giao dịch tài chính làm tăng số dư TK của KH.
- 18. Số dư khả dụng:** Là số tiền KH có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch từ TK. Số dư khả dụng bao gồm số tiền có trong TK và hạn mức thấu chi Tài khoản (nếu có) sau khi trừ đi: (i) các khoản tiền bị phong tỏa/tạm khóa, (ii) Số dư tối thiểu, (iii) các khoản phí và nghĩa vụ tài chính khác của KH với NH (nếu có).
- 19. Số dư tối thiểu:** Là số tiền tối thiểu KH phải duy trì trên TK tại mọi thời điểm. Số tiền cụ thể do PVcomBank quy định trong từng thời kỳ.
- 20. Giấy tờ tùy thân (GTTT):** bao gồm tài liệu, thông tin, dữ liệu về giấy tờ tùy thân đang còn hiệu lực/còn thời hạn sử dụng của KH là cá nhân cụ thể như sau:
- a. Đối với cá nhân là công dân Việt Nam: Thẻ CCCD/Thẻ căn cước/Căn cước điện tử hoặc Giấy khai sinh đối với người dưới 14 tuổi chưa có thẻ căn cước, hoặc các loại giấy tờ khác theo quy định pháp luật.
 - b. Đối với cá nhân là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: Giấy chứng nhận căn cước.
 - c. Đối với cá nhân là người nước ngoài:

- Danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02) hoặc;
- Hộ chiếu hoặc giấy tờ khác chứng minh được nhân thân do cơ quan có thẩm quyền nước ngoài cấp, đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam phải có thêm thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh.

21. Người sử dụng/Người dùng: Là cá nhân được KH cho phép đại diện KH để truy cập và sử dụng Tài khoản giao dịch điện tử của KH để sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử của PVcomBank theo Điều khoản điều kiện này.

22. FIDO (Fast Identity Online): là hình thức xác nhận theo tiêu chuẩn về xác nhận giao dịch 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) do liên minh FIDO (FIDO Alliance) ban hành.

23. Các thuật ngữ, định nghĩa khác được sử dụng tại Hợp đồng và/hoặc Điều Khoản Và Điều Kiện nếu không được giải thích thì được hiểu, giải thích theo các quy định của pháp luật nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

PHẦN B. QUY ĐỊNH VỀ TÀI KHOẢN THANH TOÁN, DỊCH VỤ TÀI KHOẢN

I. TÀI KHOẢN THANH TOÁN

1. Các loại TKTT

1.1. TKTT thông thường: là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của KH mở tại PVcomBank để sử dụng các dịch vụ giao dịch trên TK do PVcomBank cung ứng.

1.2. Tài khoản chuyên thu:

Tài khoản KH mở và dùng để thu tiền do các đối tác của KH thanh toán. Trong trường hợp KH có yêu cầu và phù hợp với thỏa thuận bằng văn bản giữa PVcomBank với KH, PVcomBank sẽ chuyển tiền từ tài khoản chuyên thu này sang một TKTT khác của KH hoặc sang TK khác do KH chỉ định trên cơ sở các nguyên tắc sau:

- Số dư TK đạt tới một mức nhất định theo thỏa thuận và/hoặc;
- Định kỳ theo một lịch trình đã thỏa thuận và/hoặc;
- Chủ tài khoản có yêu cầu chuyển tiền và/hoặc;
- Theo thỏa thuận khác giữa KH và PVcomBank.

1.3. Tài khoản chuyên chi:

Tài khoản KH mở và dùng để chi trả cho các nhu cầu thanh toán và không được sử dụng để thu tiền từ Bên thứ ba. Trường hợp KH có yêu cầu và phù hợp với thỏa thuận bằng văn bản giữa PVcomBank với KH, PVcomBank sẽ chuyển tiền từ TKTT khác của KH hoặc từ tài khoản khác mà KH chỉ định, cho phép thực hiện ghi có vào tài khoản chuyên chi, trên cơ sở các nguyên tắc sau:

- Số dư TK xuống thấp tới một mức nhất định theo thỏa thuận và/hoặc;

- b. Định kỳ theo một lịch trình đã thỏa thuận và/hoặc;
- c. Theo thỏa thuận khác giữa KH và PVcomBank;

1.4. Tài khoản vốn chuyên dụng:

Tài khoản KH mở và dùng để theo dõi dòng tiền theo yêu cầu của KH nhằm phục vụ cho các nhu cầu khác nhau của KH hoặc theo quy định của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn các loại TK như: tài khoản vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài vào Việt Nam, tài khoản vốn đầu tư gián tiếp nước ngoài vào Việt Nam, tài khoản vốn đầu tư trực tiếp từ Việt Nam ra nước ngoài, tài khoản vay trả nợ nước ngoài... và các loại tài khoản vốn chuyên dụng khác theo quy định của PVcomBank phù hợp với quy định của pháp luật.

1.5. Tài khoản ký quỹ (Tài khoản đảm bảo):

Là TKTT được phong tỏa để phục vụ theo dõi các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định của PVcomBank và tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan. PVcomBank thực hiện theo dõi, quản lý khoản ký quỹ theo thỏa thuận với Chủ tài khoản và theo quy định của pháp luật, quy định của PVcomBank từng thời kỳ.

1.6. TKTT chung (Tài khoản chung/TKTTC):

Là TKTT có ít nhất hai chủ thể trở lên (trong đó có ít nhất một chủ thể là tổ chức) cùng đứng tên mở tài khoản, cùng có quyền chi phối và cùng chịu trách nhiệm về hoạt động của TK (chủ tài khoản chung). Mục đích sử dụng tài khoản chung, quyền và nghĩa vụ của các chủ tài khoản chung phải được các chủ tài khoản chung xác định rõ bằng văn bản và đăng ký với PVcomBank theo thủ tục do PVcomBank quy định.

1.7. Các loại TK khác (nếu có) do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ, phù hợp với quy định của pháp luật.

2. Mở Tài khoản

2.1. Khi mở TKTT, KH có trách nhiệm cung cấp cho NH các tài liệu, thông tin, dữ liệu, giấy tờ, hồ sơ mở Tài khoản hợp pháp, hợp lệ phù hợp với yêu cầu của NH và quy định pháp luật.

2.2. KH chịu trách nhiệm toàn bộ về tính chính xác, trung thực và hợp pháp của hồ sơ, giấy tờ, chữ ký, mẫu dấu và các tài liệu, thông tin liên quan do KH cung cấp cho NH trong quá trình mở và sử dụng TK. Mọi rủi ro phát sinh do việc cung cấp thông tin sai lệch, không đầy đủ hoặc giả mạo đều thuộc trách nhiệm của KH. KH có trách nhiệm thực hiện thay đổi thông tin theo quy định của PVcomBank nếu có thay đổi thông tin trong hồ sơ, tài liệu đã cung cấp cho NH.

2.3. NH có quyền đề nghị KH cung cấp các giấy tờ khác ngoài Hồ sơ mở TK để thực hiện việc thẩm định, xác minh thông tin KH, phù hợp với yêu cầu quản lý của PVcomBank và quy định của pháp luật.

2.4. KH mở TK bằng phương tiện điện tử.

- a. KH chịu trách nhiệm với các thông tin và hồ sơ do KH khai báo, cung cấp và xác nhận (bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin như: giọng nói, hình ảnh, vân tay, mống mắt, giấy tờ, thông tin khai báo trực tiếp trên hệ thống dịch vụ ngân hàng điện tử do PVcomBank hoặc đối tác của PVcomBank cung cấp/quản lý...) để căn cứ trên cơ sở thông tin đó, PVcomBank thực hiện mở TK cho KH qua kênh điện tử;
- b. KH không được sử dụng GTTT, hồ sơ tài liệu giả mạo/không chính chủ/đã hết thời hạn/giá trị sử dụng; chỉ sử dụng GTTT gốc (không sử dụng GTTT bản scan, bảo sao chụp, photocopy, ảnh chụp từ thiết bị khác);
- c. Không áp dụng mở TKTTTC bằng phương tiện điện tử.

2.5. Trường hợp phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền hoặc phát hiện các giao dịch nghi ngờ gian lận, lừa đảo theo bộ tiêu chí do PVcomBank quy định trong quá trình sử dụng TKTT, PVcomBank có quyền từ chối hoặc tạm dừng giao dịch, phong tỏa TKTT và tiến hành xác minh lại thông tin nhận biết KH.

2.6. NH có quyền sử dụng thông tin trên Hồ sơ mở TKTT gần nhất của KH để cập nhật, điều chỉnh thông tin về KH cho các sản phẩm, dịch vụ khác mà KH sử dụng tại NH.

3. Quy định chung về quản lý và sử dụng TKTT:

3.1. Chủ tài khoản được sử dụng các Dịch vụ Tài khoản do PVcomBank cung cấp được quy định tại Phần B/II/1/1.1 Điều Khoản Và Điều Kiện này và/hoặc các dịch vụ khác (nếu có) theo quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ.

3.2. Chủ tài khoản được sử dụng số dư khả dụng trên TK để thực hiện các giao dịch thanh toán hợp pháp, hợp lệ, đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật và quy định của PVcomBank.

3.3. Ngân hàng được quyền từ chối thực hiện các giao dịch thanh toán không hợp pháp, không hợp lệ của KH hoặc TK của KH không đủ tiền, trừ trường hợp pháp luật, quy định NH có quy định khác.

3.4. Việc sử dụng TKTT 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 đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật có liên quan. PVcomBank không chủ động trích Nợ đối với các khoản tiền ký quỹ, số tiền trên TK bảo đảm 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, các khoản tiền để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ của chính KH tại PVcomBank, theo các thỏa thuận giữa KH và PVcomBank hoặc theo yêu cầu của các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền phù hợp với quy định của pháp luật.

3.5. Ủy quyền trong sử dụng TKTT:

- a. KH được ủy quyền cho người khác sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật, quy định của PVcomBank. Việc ủy quyền phải được lập thành văn bản và phù hợp theo quy định pháp luật về ủy quyền.
- b. Khi ủy quyền, KH phải cung cấp cho NH văn bản ủy quyền kèm theo các tài liệu, thông tin dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với cá nhân là người được ủy quyền và các hồ sơ theo hướng dẫn của NH để thực hiện giao dịch thông qua người được KH ủy quyền.
- c. Trường hợp người ủy quyền muốn thay đổi nội dung ủy quyền phải lập văn bản ủy quyền mới thay thế nội dung ủy quyền cũ và thực hiện thay đổi thông tin tại PVcomBank theo quy định.
- d. Trường hợp chấm dứt ủy quyền trước hạn, người ủy quyền phải gửi thông báo bằng văn bản cho PVcomBank.
- e. Trong mọi trường hợp, việc thay đổi nội dung ủy quyền và/hoặc chấm dứt ủy quyền trước hạn chỉ có hiệu lực sau khi PVcomBank nhận được thông báo bằng văn bản của KH và PVcomBank đã đưa toàn bộ thông tin thay đổi, chấm dứt ủy quyền lên hệ thống dữ liệu của PVcomBank. Trường hợp KH không thông báo hoặc thông báo không kịp thời cho PVcomBank về việc thay đổi, chấm dứt hiệu lực của văn bản ủy quyền theo trình tự, thủ tục do PVcomBank quy định thì PVcomBank được miễn trừ mọi trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại, rủi ro hay tổn thất nào phát sinh từ và/hoặc liên quan đến việc đã thực hiện giao dịch hoặc người được KH ủy quyền đã thực hiện giao dịch căn cứ vào văn bản ủy quyền mà KH hoặc Bên được ủy quyền cung cấp trước đó cho PVcomBank.

3.6. Phạm vi sử dụng và hạn mức giao dịch theo từng đối tượng KH phù hợp với quy định về quản lý rủi ro của PVcomBank, phù hợp với quy định của pháp luật và thỏa thuận tại Điều Khoản Và Điều Kiện này.

3.7. KH có trách nhiệm cung cấp cho PVcomBank đầy đủ thông tin cần thiết để kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết KH trong quá trình KH sử dụng TKTT.

3.8. PVcomBank có quyền tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên TK của KH khi GTTT của KH hoặc Người liên quan của KH hoặc một trong những Người dùng (đối với Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến) hoặc một trong những cá nhân có thẩm quyền ký trên các chứng từ, văn bản do KH đăng ký, ủy quyền với PVcomBank, bao gồm nhưng không giới hạn Người đại diện hợp pháp, Kế toán trưởng/người phụ trách kế toán, những người liên quan khác trong quá trình sử dụng TKTT hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng hoặc không đáp ứng quy định của PVcomBank và quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

3.9. KH chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử và/hoặc các giao dịch khác (nếu có) trên TK khi đã hoàn thành việc

đối chiếu khớp đúng GTTT và thông tin sinh trắc học của Người đại diện hợp pháp của KH khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước công dân, hoặc tài khoản định danh điện tử VneID theo quy định của pháp luật và quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ. NH có quyền từ chối hoặc tạm dừng các giao dịch thuộc phạm vi bắt buộc phải xác thực sinh trắc học cho đến khi KH hoàn thành nghĩa vụ này. Mọi gián đoạn, chậm trễ phát sinh do KH không hoàn thành hoặc hoàn thành chậm trễ nghĩa vụ này sẽ do KH tự chịu trách nhiệm.

3.10. Áp dụng các biện pháp xác thực đối với từng loại giao dịch trong thanh toán bằng phương tiện điện tử theo quy định của PVcomBank, phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ trực tuyến trong ngành ngân hàng;

3.11. Việc sử dụng TKTT bằng đồng Việt Nam của người không cư trú, người cư trú là cá nhân nước ngoài và TKTT bằng ngoại tệ phải tuân thủ quy định pháp luật về quản lý ngoại hối và quy định của PVcomBank.

3.12. KH bảo đảm tự tổ chức hạch toán, theo dõi, đối chiếu với thông tin trên sổ phụ, sao kê TK đối với Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến và thông báo ngay với PVcomBank khi phát hiện có sai sót, nhầm lẫn hoặc bất thường trên TK hoặc TK bị sử dụng trái quy định. Các yêu cầu tra soát hoặc khiếu nại hoặc yêu cầu khác liên quan đến TK và giao dịch được thực hiện từ TK phải được KH thực hiện theo quy định tại Phần B/III Điều Khoản Và Điều Kiện này. Nếu PVcomBank không nhận được yêu cầu theo các quy định này thì (i) Dữ liệu giao dịch được xem là chính xác, hoàn chỉnh, đúng thẩm quyền (ii) KH đồng ý chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại phát sinh và đồng ý chấp nhận mọi hậu quả có thể xảy ra.

3.13. KH có trách nhiệm hoàn trả/bồi hoàn vô điều kiện cho PVcomBank những khoản ghi Có nhằm vào TK của KH trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ khi phát hiện ra việc hạch toán sai hoặc khi nhận được thông báo hoặc yêu cầu hoàn trả/bồi hoàn của PVcomBank.

4. Quy định về việc quản lý và sử dụng Tài khoản chung (TKTTC)

Việc sử dụng TKTTC phải thực hiện đúng theo các nội dung tại văn bản thỏa thuận hoặc Hợp đồng quản lý, sử dụng TKTTC của các chủ tài khoản và phải tuân theo các nguyên tắc sau:

4.1. Các chủ tài khoản chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với TKTTC và việc sử dụng TKTTC phải được sự chấp thuận của tất cả các chủ tài khoản. Mỗi chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng TKTTC;

4.2. Việc sử dụng TKTTC trong đó có chủ sở hữu chung là cá nhân chưa đủ 15 tuổi, người mất năng lực hành vi dân sự, người hạn chế năng lực hành vi

dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật Việt Nam phải được thông qua người diện theo pháp luật. Người đại diện thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua TKTTC của người được đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện. Trường hợp người được giám hộ, người được đại diện đã thành niên, đã có đầy đủ năng lực hành vi dân sự muốn sử dụng TKTTC thì phải có văn bản gửi PVcomBank về việc chấm dứt thực hiện giám hộ/đại diện và cung cấp giấy tờ pháp lý chứng minh việc đã có đầy đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật. Trên cơ sở hồ sơ hợp pháp, hợp lệ PVcomBank thực hiện cập nhật điều chỉnh thông tin chủ TKTTC tại PVcomBank;

4.3. Thông báo liên quan đến việc sử dụng TKTTC phải được gửi đến tất cả các chủ tài khoản chung theo thông tin đăng ký của các chủ tài khoản chung tại Hợp đồng, trừ trường hợp giữa PVcomBank và các chủ TKTTC có thỏa thuận khác. Trường hợp Thông báo liên quan đến việc sử dụng TKTTC được gửi tới một (một số) chủ tài khoản chung theo thỏa thuận của các chủ TKTTC với PVcomBank, Chủ tài khoản chung đó có trách nhiệm thông báo cho các Chủ tài khoản khác về thông tin nhận được từ PVcomBank. Thông báo hoặc thông tin của PVcomBank gửi cho Chủ tài khoản đó được coi như thông báo tới tất cả các chủ tài khoản chung khác;

4.4. Từng chủ tài khoản chung có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ TKTTC còn lại) thay mặt mình sử dụng TKTTC nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản chung còn lại;

4.5. Khi một trong các chủ thể đứng tên mở TKTTC là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật Việt Nam; chủ thể đứng tên mở TKTTC là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng TKTTC và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TKTTC được giải quyết theo quy định của pháp luật và quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ;

4.6. Các chủ tài khoản chung đồng ý một trong các chủ TKTTC có quyền đề nghị PVcomBank phong tỏa TKTTC khi phát sinh tranh chấp liên quan đến TKTTC. PVcomBank chỉ chấm dứt phong tỏa TKTTC khi tất cả các chủ tài khoản chung đề nghị PVcomBank chấm dứt phong tỏa bằng văn bản hoặc gửi văn bản xác định tranh chấp đã được giải quyết hoặc chấm dứt phong tỏa theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;

4.7. Trường hợp các chủ TKTTC có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì TKTTC chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ TKTTC theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối;

4.8. Chủ tài khoản chung có các quyền lợi và nghĩa vụ khác liên quan đến TKTTC theo quy định pháp luật, quy định PVcomBank và Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này.

5. Phong tỏa tài khoản, chấm dứt phong tỏa tài khoản

5.1. PVcomBank thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên TKTT của KH trong các trường hợp sau:

- a. Theo (i) Thỏa thuận trước giữa Chủ tài khoản và PVcomBank; hoặc (ii) Yêu cầu của chủ tài khoản; hoặc (iii) Yêu cầu phong tỏa của một trong các chủ TKTT, trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa PVcomBank và các chủ TKTT;
- b. Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- c. Khi PVcomBank phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TK 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 người chuyển tiền sau khi ghi Có vào TKTT của KH. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
- d. PVcomBank phát hiện có dấu hiệu sai sót khi số tiền đã chuyển khoản/thanh toán cho bên thụ hưởng mà hệ thống chưa hạch toán trừ tiền/ghi nợ TKTT của KH;
- e. PVcomBank có cơ sở nghi ngờ TK/giao dịch trên TK của KH gian lận, vi phạm pháp luật;
- f. PVcomBank phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình KH mở và sử dụng TKTT;
- g. Khi phát hiện KH vi phạm cam kết, thỏa thuận tại Điều Khoản Và Điều Kiện này và/hoặc thỏa thuận khác liên quan đến mở, sử dụng TK với PVcomBank;
- h. Theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
- i. PVcomBank phát hiện giao dịch/nguồn tiền trên TKTT có dấu hiệu vi phạm lệnh trừng phạt quốc tế;
- j. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật và/hoặc các trường hợp khác theo quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ, phù hợp với quy định pháp luật.

5.2. Việc chấm dứt phong tỏa TKTT được thực hiện trong các trường hợp sau:

- a. Kết thúc thời hạn phong tỏa;
- b. Theo thỏa thuận chấm dứt phong tỏa bằng văn bản của chủ TKTT và PVcomBank;
- c. Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ TKTT hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa PVcomBank và các chủ TKTT;
- d. Có văn bản về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

- e. PVcomBank hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đã xử lý xong sai sót, nhằm lẫn về thanh toán chuyển tiền đối với trường hợp tại điểm 5.1 (c, d) Điều này;
- f. Sau khi xác minh không có sai lệch hoặc không có dấu hiệu bất thường, KH không gian lận và/hoặc vi phạm pháp luật trong quá trình mở, sử dụng TKTT;
- g. Sau khi xác minh KH không vi phạm cam kết, thỏa thuận tại Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ngân hàng và/hoặc Điều kiện giao dịch chung và/hoặc thỏa thuận khác liên quan đến mở và sử dụng TK với PVcomBank;
- h. Sau khi xác minh giao dịch/nguồn tiền trên TKTT không vi phạm lệnh trừng phạt quốc tế;
- i. Chấm dứt phong tỏa TKTT theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố, và phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
- j. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và/hoặc quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ, phù hợp với quy định pháp luật.

5.3. Thông báo về việc phong tỏa và chấm dứt phong tỏa:

Sau khi phong tỏa/chấm dứt phong tỏa TKTT, PVcomBank thực hiện thông báo (bằng văn bản hoặc tin nhắn hoặc theo một trong các hình thức thông báo khác theo Điều Khoản Và Điều Khoản này) cho (các) chủ tài khoản hoặc người đại diện theo pháp luật biết về lý do và phạm vi phong tỏa TK (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu không thông báo cho KH về việc phong tỏa TKTT)/chấm dứt phong tỏa. Trường hợp TK bị phong tỏa một phần thì số tiền không bị phong tỏa trên TK vẫn được sử dụng bình thường.

6. Đóng Tài khoản:

6.1. Ngân hàng đóng TK của KH trong các trường hợp sau:

- a. KH yêu cầu đóng tài khoản và KH đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến Tài khoản;
- b. KH chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
- c. KH vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Hợp Đồng, Điều Khoản Và Điều Khoản này và/hoặc các thỏa thuận khác liên quan đến mở và sử dụng TKTT tại PVcomBank;
- d. Chủ tài khoản vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định theo quy định của pháp luật và quy định tại Bản Điều khoản Và Điều kiện này;
- e. TK không duy trì đủ số dư và/hoặc không phát sinh giao dịch trong khoảng thời gian nhất định theo quy định của NH trong từng thời kỳ;
- f. Các trường hợp theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ TK với NH;
- g. KH sử dụng giấy tờ giả mạo, mạo danh để mở hoặc sử dụng TKTT tại PVcomBank;
- h. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật, quy định NH tại từng thời kỳ.

6.2. PVcomBank có quyền từ chối yêu cầu đóng tài khoản của KH trong trường hợp:

- a. TKTT của KH đang bị phong tỏa mà chưa được chấm dứt phong tỏa theo đúng quy định pháp luật và quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Khoản này;
- b. KH chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho PVcomBank;
- c. Các trường hợp khác theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ.

6.3. Trước khi đóng tài khoản, PVcomBank thông báo cho KH biết và số dư trong tài khoản được xử lý như sau¹:

- a. Thanh toán phí đóng TKTT (nếu có) và các khoản phí liên quan khác theo Biểu phí của PVcomBank.
- b. Chi trả theo yêu cầu của chủ TK hoặc thực hiện theo thỏa thuận trước giữa Chủ TK và PVcomBank. Riêng đối với trường hợp đóng TK khi tổ chức chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật, số tiền còn lại trước khi chi trả theo yêu cầu của chủ TK phải được bù trừ với số công nợ của Chủ tài khoản tính đến thời điểm đóng TK trong hệ thống PVcomBank.
- c. Chi trả theo quyết định của Tòa án, cơ quan có thẩm quyền.
- d. Trường hợp tài khoản còn số dư và KH hoặc Người thụ hưởng hợp pháp số dư trên TK đã được thông báo mà chưa đến PVcomBank để làm thủ tục nhận lại tiền hoặc trường hợp đóng TKTT nhưng chưa có căn cứ thực hiện xử lý hoặc chi trả số dư, PVcomBank sẽ chuyển toàn bộ số dư sang Tài khoản trung gian của PVcomBank để chờ thanh toán cho KH hoặc người thụ hưởng. PVcomBank không phải trả lãi đối với số dư này cho KH kể từ thời điểm Đóng TK. Trường hợp KH, Người thụ hưởng hợp pháp không đến nhận số tiền còn lại trên TK trong vòng 10 năm kể từ khi PVcomBank đã thông báo, thì số tiền đó được PVcomBank xử lý theo quy định pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với KH phù hợp với quy định.
- e. Thứ tự chi trả số dư trong TK được thực hiện theo quy định của pháp luật, đảm bảo nguyên tắc ưu tiên chi trả trước cho các nghĩa vụ của KH đối với PVcomBank.

6.4. Sau khi đóng TKTT, nếu KH có nhu cầu sử dụng TKTT, dịch vụ tài khoản của PVcomBank thì phải thực hiện thủ tục mở TK như trường hợp mở TK lần đầu.

6.5. Khi đóng TK, PVcomBank sẽ tự động chấm dứt việc cung cấp các dịch vụ kết nối với TK đó như Dịch vụ Ngân hàng điện tử, Gói tài khoản, Dịch vụ SMS

¹ Trường hợp PVcomBank không thể liên hệ được với KH theo các thông tin liên hệ KH đã cung cấp, đồng nghĩa với việc KH từ chối nhận thông báo từ PVcomBank và KH đồng ý miễn trừ toàn bộ trách nhiệm cho PVcomBank nếu có phát sinh thiệt hại, tranh chấp phát sinh từ/liên quan đến việc KH không nhận các thông báo từ PVcomBank khi PVcomBank đã thực hiện đầy đủ trách nhiệm thông báo tới thông tin liên hệ do KH cung cấp theo các quy định tại Điều khoản điều kiện này.

Banking dành cho KH tổ chức... KH có trách nhiệm thanh toán phí liên quan theo quy định của PVcomBank.

6.6. Sau khi đóng TK, toàn bộ thẻ ngân hàng (nếu có), séc và/hoặc sổ séc/giấy tờ in có giá khác mà PVcomBank cấp, phát cho KH để thực hiện các giao dịch thông qua TK sẽ không còn giá trị sử dụng.

6.7. PVcomBank có quyền sử dụng số TK đã bị đóng cho các mục đích khác theo nhu cầu của PVcomBank.

7. Các trường hợp PVcomBank chủ động trích Nợ tài khoản của KH:

PVcomBank được quyền chủ động trích Nợ trên bất kỳ TK nào của KH mở tại PVcomBank mà không cần thêm bất kỳ xác nhận nào của KH bằng bất cứ phương thức nào trong các trường hợp:

7.1. 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 của KH theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết;

7.2. Các trường hợp trích Nợ liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền;

7.3. Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp hoặc chưa hạch toán ghi nợ khi đã chuyển khoản/thanh toán cho bên thụ hưởng hoặc không hạch toán với nội dung sử dụng của TKTT theo quy định của pháp luật và thông báo cho Chủ tài khoản biết;

7.4. Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập; việc trích Nợ tài khoản phải thông báo cho Chủ tài khoản biết;

7.5. Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi và chi phí phát sinh theo các nghĩa vụ của KH tại PVcomBank; việc trích nợ TK phải thông báo cho Chủ tài khoản biết;

7.6. Các trường hợp khác theo các thỏa thuận trước bằng văn bản giữa PVcomBank, KH và/hoặc quy định của pháp luật từng thời kỳ.

II. QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ TÀI KHOẢN

1. Quy định chung về Dịch vụ tài khoản

1.1. Các loại Dịch vụ Tài khoản

- a. Dịch vụ nộp tiền vào TKTT, rút tiền mặt từ TKTT;
- b. Các dịch vụ thanh toán qua TK, bao gồm: 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;

- c. Các dịch vụ khác liên quan TKTT của KH phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành, bao gồm: Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến, Dịch vụ SMS Banking dành cho KH tổ chức.
- d. Các dịch vụ khác theo quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.

1.2. Điều kiện sử dụng Dịch vụ Tài khoản

- a. Để sử dụng Dịch vụ TK, KH cần đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:
 - i. Có TKTT mở tại PVcomBank;
 - ii. Hoàn tất các bước đăng ký Dịch vụ Tài khoản theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ;
 - iii. Số điện thoại KH đăng ký sử dụng Dịch vụ Tài khoản phải là thuê bao đã được kích hoạt, đang hoạt động và thuộc quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp của KH.
- b. PVcomBank được miễn trừ mọi trách nhiệm phát sinh từ/liên quan đến quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp số điện thoại của KH/Người đại diện hợp pháp của KH. Nếu PVcomBank nghi ngờ, phát hiện KH có hành vi gian lận trong việc sử dụng số điện thoại, bao gồm nhưng không giới hạn việc KH không phải là chính chủ sở hữu, sử dụng hợp pháp số điện thoại, KH không cung cấp thông tin, thông tin không đầy đủ hoặc sử dụng GTTT giả mạo khi đăng ký với nhà mạng, PVcomBank có quyền dừng cung cấp Dịch vụ Tài khoản, Dịch vụ Ngân hàng Điện tử và các sản phẩm, dịch vụ khác của KH tại PVcomBank.
- c. Khi yêu cầu thay đổi bất kỳ thông tin nào liên quan đến Dịch vụ Tài khoản, Dịch vụ Ngân hàng Điện tử, KH đã cân nhắc, hiểu rõ và đồng ý rằng việc thay đổi thông tin này có thể làm thay đổi đồng thời việc sử dụng Dịch vụ Tài khoản/tính năng đến một hoặc các kênh phân phối điện tử khác. Việc thay đổi chỉ có hiệu lực khi KH đã hoàn thành thủ tục, trình tự yêu cầu thay đổi theo quy định của PVcomBank.

1.3. Kênh đăng ký sử dụng Dịch vụ Tài Khoản

- a. Theo quy định của PVcomBank đối với từng Dịch vụ Tài Khoản, KH đăng ký sử dụng Dịch vụ Tài khoản theo các Kênh sau:
 - i. Tại các điểm giao dịch thuộc mạng lưới hoạt động của PVcomBank;
 - ii. Tại các Hệ thống giao dịch điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Hệ thống Ngân hàng điện tử PVConnect Biz; hệ thống giao dịch điện tử trên kênh đối tác...;
 - iii. Kênh thoại: Cuộc gọi tới hoặc từ tổng đài chăm sóc KH của PVcomBank theo số điện thoại đường dây nóng Hotline: 1900 5555 92 hoặc 1800 5555 92 hoặc 19006692 hoặc các số điện thoại khác được PVcomBank thông báo tại website: www.pvcombank.com.vn tại từng thời kỳ để gặp

Tổng đài viên hỗ trợ của PVcomBank (cuộc gọi không kèm video call, có ghi âm);

- iv. Kênh Video Call: Cuộc gọi tới tổng đài chăm sóc KH của PVcomBank sử dụng dịch vụ thoại có kèm hình ảnh, áp dụng cho các thiết bị đầu cuối có gắn camera và màn hình hiển thị, cho phép Người sử dụng có thể nghe âm thanh và nhìn thấy hình ảnh trực tiếp của người đối thoại và ngược lại;
 - v. Kênh email: Thư điện tử được gửi tới từ địa chỉ email do KH đã đăng ký với PVcomBank với địa chỉ email của PVcomBank do PVcomBank công bố sử dụng tại từng thời kỳ;
 - vi. Các kênh khác do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ.
- b. Tại từng thời điểm khác nhau, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, PVcomBank có quyền hạn chế hoặc mở rộng các Kênh cung cấp dịch vụ tới KH theo quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ.
 - c. KH có thể sử dụng Dịch vụ Tài khoản thông qua số điện thoại, email hoặc các phương thức xác nhận giao dịch khác do KH đã đăng ký với PVcomBank, nếu được PVcomBank chấp thuận. KH đồng ý chịu trách nhiệm ràng buộc với toàn bộ các giao dịch đã đề nghị và đã được PVcomBank thực hiện. Trong trường hợp này, KH và PVcomBank đồng ý việc xác lập giao dịch giữa PVcomBank và KH thông qua số điện thoại, email hoặc phương thức xác nhận giao dịch khác mà KH đã đăng ký là một giao dịch điện tử. Lời nói về sự chấp thuận giao dịch của KH được ghi âm; Thư điện tử (email) của KH đề nghị cung cấp dịch vụ hoặc Thư xác nhận của KH về cung cấp dịch vụ đều được coi là văn bản được gửi bởi KH. Trong trường hợp PVcomBank có yêu cầu KH bổ sung bản gốc các chứng từ, tài liệu phát sinh trong quá trình giao dịch, KH có trách nhiệm hoàn thiện bản gốc các chứng từ, tài liệu trong thời hạn do Ngân hàng yêu cầu, tuy nhiên Các bên đồng ý rằng việc KH không hoàn các chứng từ, tài liệu bản gốc không phải là căn cứ để phủ nhận các giao dịch đã thực hiện. Giao dịch giữa PVcomBank và KH đã xác lập thông qua số điện thoại, email đã đăng ký của KH, phương thức xác nhận giao dịch khác vẫn có giá trị pháp lý và ràng buộc trách nhiệm giữa các bên. KH chấp nhận các rủi ro phát sinh liên quan đến việc sử dụng các phương tiện điện tử để yêu cầu cung cấp Dịch vụ trong trường hợp này.
 - d. Trường hợp KH sử dụng Dịch vụ Tài Khoản để chuyển tiền cho cá nhân, tổ chức, KH chịu trách nhiệm đối với toàn bộ thông tin được KH nhập trên giao diện Dịch vụ Tài Khoản (số tiền, số tài khoản thụ hưởng, tên người thụ hưởng và các chi tiết liên quan); tự giải quyết các tranh chấp liên quan trong trường hợp các thông tin đó được nhập do KH nhầm lẫn, sai sót; chịu trách nhiệm về các giao dịch được gửi nhiều lần và các vấn đề khác giữa KH và bên thụ

hưởng trong mọi thời điểm, kể cả trước, trong và sau khi PVcomBank đã chuyển tiền đến tài khoản của bên thụ hưởng.

1.4. Chứng từ giao dịch

- a. Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp, sử dụng Dịch vụ Tài khoản và/hoặc giao dịch giữa KH với PVcomBank được KH cung cấp, cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi PVcomBank, hệ thống điện tử của PVcomBank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH với PVcomBank.
- b. KH cam kết tuân thủ đầy đủ các điều kiện, điều khoản do PVcomBank đưa ra nhằm tuân thủ các quy định của PVcomBank và của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.
- c. Các giao dịch điện tử phát sinh bởi KH, tùy từng loại giao dịch, chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên đăng nhập/mã truy cập của KH hoặc kết hợp mật khẩu truy cập và/hoặc mã OTP/mã xác thực hay chữ ký số và/hoặc yếu tố định danh khác hoặc các phương thức xác thực khác do PVcomBank quy định, phù hợp với pháp luật tại từng thời kỳ; giao dịch đã được gửi tới hệ thống xử lý của PVcomBank và được hệ thống của PVcomBank chấp nhận về tính hợp pháp, hợp lệ của giao dịch.

1.5. Hạn mức giao dịch

- a. KH sử dụng dịch vụ theo hạn mức đăng ký với PVcomBank (nếu có) hoặc theo quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ.
- b. Trường hợp KH muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức quy định của PVcomBank, KH phải đăng ký với PVcomBank và chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu có) khi được PVcomBank chấp thuận hạn mức vượt quá đó.
- c. Không phụ thuộc vào Hạn mức giao dịch do KH đăng ký, PVcomBank được quyền điều chỉnh Hạn mức giao dịch của KH, tùy theo quy định pháp luật và chính sách của PVcomBank tại từng thời kỳ.

1.6. Phí Dịch vụ Tài khoản

- a. Mức phí, thời gian thu phí, cách thức và các quy định liên quan đối với KH sử dụng Dịch vụ Tài khoản được tuân thủ các quy định về phí và Biểu phí Dịch vụ Tài khoản của PVcomBank trong từng thời kỳ.
- b. Phương thức thanh toán phí: bằng tiền mặt, chuyển khoản, tự động trích TK hoặc các phương thức khác theo quy định của PVcomBank/theo thỏa thuận giữa PVcomBank và KH.
- c. PVcomBank có quyền thay đổi, điều chỉnh mức phí, phương thức thu phí tùy từng thời điểm khi KH thay đổi phân hạng/phân nhóm hoặc theo thỏa thuận khác giữa KH và PVcomBank và được PVcomBank công bố công khai trên website của PVcomBank (<https://www.pvcombank.com.vn>) và/hoặc gửi thông báo cho KH theo các phương thức do PVcomBank quyết định. Khi KH

sử dụng Dịch vụ Tài khoản thì được hiểu là KH đã biết và chấp nhận phí dịch vụ của PVcomBank đối với các dịch vụ mà KH sử dụng.

- d. KH cam kết duy trì số dư TKTT khi KH sử dụng trong Dịch vụ Tài khoản đủ để thực hiện thanh toán các khoản thanh toán và chi trả các khoản phí (nếu có) đã được chấp nhận bởi PVcomBank.
- e. Bằng văn bản này, KH đồng ý cho phép PVcomBank tự động trích nợ trên bất cứ tài khoản nào của KH mà không cần thêm bất kỳ xác nhận nào của KH bằng bất cứ phương thức nào để thu các phí, chi phí thực tế phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ Tài khoản.
- f. KH phải chịu trách nhiệm thanh toán đối với mọi chi phí dịch vụ viễn thông và các khoản phí khác mà các nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến của KH thu khi KH sử dụng Dịch vụ Tài khoản.

1.7. Giao dịch không hủy ngang

Bất kỳ Giao dịch đã được thực hiện trên Dịch vụ Tài khoản, không phân biệt loại hình của Giao dịch (dù là giao dịch chuyển tiền, thanh toán, gửi tiết kiệm, rút tiền... hay giao dịch đăng ký, xác nhận đối với bất kỳ chứng từ, hợp đồng, văn bản, thỏa thuận và các tài liệu khác dưới dạng điện tử) được thực hiện bằng bất cứ phương thức thực hiện giao dịch nào của KH (phương thức truyền thống hoặc giao dịch điện tử hoặc các phương thức được các bên chấp nhận theo Điều Khoản Và Điều Kiện) sẽ được PVcomBank coi là có giá trị và không hủy ngang, các giao dịch thực hiện được coi và tại đây được KH cam kết, chấp thuận là giao dịch do KH là bên thực hiện. KH phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của các giao dịch do mình thực hiện/yêu cầu.

1.8. Các trường hợp chấm dứt, từ chối, tạm dừng cung cấp Dịch vụ Tài khoản

PVcomBank có quyền chấm dứt, từ chối, tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản và/hoặc chấm dứt, từ chối, tạm dừng cung cấp Dịch vụ Tài khoản mà không có nghĩa vụ phải báo trước khi PVcomBank thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp:

- a. KH yêu cầu mở tài khoản vô danh hoặc cung cấp thông tin/giấy tờ không chính xác, không đầy đủ, không nhất quán, không trung thực, giả mạo/có dấu hiệu giả mạo, mạo danh/có dấu hiệu mạo danh;
- b. Khi có yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- c. Thông tin, hồ sơ, tài liệu của KH (bao gồm cả Lệnh thanh toán) không hợp pháp, hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký với PVcomBank và/hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa PVcomBank và KH;
- d. Tài khoản của KH không đủ số dư được phép sử dụng để thực hiện các lệnh thanh toán và các khoản phí liên quan;

- e. Chủ tài khoản vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật và quy định tại Bản Điều khoản Và Điều kiện này;
- f. KH không thực hiện đầy đủ các quy định về thủ tục do PVcomBank yêu cầu để đăng ký, sử dụng Dịch vụ;
- g. KH tham gia hoặc PVcomBank có cơ sở để nghi ngờ hoặc xác định KH đang thực hiện hoặc hỗ trợ Bên thứ ba có liên quan đến hoạt động rửa tiền và/hoặc tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt, tham nhũng, hối lộ;
- h. KH/người đại diện theo pháp luật của KH hoặc các Bên tham gia giao dịch có tên trong các Danh sách theo quy định về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt tại PVcomBank;
- i. KH cung cấp trái phép dịch vụ nhận tiền mặt, séc, công cụ tiền tệ khác hoặc công cụ lưu trữ giá trị và thực hiện thanh toán cho người thụ hưởng tại một địa điểm khác;
- j. Có cơ sở nghi ngờ về tính trung thực, mục đích của giao dịch hoặc nghi ngờ về việc giao dịch nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố;
- k. KH không tuân thủ các quy định tại Điều Khoản Và Điều Kiện, quy định sản phẩm/dịch vụ của PVcomBank và/hoặc của pháp luật về việc sử dụng Dịch vụ Tài khoản;
- l. KH hoặc giao dịch của KH có dấu hiệu nghi ngờ liên quan đến tiền ảo, các vụ việc giả mạo, rủi ro, gian lận, mạo danh, lừa đảo, hoặc lợi dụng TKTT phục vụ cho các mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí xác định của PVcomBank;
- m. Khi lợi ích của PVcomBank/KH/bên thứ ba bị vi phạm hoặc có thể bị vi phạm;
- n. Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của PVcomBank;
- o. PVcomBank tạm dừng cung cấp Dịch vụ Tài khoản để bảo trì, nâng cấp hệ thống;
- p. Yêu cầu giao dịch của KH không đủ các yếu tố định danh/xác thực/bảo mật/an toàn theo quy định của PVcomBank;
- q. TKTT của KH bị phong tỏa/không hoạt động hoặc các trường hợp khác theo quy định pháp luật;
- r. KH không cung cấp được hoặc không hợp tác cung cấp thông tin, tài liệu theo yêu cầu của PVcomBank khi PVcomBank có căn cứ/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 về phòng, chống rửa tiền hoặc sử dụng tài khoản có dấu hiệu vi phạm quy định của PVcomBank từng thời kỳ và quy định của pháp luật Việt Nam;
- s. TKTT của KH phát sinh giao dịch chuyển tiền điện tử không chính xác, không đầy đủ các thông tin theo yêu cầu nội bộ của PVcomBank hoặc quy định của pháp luật;

- t. TKTT có giao dịch thanh toán nhưng không thể liên hệ được với KH theo thông tin liên hệ do KH cung cấp;
- u. Trường hợp quy định tại mục B/1/3/3.8 và B/1/3/3.9 của Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- v. Các trường hợp khác theo quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này và các quy định của PVcomBank và quy định của pháp luật Việt Nam từng thời kỳ.

1.9. Cung cấp thông tin

- a. PVcomBank cung cấp thông tin cho Người đại diện hợp pháp của KH về nhận thông báo số dư, các giao dịch phát sinh trên TKTT, thông tin phong tỏa TK và các thông tin khác trong quá trình sử dụng TKTT thông qua một hoặc một số phương thức/Dịch vụ như sau:
 - i. Dịch vụ SMS Banking dành cho KH tổ chức;
 - ii. Dịch vụ thông báo qua ứng dụng Ngân hàng trực tuyến (theo các tính năng thông báo do PVcomBank cung cấp và quy định tại từng thời kỳ);
 - iii. Tại các điểm giao dịch thuộc mạng lưới hoạt động của PVcomBank khi có đề nghị của KH theo trình tự, thủ tục cung cấp thông tin do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ;
 - iv. Thông báo qua thư điện tử/email;
 - v. Các phương thức khác do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ.
- b. Tùy từng thời điểm khác nhau, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, PVcomBank có quyền hạn chế hoặc mở rộng các phương thức/dịch vụ để cung cấp thông tin tới KH theo quy định của PVcomBank, phù hợp với quy định của pháp luật.
- c. PVcomBank được quyền cung cấp thông tin KH trong các trường hợp sau:
 - i. Cung cấp theo yêu cầu của chủ tài khoản/người đại diện hợp pháp của KH;
 - ii. Cung cấp thông tin theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước, tổ chức, cá nhân khác theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, vũ khí hủy diệt hàng loạt và/hoặc quy định pháp luật về việc giữ bí mật, cung cấp thông tin KH;
 - iii. Cung cấp cho các ngân hàng đại lý, Bên thứ ba của PVcomBank để thực hiện việc thẩm định, xác minh thông tin KH trước và trong quá trình KH sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của PVcomBank theo quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền và thông lệ quốc tế;
 - iv. Cung cấp thông tin KH cho các đơn vị kiểm toán, kiểm toán viên, công chứng viên, tư vấn luật, nhà thầu, đối tác của PVcomBank để phục vụ cho công tác kiểm toán và/hoặc cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho KH và/hoặc không trái với quy định pháp luật;
 - v. Các trường hợp cung cấp thông tin khác được sự chấp thuận của KH;

- vi. Theo yêu cầu của Bên thứ ba nhằm xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật;
- vii. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

1.10. Đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng Dịch vụ tài khoản

- a. KH chịu trách nhiệm bảo mật các thông tin liên quan đến hoặc phát sinh từ việc sử dụng các Dịch vụ theo Điều khoản Và Điều kiện này, bao gồm nhưng không giới hạn: Số điện thoại, các yếu tố định danh đã đăng ký với PVcomBank; tên đăng nhập, chữ ký điện tử đã đăng ký/được cung cấp; mật khẩu; các thiết bị/phần mềm/công cụ/dấu hiệu xác thực đã đăng ký/được PVcomBank cung cấp, thực hiện thay đổi thiết bị định kỳ hoặc theo yêu cầu, hướng dẫn của PVcomBank;
- b. KH cần chủ động theo dõi các tin nhắn, email hoặc các hình thức thông báo khác của ngân hàng về các giao dịch/sự kiện phát sinh trên các tài khoản/sản phẩm/dịch vụ của KH tại ngân hàng. Bằng chi phí của mình, trang bị và đảm bảo chất lượng cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... để có thể duy trì kết nối, truy cập an toàn vào Hệ thống giao dịch điện tử và đảm bảo có thể nhận các thông báo của PVcomBank qua các hình thức khác nhau tùy theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ bao gồm nhưng không giới hạn ở các hình thức tin nhắn SMS, tin nhắn thông báo qua phần mềm ứng dụng, email...;
- c. Trong trường hợp phát hiện các nội dung sai khác, bất thường, KH có trách nhiệm thông báo ngay cho PVcomBank. Trường hợp KH không thông báo thì phải chịu trách nhiệm với các rủi ro phát sinh;
- d. KH áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, đảm bảo tính tương thích cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng do KH sử dụng khi kết nối, truy cập vào dịch vụ nhằm kiểm soát phòng ngừa, ngăn chặn mạo danh việc KH để sử dụng hoặc truy cập trái phép vào các Hệ thống giao dịch điện tử để thực hiện các giao dịch ngoài phạm vi kiểm soát của KH;
- e. KH không được cho thuê, cho mượn hoặc thực hiện bất kỳ hành vi nào khác nhằm mục đích chuyển nhượng/chuyển giao/chuyển giao tạm thời quyền sử dụng đối với tài khoản và/hoặc tên đăng nhập và/hoặc tài khoản/mật khẩu/chữ ký điện tử/thiết bị/công cụ/phần mềm dùng để truy cập/xác thực trong quá trình sử dụng Dịch vụ và/hoặc sử dụng các Dịch vụ để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật, thực hiện các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp;
- f. Thông báo kịp thời cho PVcomBank: (i) Những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với PVcomBank bao gồm nhưng không giới hạn GTTT, địa chỉ, số

điện thoại, hòm thư điện tử, thiết bị sử dụng Dịch vụ Tài Khoản, dấu hiệu nhận biết sinh trắc học; (ii) Khi nghi ngờ lộ thông tin hoặc mất thông tin hoặc khi phát hiện mật khẩu, thiết bị bảo mật và/hoặc chữ ký điện tử bị sai sót, không đúng theo yêu cầu của mình; (iii) Các thông tin khác theo quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ. PVcomBank được miễn trừ mọi trách nhiệm có liên quan khi thực hiện các Dịch Vụ cho KH theo các thông tin KH cung cấp;

Trường hợp không thông báo hoặc thông báo không kịp thời, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì KH phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin; cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất.

- g. PVcomBank được miễn trừ mọi trách nhiệm trong trường hợp phát sinh các vấn đề/vụ việc/thiệt hại liên quan đến/phát sinh từ việc KH không thực hiện bảo mật các thông tin liên quan đến hoặc phát sinh từ việc sử dụng các Dịch vụ theo Điều khoản Và Điều kiện này.

1.11. Thu thập, sử dụng, bảo mật thông tin, xử lý dữ liệu cá nhân của KH

- a. PVcomBank thu thập, sử dụng, bảo mật thông tin, xử lý dữ liệu cá nhân của chủ tài khoản là cá nhân và những người liên quan của chủ tài khoản là tổ chức do KH cung cấp cho PVcomBank (sau đây gọi chung là thông tin cá nhân của KH) theo Bản Điều Khoản Và Điều Kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân được PVcomBank niêm yết trên website: www.pvcombank.com.vn; Bản Điều Khoản Và Điều Kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân nêu trên là một phần không tách rời của bản Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- b. PVcomBank chỉ sử dụng thông tin cá nhân của KH cho các mục đích cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tới KH và nâng cao chất lượng, trải nghiệm dịch vụ cho KH. PVcomBank cam kết không bán, tiết lộ, rõ rỉ thông tin cá nhân của KH hoặc sử dụng thông tin cá nhân của KH cho các mục đích vi phạm pháp luật Việt Nam.
- c. PVcomBank được phép cung cấp các thông tin KH (bao gồm: thông tin định danh KH và thông tin sau đây: thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và các thông tin có liên quan khác) trong các trường hợp tại Phần B/II/1/1.9/c. Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- d. Các bên phải chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật khi vi phạm quy định bảo mật thông tin.

1.12. Các hành vi bị cấm trong mở và sử dụng TKTT, Dịch vụ tài khoản

- a. 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;
- b. 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;
- c. Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc sử dụng dịch vụ tại PVcomBank;
- d. Mở hoặc duy trì TKTT nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn TKTT, 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 TKTT, thông tin thẻ ngân hàng;
- e. 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;
- f. KH có TKTT tại PVcomBank nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có TKTT tại PVcomBank cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài;
- g. Các hành vi bị cấm khác theo quy định của pháp luật và của PVcomBank trong từng thời kỳ.

2. Quy định về dịch vụ ngân hàng điện tử

Đối với các KH đăng ký sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến/điện tử (sau đây gọi tắt là Dịch vụ NHĐT) của PVcomBank, KH và PVcomBank thống nhất thực hiện các nội dung sau:

2.1. Đăng ký, hủy đăng ký, tạm khóa, điều chỉnh Dịch vụ NHĐT

Theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ đối với từng Dịch vụ NHĐT, KH đăng ký sử dụng Dịch vụ NHĐT, hủy đăng ký sử dụng Dịch vụ NHĐT, tạm khóa Dịch vụ NHĐT, điều chỉnh Dịch vụ NHĐT theo một hoặc các kênh đăng ký theo quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này.

2.2. Hạn mức giao dịch ngân hàng điện tử

- a. Hạn mức giao dịch gồm:
 - i. Hạn mức giao dịch ngày: Là tổng số tiền giao dịch tài chính tối đa trong một ngày của một KH được thực hiện trên hệ thống PVConnect Biz. Chỉ áp dụng với giao dịch: chuyển tiền liên ngân hàng, chuyển tiền trong PVcomBank khác chủ tài khoản, chuyển khoản lô, thanh toán lương, thanh toán hóa đơn, nộp tiền điện thoại, nộp thuế và các loại giao dịch khác do PVcomBank quy định trong từng thời kỳ;

- ii. Hạn mức giao dịch tối đa lần: Là số tiền giao dịch tối đa của 01 (một) giao dịch tài chính được KH thực hiện trên Hệ thống PVConnect Biz;
 - iii. Hạn mức giao dịch tối thiểu lần: Là số tiền giao dịch tối thiểu của mỗi 01 (một) giao dịch tài chính được KH thực hiện trên hệ thống PVConnect Biz;
 - iv. Các loại Hạn mức khác (nếu có) theo quy định của PVcomBank tại từng thời kỳ.
- b. Trong quá trình sử dụng Dịch vụ NHĐT, KH được quyền đăng ký thay đổi hạn mức giao dịch (điều chỉnh tăng hoặc giảm hạn mức) theo phương thức, trình tự, thủ tục PVcomBank quy định. PVcomBank được quyền áp dụng các biện pháp xác minh KH, và có quyền điều chỉnh hạn mức giao dịch hoặc từ chối yêu cầu điều chỉnh nâng hạn mức giao dịch của KH theo quy định pháp luật, quy định PVcomBank tại từng thời kỳ. KH hiểu và chấp nhận các rủi ro có thể phát sinh từ việc KH đăng ký/thay đổi hạn mức giao dịch.

2.3. Các hình thức xác nhận giao dịch

Các giao dịch của KH được phân loại và đánh giá mức độ rủi ro tối thiểu theo: Nhóm KH, hành vi sử dụng của KH, loại giao dịch, hạn mức giao dịch và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan. Trên cơ sở đó, PVcomBank cung cấp các hình thức xác nhận giao dịch phù hợp với quy định của pháp luật và hình thức xác nhận giao dịch theo đăng ký của KH (nếu có). Khi KH sử dụng một trong các phương thức xác nhận giao dịch này là đồng ý và đề nghị PVcomBank thực hiện giao dịch, chịu trách nhiệm về giao dịch. Các hình thức xác nhận giao dịch có thể là một (hoặc một vài) trong các hình thức sau:

- a. Mật khẩu truy cập (Password);
- b. Mã PIN;
- c. OTP (SMS OTP/Smart OTP/Voice OTP/Token OTP);
- d. Hình thức xác nhận hai kênh;
- e. Sinh trắc học;
- f. Sinh trắc học thiết bị;
- g. FIDO;
- h. Chữ ký điện tử;
- i. Chữ ký điện tử an toàn;
- j. Xác nhận thông qua các thao tác thể hiện sự xác nhận của KH như bấm chấp nhận, phê duyệt, gửi hoặc các hoạt động tương tự trên Hệ thống giao dịch điện tử.

2.4. Tài khoản giao dịch điện tử, mật khẩu truy cập và thiết bị bảo mật

- a. KH và Người dùng của KH được PVcomBank cấp Tài khoản giao dịch điện tử để đăng nhập và giao dịch trên Hệ thống giao dịch điện tử theo nội dung đăng ký của KH với Ngân hàng. Tài khoản giao dịch điện tử của KH bao gồm tên đăng nhập và hình thức xác nhận theo quy định của PVcomBank, phù hợp với quy định pháp luật.

- b. Tài khoản giao dịch điện tử của KH gồm các loại tài khoản như sau:
- i. Tài khoản dành cho Người dùng có vai trò quản trị;
 - ii. Tài khoản dành cho Người dùng có vai trò nhập;
 - iii. Tài khoản dành cho Người dùng có vai trò duyệt;
 - iv. Tài khoản dành cho Người dùng có vai trò nhập và duyệt (chỉ áp dụng với KH là Hộ kinh doanh, doanh nghiệp siêu nhỏ áp dụng chế độ kế toán đơn giản và đăng ký sử dụng tài khoản này với NH).
- c. Phạm vi quyền của Tài khoản giao dịch do Người dùng sử dụng do KH đăng ký với PVcomBank theo quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ. KH chịu trách nhiệm về việc đăng ký, quản lý, sử dụng tài khoản giao dịch điện tử mà PVcomBank đã cung cấp và chịu mọi rủi ro phát sinh từ việc Người dùng sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến bằng Tài khoản giao dịch điện tử của KH.
- d. Tính năng sử dụng Tài khoản giao dịch điện tử:
- d.1. Tài khoản dành cho Người dùng có vai trò quản trị*
- i. Người quản trị là một trong các cá nhân sau: Người quản trị là người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền của KH và được KH đăng ký tại Hợp đồng/thỏa thuận sử dụng/thay đổi dịch vụ Ngân hàng điện tử tại PVcomBank và/hoặc văn bản điều chỉnh (nếu có) theo mẫu do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ.
 - ii. Người quản trị giữ vai trò quản trị có trách nhiệm thực hiện các chức năng quản trị, bao gồm:
 - Quản trị thông tin người dùng: Thực hiện xem, sửa, khóa, mở khóa thông tin người nhập, người duyệt, người kiêm nhập duyệt;
 - Phân quyền thực hiện tính năng Dịch vụ NHĐT và phân quyền liên kết tài khoản với người nhập, người duyệt, người kiêm nhập duyệt;
 - Thiết lập quy tắc phê duyệt giao dịch tài chính/ phi tài chính đối với người duyệt, gồm: Loại giao dịch, khung hạn mức duyệt, số cấp duyệt và hạn mức duyệt;
 - Xem nhật ký giao dịch.
 - Chức năng khác theo quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ
 - iii. Người quản trị không thực hiện các giao dịch tài chính.
 - iv. Người quản trị không có quyền tạo mới người dùng và không được thay đổi vai trò nhập, vai trò duyệt, vai trò kiêm nhập duyệt đối với các tài khoản người dùng đã đăng ký với PVcomBank.
 - v. Người quản trị được phép truy vấn và thực hiện các chức năng quản trị trong phạm vi được phân quyền, mọi thao tác được ghi nhận trên hệ thống PVConnect Biz.
 - vi. Mỗi KH được đăng ký 01 (một) người dùng duy nhất với vai trò quản trị. Trường hợp không sử dụng tính năng dành cho người quản trị, KH không đăng ký sử dụng tính năng quản trị hoặc yêu cầu tạm ngưng sử dụng

PVConnect Biz của người quản trị tại đơn vị kinh doanh hoặc các kênh khác được PVcomBank quy định theo từng thời kỳ.

d.2. Tài khoản dành cho Người dùng có vai trò duyệt:

- i. Người duyệt là một trong các cá nhân sau: Người đại diện theo pháp luật của KH hoặc người đại diện theo ủy quyền và được KH đăng ký tại Hợp đồng/thỏa thuận sử dụng/thay đổi dịch vụ Ngân hàng điện tử tại PVcomBank và/hoặc văn bản điều chỉnh (nếu có) theo mẫu do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ.
- ii. Người duyệt được phép truy vấn các giao dịch trong phạm vi được phân quyền; và phê duyệt các giao dịch do người nhập thực hiện trong phạm vi được phân quyền và theo quy trình phê duyệt trước khi lệnh giao dịch được gửi tới PVcomBank.
- iii. Mỗi KH đăng ký một hoặc nhiều người dùng có vai trò Duyệt tùy thuộc vào yêu cầu của KH. Người nhập và người duyệt phải là 2 người dùng khác nhau.

d.3. Tài khoản dành cho Người dùng có vai trò nhập:

- i. Người nhập là một trong các cá nhân sau: Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán của KH hoặc người được ủy quyền giao nhiệm vụ thực hiện nhiệm vụ kế toán và được KH đăng ký tại Hợp đồng/thỏa thuận sử dụng/thay đổi dịch vụ Ngân hàng điện tử tại PVcomBank và/hoặc văn bản điều chỉnh (nếu có) theo mẫu do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ.
- ii. Người nhập được phép truy vấn các giao dịch trong phạm vi được phân quyền và tạo lập giao dịch trong phạm vi được phân quyền. Giao dịch sau khi được tạo lập sẽ được chuyển tiếp đến người dùng có vai trò Duyệt để thực hiện phê duyệt theo quy trình phê duyệt.
- iii. Mỗi KH được đăng ký một hoặc nhiều người dùng có vai trò Nhập tùy thuộc vào yêu cầu của KH. Người nhập và người duyệt phải là 2 người dùng khác nhau.

d.4. Tài khoản dành cho Người dùng có vai trò kiêm nhập duyệt:

- i. Tài khoản Người kiêm nhập duyệt chỉ áp dụng đối với trường hợp sau:
 - Trường hợp KH là Hộ kinh doanh: Người kiêm nhập duyệt là Chủ hộ kinh doanh hoặc Người được Chủ hộ kinh doanh ủy quyền kiêm nhiệm Kế toán trưởng/phụ trách kế toán và được KH đăng ký tại Hợp đồng/ thỏa thuận sử dụng/thay đổi dịch vụ Ngân hàng điện tử tại PVcomBank và/hoặc văn bản điều chỉnh (nếu có) theo mẫu do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ
 - Trường hợp KH là Doanh nghiệp siêu nhỏ không có vốn nhà nước và áp dụng chế độ kế toán đơn giản: Người kiêm nhập duyệt là người đại diện theo pháp luật của KH hoặc người đại diện ủy quyền kiêm nhiệm Kế toán trưởng/phụ trách kế toán và được KH đăng ký tại Hợp đồng/thỏa thuận sử

dụng/thay đổi dịch vụ Ngân hàng điện tử tại PVcomBank và/hoặc văn bản điều chỉnh (nếu có) theo mẫu do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ.

Lưu ý: Trường hợp KH thuộc loại Doanh nghiệp tư nhân, Công ty TNHH MTV do cá nhân làm chủ sở hữu, nếu người đại diện theo pháp luật/đại diện theo ủy quyền là người đang quản lý, điều hành của các doanh nghiệp được kiêm nhiệm Kế toán trưởng/phụ trách kế toán thì được phép đăng ký tài khoản kiêm nhập duyệt.

- ii. Người kiêm nhập duyệt giữ vai trò kiêm nhập duyệt có thể thực hiện cả hai bước: tạo lập và phê duyệt giao dịch trong phạm vi được phân quyền và theo quy trình phê duyệt. Hai bước này được thực hiện độc lập: sau khi tạo lập giao dịch thành công, người kiêm nhập duyệt phải thực hiện thao tác phê duyệt để hoàn tất giao dịch.
- iii. Người kiêm nhập duyệt được phép truy vấn các giao dịch trong phạm vi được phân quyền; và phê duyệt các giao dịch do người nhập thực hiện trong phạm vi được phân quyền và theo quy trình phê duyệt trước khi lệnh giao dịch được gửi tới PVcomBank
- iv. Mỗi KH đăng ký 01 (một) người dùng duy nhất với vai trò kiêm nhập duyệt. Trường hợp đã đăng ký Người dùng kiêm nhập duyệt, KH không được đăng ký thêm bất kỳ Người dùng nào với vai trò Người nhập hoặc Người duyệt.
- v. Lưu ý: Đối với người dùng có vai trò Người nhập, Người duyệt, Người kiêm nhập duyệt, việc ủy quyền được thể hiện trực tiếp trên Hợp đồng/Thỏa thuận đăng ký hoặc thay đổi dịch vụ Ngân hàng điện tử theo mẫu của PVcomBank.
- e. Tài khoản giao dịch điện tử được KH sử dụng để thực hiện các giao dịch điện tử và bảo đảm chính xác trình tự giao dịch của KH và có giá trị chứng minh, lưu trữ lịch sử giao dịch của KH tại PVcomBank. KH chịu trách nhiệm về các giao dịch được thực hiện bởi các tài khoản giao dịch điện tử được PVcomBank cấp cho người dùng theo chỉ định của KH.
- f. Tài khoản giao dịch điện tử, mật khẩu truy cập lần đầu hoặc cấp lại có thể được gửi trực tiếp tới KH tại các điểm giao dịch thuộc mạng lưới hoạt động của PVcomBank hoặc được tới địa chỉ mail, số điện thoại đã đăng ký của KH với PVcomBank hoặc các hình thức gửi khác theo quyết định của PVcomBank phù hợp quy định pháp luật.
- g. PVcomBank được quyền hủy hiệu lực mật khẩu của KH trong trường hợp bị nhập sai mật khẩu liên tiếp quá số lần do PVcomBank quy định từng thời kỳ (nhưng không quá 10 lần). PVcomBank chỉ cấp phát lại mật khẩu khi KH yêu cầu và PVcomBank đã hoàn thành việc kiểm tra, nhận biết KH trước khi thực hiện cấp phát lại, bảo đảm chống gian lận, giả mạo.

- h. Thời hạn hiệu lực của mật khẩu tối đa 06 tháng, đối với mật khẩu được PVcomBank cấp phát lần đầu: Thời hạn hiệu lực tối đa 30 ngày. Thời hạn hiệu lực của mật khẩu có thể là một thời hạn khác tùy theo quy định/chính sách của PVcomBank tại từng thời kỳ, bảo đảm phù hợp quy định pháp luật. KH có trách nhiệm thay đổi mật khẩu ngay lần đăng nhập đầu tiên và thay đổi định kỳ tối thiểu trong thời gian có hiệu lực của mật khẩu.
- i. Việc cấp lại mật khẩu truy cập, thay đổi phương thức xác thực, thay đổi Hạn mức giao dịch hoặc ngừng sử dụng dịch vụ được thực hiện trên cơ sở yêu cầu của KH, theo quy định của PVcomBank và chỉ có giá trị khi được PVcomBank xác nhận.

2.5. Sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử:

- a. Khi đăng ký sử dụng Dịch vụ NHĐT, KH nhận biết được đầy đủ các rủi ro có thể phát sinh liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ NHĐT. KH đồng ý chịu trách nhiệm về các rủi ro có thể xảy ra từ việc sử dụng Dịch vụ NHĐT; trong đó, bao gồm nhưng không giới hạn bởi rủi ro phát sinh từ việc quản lý, sử dụng các thiết bị điện tử để nhận mã xác thực OTP, quản lý và giữ bí mật Tài khoản giao dịch điện tử và Mật khẩu truy cập hệ thống giao dịch điện tử, rủi ro từ các sự kiện bất khả kháng như lỗi đường truyền, lỗi hệ thống... PVcomBank được quyền miễn trừ khỏi mọi tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ NHĐT sau khi đã áp dụng các phương thức cần thiết để xác minh các yếu tố để nhận diện KH truy cập và xác nhận giao dịch.
- b. Các yêu cầu sử dụng Dịch vụ NHĐT, bao gồm nhưng không giới hạn Giao dịch tài chính, Giao dịch phi tài chính của KH được xác định là hợp pháp, hợp lệ khi: (i) Các yêu cầu của KH được nhập trên Hệ thống giao dịch điện tử theo đúng hướng dẫn của PVcomBank; (ii) Đầy đủ các nội dung theo quy định của PVcomBank và pháp luật về chứng từ kế toán hoặc đầy đủ các thông tin, chứng từ đáp ứng yêu cầu cho từng loại giao dịch; (iii) Tài khoản của KH đủ số dư khả dụng cho phép thực hiện Giao dịch tài chính; (iv) Giao dịch tài chính trong hạn mức PVcomBank quy định và/hoặc KH đăng ký; (v) Được xác nhận bằng loại phương thức xác thực giao dịch phù hợp theo quy định của PVcomBank và của pháp luật tại từng thời kỳ; (vi) Giao dịch không bị hạn chế hoặc bị cấm bởi pháp luật; (vii) Các điều kiện khác do PVcomBank quy định (nếu có).
- c. KH chịu trách nhiệm đối với việc thực hiện các giao dịch trên Hệ thống giao dịch điện tử đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật.
- d. KH chịu trách nhiệm về các khoản chi phí điện thoại, phí truy cập internet và các khoản phí khác mà do bên thứ ba thu khi sử dụng Dịch vụ NHĐT.
- e. Phối hợp với PVcomBank, Đối tác liên quan để tìm hiểu nguyên nhân xử lý, khắc phục các lỗi KH phản ánh trong quá trình sử dụng Dịch vụ NHĐT, thực

hiện các biện pháp, yêu cầu cần thiết để phòng ngừa, ngăn chặn giao dịch gian lận, mất mát hay mất cắp liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ NHĐT.

- f. Các giao dịch thanh toán hóa đơn liên quan đến việc thanh toán và cung cấp dịch vụ hàng hóa giữa KH và các đối tác cung cấp dịch vụ, đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT), PVcomBank chịu trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu của KH và hỗ trợ KH trong việc đối chiếu, xác nhận, xử lý các vấn đề liên quan đến thanh toán hóa đơn; việc cung cấp hàng hóa và dịch vụ cũng như chất lượng của hàng hóa dịch vụ thuộc về trách nhiệm của các đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ. Việc hợp tác giữa ĐVCNTT và PVcomBank hay ngân hàng kết nối hay Đối tác hợp tác của PVcomBank không phải là sự chấp thuận, chứng thực hay bảo đảm của PVcomBank đối với Đơn vị đó hoặc với các sản phẩm hoặc dịch vụ do họ cung cấp.
- g. Quy trình, tài liệu hướng dẫn KH cài đặt, sử dụng các phần mềm, ứng dụng, thiết bị để truy cập, thực hiện các giao dịch điện tử tương ứng trên các phương tiện truy cập Dịch vụ NHĐT do PVcomBank xây dựng tại từng thời kỳ. PVcomBank hướng dẫn KH sử dụng các tài liệu hướng dẫn nêu trên trước hoặc ngay tại thời điểm KH đăng ký sử dụng tương ứng với từng phương tiện truy cập Dịch vụ NHĐT. KH có thể liên hệ PVcomBank để được cung cấp tài liệu hướng dẫn khi có nhu cầu.
- h. KH phải thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ NHĐT, tối thiểu gồm các nội dung sau:
 - i. Bảo vệ bí mật mã khóa bí mật/mật khẩu truy cập, mã PIN, OTP và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này;
 - ii. Không được đặt mật khẩu trùng với các thông tin dễ đoán;
 - iii. Thiết lập mã khóa bí mật, mã PIN đảm bảo theo các nguyên tắc thiết lập tối thiểu do PVcomBank quy định và thay đổi mã khóa bí mật tài khoản truy cập, mã PIN theo định kỳ hoặc khi bị lộ, nghi bị lộ;
 - iv. Không dùng máy tính/thiết bị công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch qua Dịch vụ NHĐT;
 - v. Không sử dụng mạng WIFI công cộng khi sử dụng Dịch vụ NHĐT;
 - vi. Không lưu lại tên đăng nhập và mã khóa bí mật, mã PIN trên các trình duyệt web/ứng dụng;
 - vii. Thoát khỏi ứng dụng sử dụng Dịch vụ NHĐT khi không sử dụng;
 - viii. Tìm hiểu, cập nhật về các Cảnh báo, Nhận dạng và hành động xử lý một số tình huống lừa đảo, giả mạo trang tin điện tử, phần mềm ứng dụng sử dụng Dịch vụ NHĐT.
 - ix. Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗi hồng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng Mobile Banking; xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc và cập nhật mẫu nhận diện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch;

- x. Đăng ký và sử dụng các hình thức xác nhận giao dịch có mức độ an toàn, bảo mật phù hợp với nhu cầu của KH về hạn mức giao dịch;
- xi. Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng Mobile Banking, phần mềm tạo OTP và các phần mềm ứng dụng khác trong các giao dịch Dịch vụ NHĐT;
- xii. Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc;
- xiii. Đăng ký nhận thông báo, theo dõi về các biến động của tài khoản theo hướng dẫn PVcomBank từng thời kỳ;
- xiv. Không truy cập đường dẫn, liên kết không rõ nguồn gốc;
- xv. Thông báo kịp thời cho PVcomBank khi phát hiện các giao dịch bất thường;
- xvi. Thông báo ngay cho PVcomBank qua tổng đài chăm sóc KH/ hoặc các kênh tiếp nhận thông tin khác theo quy định của PVcomBank các trường hợp: Mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký số; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công;
- xvii. Các biện pháp an toàn, bảo mật khác trong khả năng có thể của KH hoặc theo yêu cầu của quy định pháp luật.

2.6. Kênh Hỗ trợ KH sử dụng Dịch vụ NHĐT:

- a. Khi KH có nhu cầu cần hỗ trợ hay gặp sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ NHĐT, KH có thể liên hệ với PVcomBank qua các Kênh nêu tại Phần B/II/1/1.3 Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- b. Trong quá trình KH sử dụng Dịch vụ NHĐT, PVcomBank sẽ thực hiện chủ động liên hệ với KH thông qua duy nhất một cách thức là sử dụng số điện thoại chính thức của PVcomBank: 024 3553 8800, 024 3553 8806, 024 3553 8808, 024 3553 8809. Việc liên hệ này nhằm mục đích:
 - i. Tư vấn giải đáp thắc mắc của KH liên quan đến dịch vụ NHĐT;
 - ii. Phản hồi, giải quyết thắc mắc, yêu cầu hoặc khiếu nại của KH liên quan đến việc đăng ký và/hoặc sử dụng các Dịch vụ NHĐT;
 - iii. Thực hiện các nội dung khác theo thỏa thuận của PVcomBank với KH theo từng thời kỳ.
- c. PVcomBank không gửi SMS, thư điện tử cho KH có nội dung chứa đường dẫn liên kết (Hyperlink) truy cập các trang tin điện tử, trừ trường hợp theo yêu cầu của KH. KH cần lưu ý nâng cao cảnh giác với các tin nhắn, thư điện tử có chứa đường dẫn liên kết có nội dung cố ý giả mạo PVcomBank để tránh việc gặp các rủi ro cho thiết bị sử dụng Dịch vụ NHĐT.

2.7. Đảm bảo hoạt động liên tục:

- a. PVcomBank sẽ ưu tiên hàng đầu và nỗ lực hết mình bảo đảm Hệ thống giao dịch điện tử hoạt động liên tục, trừ trường hợp bảo trì hệ thống hoặc xảy ra sự kiện bất khả kháng.

- b. Trường hợp bảo trì hệ thống hoặc xảy ra sự kiện bất khả kháng dẫn đến việc cung cấp Dịch vụ NHĐT bị gián đoạn, PVcomBank sẽ thực hiện thông báo cho KH về việc phát sinh sự kiện bảo trì hệ thống/bất khả kháng và thực hiện các biện pháp khắc phục trong thời gian sớm nhất để KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ NHĐT.

2.8. Thực thi yêu cầu Dịch vụ NHĐT:

- a. KH gửi các yêu cầu Dịch vụ NHĐT đến PVcomBank qua hệ thống Dịch vụ NHĐT. Các yêu cầu Dịch vụ NHĐT phải được lập với các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của PVcomBank.
- b. Các yêu cầu Dịch vụ NHĐT chỉ được xem là đã được PVcomBank nhận được khi và chỉ khi các yêu cầu này đã được ghi nhận vào hệ thống thông tin của PVcomBank đúng cách thông qua hệ thống Dịch vụ NHĐT. Các yêu cầu của giao dịch được gửi từ phía KH không có nghĩa là các giao dịch đó đã được PVcomBank tiếp nhận. PVcomBank chỉ thực hiện lệnh sau khi PVcomBank đã kiểm tra và hệ thống Dịch vụ NHĐT đã xác nhận việc nhận được yêu cầu hợp lệ từ phía KH. PVcomBank có quyền từ chối những giao dịch không hợp lệ mà không cần phải thông báo cho KH.
- c. KH chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào hệ thống Dịch vụ NHĐT PVcomBank bằng chính tên đăng nhập và mật khẩu của KH và/hay kết hợp phương pháp xác thực khác do PVcomBank cung cấp cho KH để lập yêu cầu Dịch vụ NHĐT PVcomBank thì các yêu cầu này đều được xem là do chính KH chủ quan tạo ra và KH phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các yêu cầu này cũng như các hậu quả phát sinh từ các yêu cầu này (nếu có). PVcomBank không có trách nhiệm phải áp dụng bất kỳ hình thức kiểm tra tính xác thực nào khác của yêu cầu Dịch vụ NHĐT của KH ngoài việc kiểm tra đúng tên đăng nhập và mật khẩu của KH, đồng thời được miễn trừ hoàn toàn các trách nhiệm liên quan đến việc thực hiện theo đúng các yêu cầu nêu trên.
- d. KH đảm bảo rằng mọi yêu cầu Dịch vụ NHĐT mà KH yêu cầu PVcomBank thực thi đều đã được KH kiểm tra chặt chẽ, nếu sau thời hạn 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu Dịch vụ NHĐT của KH được PVcomBank thực thi mà không có bất cứ khiếu nại/tranh chấp nào, KH tự nguyện đồng ý rằng các yêu cầu này đã được PVcomBank thực thi một cách chính xác và đầy đủ. PVcomBank được miễn trừ nghĩa vụ trong việc giải quyết khiếu nại sau thời hạn này và được miễn trừ toàn bộ các nghĩa vụ đối với bên thứ ba bất kỳ trong trường hợp xảy ra tranh chấp giữa KH và Bên thứ ba. Việc đối chiếu các yêu cầu Dịch vụ NHĐT của KH đã được PVcomBank thực thi với chứng từ khác bằng giấy (nếu có) không ảnh hưởng đến giá trị, hiệu lực của yêu cầu này.

- e. Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống Dịch vụ NHĐT của PVcomBank, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các yêu cầu Dịch vụ NHĐT của KH cũng như nội dung các yêu cầu này là bằng chứng có giá trị pháp lý rằng KH đã sử dụng Dịch vụ NHĐT của PVcomBank và KH chịu trách nhiệm về các yêu cầu mình đã tạo ra này bất chấp các dữ liệu này không phải là bản chính, không có chữ ký của KH, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo bởi hệ thống Dịch vụ NHĐT hay KH đã thay đổi các thông tin liên quan đến yêu cầu Dịch vụ NHĐT sau khi yêu cầu này đã được PVcomBank xử lý.
- f. PVcomBank quy định loại và số tài khoản KH duy trì tại PVcomBank có thể truy cập được trên Dịch vụ NHĐT.

2.9. Thời gian và hiệu lực giao dịch

- a. Các giao dịch trên Dịch vụ NHĐT được thực hiện bất kể thời gian nào mà hệ thống Ngân hàng điện tử PVConnect Biz sẵn sàng. Đối với các giao dịch chuyển tiền ra ngoài hệ thống PVcomBank, thời gian xử lý giao dịch sẽ tuân theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ dựa trên quy định về thời gian hoạt động của hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng.
- b. Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng Tài khoản giao dịch điện tử mà PVcomBank đã cấp cho KH (bao gồm: tên đăng nhập, mật khẩu của KH và được xác thực thông qua Smart OTP hoặc các hình thức xác nhận giao dịch khác theo quy định của PVcomBank). Hiệu lực của giao dịch được tính từ khi KH xác nhận giao dịch, thực hiện đúng các yêu cầu và được hệ thống PVConnect Biz chấp nhận.

3. Quy định về dịch vụ SMS banking

Đối với các KH đăng ký sử dụng Dịch vụ SMS Banking của PVcomBank, KH và PVcomBank thống nhất thực hiện nội dung quy định về TKTT quy định tại Phần B/II/1 Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này và các nội dung sau:

3.1. Điều kiện sử dụng Dịch vụ SMS Banking:

- a. KH sử dụng Dịch vụ tài khoản của PVcomBank.
- b. Số điện thoại nhận tin nhắn theo thông tin đăng ký của KH với PVcomBank trên hệ thống PVcomBank.
- c. KH có thể đăng ký nhiều số điện thoại để nhận tin nhắn thông báo từ Dịch vụ SMS Banking theo trình tự, thủ tục do PVcomBank quy định.

3.2. Dịch vụ SMS Banking: bao gồm:

- a. Dịch vụ SMS Biến động số dư chủ động: Là dịch vụ tiện ích thông qua số điện thoại KH chủ động đăng ký sử dụng với PVcomBank, PVcomBank sẽ gửi thông báo qua SMS ngay lập tức cho KH khi có sự thay đổi về số dư TK do các giao dịch của KH hoặc bên thứ ba: (i) KH chủ động thực hiện các giao dịch ghi Nợ/ghi Có vào TK như nộp/rút tiền, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn...; (ii) Có lệnh từ bên thứ ba gửi PVcomBank yêu cầu ghi Có trên TK

của KH như: nhận tiền từ chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, nộp tiền vào tài khoản...; (iii) Có lệnh từ bên thứ ba gửi PVcomBank yêu cầu ghi Nợ trên TK của KH như: trích tiền thu hộ tiền điện, nước, điện thoại, thuế, theo công văn của các bên liên quan (VD: đền bù hợp đồng, công văn truy thu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền...); (iv) Các trường hợp khác theo quy định của PVcomBank tại từng thời kỳ;

- b. Dịch vụ SMS BĐSĐ tiền gửi: Là dịch vụ tiện ích thông qua số điện thoại KH đăng ký với PVcomBank, PVcomBank gửi thông báo qua SMS ngay lập tức cho KH khi có sự thay đổi về số dư tài khoản tiền gửi có kỳ hạn của KH;
- c. Dịch vụ SMS BĐSĐ tiền vay: Là dịch vụ tiện ích thông qua số điện thoại KH đăng ký với PVcomBank, PVcomBank gửi thông báo qua SMS ngay lập tức cho KH khi có sự thay đổi về số dư tài khoản tiền vay của KH (thu lãi, thu gốc,... hoặc các thông báo khác liên quan đến khoản vay của KH);
- d. Dịch vụ SMS OTP: Là dịch vụ tiện ích thông qua số điện thoại KH đăng ký với PVcomBank, PVcomBank sẽ gửi thông báo qua SMS ngay lập tức cho KH mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password - OTP) để sử dụng vào mục đích xác nhận các giao dịch tài chính hoặc phi tài chính của KH;
- e. Dịch vụ SMS Banking tin nghiệp vụ khác: Là dịch vụ tiện ích thông qua số điện thoại mặc định gắn với CIF của KH trên hệ thống PVcomBank, PVcomBank sẽ gửi thông báo SMS cho KH trong các trường hợp sau:
 - Thông báo biến động số dư Tài khoản (ghi Nợ/ghi Có) mà thay đổi đó phát sinh do Ngân hàng thực hiện các giao dịch như trả lãi, thu nợ, thu phí... cho/của KH;
 - Các thông báo liên quan đến dịch vụ Tài khoản và dịch vụ Ngân hàng điện tử như: mở Tài khoản thành công, đăng nhập thiết bị mới, gửi mã xác thực, duyệt hạn mức, kết quả duyệt hạn kiểm, đăng ký thành công dịch vụ SMS Biến động số dư chủ động (tại quầy);
 - Các thông báo liên quan đến thẻ ghi nợ/thẻ tín dụng như: mở thẻ thành công, kích hoạt thẻ thành công, giao dịch lỗi, thẻ tín dụng sắp hết hạn, biến động số dư thẻ tín dụng, chậm thanh toán thẻ tín dụng, nợ trong hạn, thẻ hết hạn...;
 - Các thông báo liên quan đến khoản vay như: Cầm cố, tắt toán khoản vay, thay đổi lãi suất, giải tỏa tài sản, nhắc nợ, khoản vay quá hạn, cấp hạn mức thấu chi;
 - Các thông báo liên quan đến tiền gửi có kỳ hạn như: phát sinh ghi Nợ/Có vào tài khoản tiền gửi, thông báo liên quan đến huy động vốn...;
 - Các thông báo liên quan đến thông tin KH như: thay đổi số điện thoại, thay đổi chữ ký số, thay đổi số điện thoại nhận mã xác thực, chúc mừng sinh nhật...;

- Các thông báo liên quan đến hoạt động của Ngân hàng, thông báo từ Ngân hàng về tin tức, cảnh báo, chương trình khuyến mại, sản phẩm dịch vụ...;
- Các thông báo khác được PVcomBank quy định, thực hiện gửi theo từng thời kỳ.

III. ĐỀ NGHỊ VÀ XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI

1. PVcomBank tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của KH trong quá trình sử dụng TKTT, Dịch vụ tài khoản theo các nguyên tắc sau:

1.1. Hình thức tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại bao gồm: (i) Qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) và (ii) Qua các điểm giao dịch thuộc mạng lưới hoạt động của PVcomBank (iii) Các kênh khác do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ, đảm bảo xác thực những thông tin mà KH đã cung cấp cho PVcomBank;

1.2. Trường hợp KH đề nghị do nghi ngờ có gian lận, rủi ro hoặc tổn thất khi sử dụng TKTT, PVcomBank thực hiện ngay các biện pháp để phong tỏa TK khi nhận được đề nghị của KH nhằm giảm nguy cơ thiệt hại/rủi ro phát sinh thêm cho KH;

1.3. KH gửi giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ. Trường hợp PVcomBank tiếp nhận thông tin yêu cầu của KH qua tổng đài điện thoại hoặc kênh trực tuyến, PVcomBank yêu cầu KH cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh, nhận biết KH, lưu trữ thông tin KH cung cấp làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, KH thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;

1.4. Thời hạn KH được quyền gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại do PVcomBank quy định nhưng không ít hơn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

1.5. Đối với các yêu cầu tra soát, KH đảm bảo lưu trữ các chứng từ giao dịch với PVcomBank. PVcomBank chỉ giải quyết các yêu cầu tra soát mà KH xuất trình được các chứng từ giao dịch với PVcomBank.

2. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:

2.1. Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại Mục III/1/1.1 Phần này, PVcomBank thực hiện xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH;

2.2. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, PVcomBank thực hiện bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều kiện này;

2.3. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại Mục III/2./2.1, 2.2. Phần này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, PVcomBank thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

- 3. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm**, PVcomBank thực hiện thông báo cho Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho KH về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. 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, PVcomBank thỏa thuận với KH về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- 4. Trường hợp PVcomBank, KH và các bên liên quan không thỏa thuận được** và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
- 5. KH có thể tra cứu trực tuyến được thông tin**, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại của PVcomBank trên hệ thống điện tử cung cấp giải pháp tra cứu trực tuyến được PVcomBank công bố tại từng thời kỳ.

PHẦN C. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

1. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

1.1 Quyền của Ngân hàng

- a. Trong trường hợp phát hiện KH vi phạm/có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc thỏa thuận với NH, NH có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của KH, giữ lại vật chứng và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý.
- b. Phong tỏa TK, tạm dừng/ngừng giao dịch/hạn chế KH thực hiện giao dịch TK, đóng Tài khoản, tạm giữ hoặc tất toán số dư TK theo quy định pháp luật hoặc theo thỏa thuận giữa KH và NH.
- c. Được quy định, áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của NH.
- d. Được quyền yêu cầu KH cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan khi KH sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định pháp luật và quy định của NH.
- e. Phạt KH do vi phạm các quy định về sử dụng Tài khoản;
- f. Được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp: (i) KH cung cấp thông tin, hồ sơ mở và sử dụng TK không đúng, sai sự thật cho NH; và (ii) NH thực hiện lệnh thanh toán theo đúng chỉ dẫn thanh toán của KH; và (iii) các hậu quả/tranh chấp xảy ra phát sinh từ hoặc liên quan đến việc KH bị lộ, bị mất hoặc bị lợi dụng các thông tin của KH trong quá trình mở và sử dụng TK mà

không phải do lỗi của NH; và (iv) KH không tuân thủ các hướng dẫn của NH trong việc mở và sử dụng TK; và (v) các sự cố, gián đoạn, lỗi hoặc việc không thể truy cập Dịch vụ NHĐT phát sinh từ lỗi của các bên thứ ba như nhà cung cấp Dịch vụ internet, nhà mạng viễn thông, hệ thống Napas, hoặc các lỗi trên thiết bị của KH mà không phải do lỗi của PVcomBank; và (vi) Các thiệt hại phát sinh do KH không tuân thủ các khuyến cáo về an toàn, bảo mật do PVcomBank công bố trong từng thời kỳ; và (vii) các trường hợp khác không phải do lỗi của NH.

- g. Được quyền sử dụng hình ảnh, biểu tượng, tên tổ chức và các thông tin khác có liên quan của KH để phục vụ cho các ấn phẩm quảng cáo, các nội dung truyền thông của các sản phẩm, dịch vụ mà NH phát triển hay gửi thông tin về các dịch vụ ngân hàng của NH cho KH đến email, số điện thoại, địa chỉ bưu điện do KH cung cấp cho NH.
- h. Trong trường hợp KH vượt quá số lần đăng nhập không thành công Dịch vụ NHĐT theo quy định của NH từng thời kỳ, KH sẽ bị khóa quyền truy cập Hệ thống Dịch vụ NHĐT. Việc kích hoạt lại dịch vụ sẽ thực hiện theo quy định của NH tại từng thời kỳ.
- i. Không chịu trách nhiệm nếu KH sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến không do NH cung cấp hoặc sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến mạo danh (không phải Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến do NH cung cấp).
- j. NH được quyền sẽ cung cấp tính năng mới, phiên bản mới nhất của Dịch vụ NHĐT cho KH khi NH nâng cấp hoặc chỉnh sửa dịch vụ này mà không cần thông báo và/hoặc chấp thuận của KH.
- k. Từ chối thực thi các yêu cầu Dịch vụ NHĐT của KH nếu tại thời điểm xử lý, PVcomBank phát hiện yêu cầu đó có một trong các điểm sau:
 - i. Có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ hay không có đủ cơ sở để thực hiện, xử lý;
 - ii. Có các dấu hiệu vi phạm hoặc dấu hiệu giao dịch đáng ngờ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, phòng chống tham nhũng và hối lộ;
 - iii. Yêu cầu bị lỗi hay việc thực thi yêu cầu Dịch vụ NHĐT đó sẽ vi phạm pháp luật hay không hợp lệ;
 - iv. Số tiền trên yêu cầu Dịch vụ NHĐT (nếu có) và phí dịch vụ phát sinh lớn hơn số dư khả dụng trên TKTT;
 - v. TKTT bị tạm khóa, phong tỏa, không thể chuyển tiền khỏi tài khoản này;
 - vi. Tài khoản thụ hưởng (nếu có) bị đóng, hay do yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền không cho thực thi yêu cầu Dịch vụ NHĐT đó;
 - vii. Bất kỳ nguyên nhân nào nằm ngoài khả năng kiểm soát của PVcomBank, ngăn cản PVcomBank thực thi yêu cầu của KH.

- l. Trong những trường hợp cụ thể, PVcomBank được quyền yêu cầu KH cung cấp các văn bản/thông tin cần thiết để PVcomBank có đủ cơ sở thực thi yêu cầu Dịch vụ NHĐT và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi yêu cầu do KH không cung cấp kịp thời các thông tin, văn bản theo yêu cầu của PVcomBank.
- m. PVcomBank được quyền tự động trích tiền trên TK của KH tại PVcomBank hay tại bất kỳ ngân hàng nào mà KH mở tài khoản để thu các loại phí, lệ phí mà KH còn nợ PVcomBank hay thanh toán các khoản tiền và phí liên quan cho bên thứ ba để thực thi các yêu cầu Dịch vụ NHĐT cho KH.
- n. Không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực thi các yêu cầu Dịch vụ NHĐT khi các yêu cầu này đã được PVcomBank thực thi.
- o. Không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp (nếu có) giữa KH và cá nhân/đơn vị thụ hưởng theo yêu cầu Dịch vụ NHĐT của KH.
- p. PVcomBank được miễn trừ trách nhiệm đối với việc KH cung cấp các chứng từ mà người phê duyệt của KH trên chứng không đúng cấp thẩm quyền được phê duyệt.
- q. PVcomBank có quyền thay đổi tài liệu, thông tin liên quan đến Dịch vụ NHĐT, địa chỉ Website để KH truy cập Dịch vụ NHĐT; thay đổi, thêm, bớt thông tin trên màn hình trang Website cung cấp Dịch vụ NHĐT bao gồm, nhưng không giới hạn ở danh sách các ngân hàng, nhà cung cấp dịch vụ, tỷ giá ngoại tệ, lãi suất cho vay, lãi suất gửi tiền tiết kiệm, giá vàng mà không cần thông báo cho KH.
- r. Trong trường hợp để bảo vệ KH/theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền/quy định của pháp luật/ PVcomBank nghi ngờ KH vi phạm pháp luật, vi phạm Điều Khoản Và Điều Kiện này hay các nghĩa vụ khác trong các quan hệ khác với PVcomBank, PVcomBank được quyền thực hiện toàn bộ các thủ tục cần thiết để tạm ngưng cung cấp một, một số hoặc tất cả tính năng của Dịch vụ NHĐT hoặc khóa/tạm khóa quyền sử dụng Dịch vụ NHĐT của KH. Ngay sau đó, PVcomBank sẽ cố gắng liên hệ với KH bằng điện thoại, email hay địa chỉ thư tín hay hình thức khác phù hợp để thông báo về vấn đề này.
- s. Thực thi các quyền quy định tại các phần khác của Điều Khoản Và Điều Kiện này và theo quy định pháp luật.
- t. Đối với trường hợp GTTT của KH hết thời hạn sử dụng, hết hiệu lực hoặc đã có sự thay đổi nhưng KH không cập nhật bổ sung thông tin, NH được quyền từ chối giao dịch với KH cho đến khi KH hoàn thành nghĩa vụ cập nhật thông tin cho NH. PVcomBank không chịu trách nhiệm nếu thiết bị di động của KH đã đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐT với PVcomBank bị tấn công mã độc, bị chiếm quyền điều khiển bởi bên thứ ba dẫn đến KH bị chiếm quyền sử dụng dịch vụ NHĐT gây mất tiền.

- u. PVcomBank có quyền được (i) thay đổi, bổ sung, chức năng, quy định của từng Dịch vụ tài khoản; (ii) tạm ngừng/ngừng, gia hạn cung cấp Dịch vụ tài khoản và thông báo cho Khách hàng trên trang thông tin điện tử duy nhất của PVcomBank (website): www.pvcombank.com.vn hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của PVcomBank hoặc các phương thức thông báo phù hợp khác do PVcomBank quyết định. Nếu không đồng ý với các nội dung sửa đổi, KH có quyền chấm dứt việc sử dụng TKTT và/hoặc các dịch vụ đã đăng ký; nếu tiếp tục sử dụng TKTT và/hoặc các dịch vụ được hiểu KH chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung, thay thế đó và đồng ý chịu sự ràng buộc với các nội dung cập nhật sửa đổi.
- v. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH và NH không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

1.2 Nghĩa vụ của Ngân hàng

- a. Thực thi các yêu cầu Dịch vụ NHĐT theo đúng thông tin KH cung cấp qua hệ thống Dịch vụ NHĐT phù hợp với quy định pháp luật, quy định của Điều Khoản và Điều Kiện này.
- b. Đảm bảo các thông tin về lệnh giao dịch do KH đã cung cấp và nhận lại từ hệ thống Dịch vụ NHĐT có các nội dung cần thiết và đủ tính pháp lý để KH có thể sử dụng với các bên thứ ba.
- c. Đảm bảo rằng các ứng dụng cung cấp trên chương trình Dịch vụ NHĐT chạy ổn định, an toàn.
- d. Bảo mật các thông tin liên quan đến KH, tài khoản và giao dịch theo quy định của pháp luật.
- e. Thực hiện lệnh thanh toán của chủ TKTT sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.
- f. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của KH đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng TKTT.
- g. Kịp thời ghi Có vào TKTT của KH 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 TKTT của KH; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào TKTT của KH theo đề nghị của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập.
- h. Thông tin đầy đủ, kịp thời cho chủ TKTT thông tin về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên TKTT và việc phong tỏa TKTT bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.
- i. Cập nhật thông tin KH định kỳ hoặc khi KH thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở TKTT và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết KH khi xác

định KH có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài ban hành. Bảo quản lưu trữ hồ sơ TKTT và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật.

- j. Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của KH hoặc dữ liệu cá nhân do KH cung cấp, các thông tin liên quan đến TKTT và các giao dịch trên TKTT của KH theo quy định của pháp luật trừ các trường hợp cung cấp thông tin theo quy định pháp luật và quy định của Bản Điều Khoản và Điều Kiện này.
- k. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:
 - i. 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;
 - ii. 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;
 - iii. 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 TKTT khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc KH, TKTT của KH liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;
- l. 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 TKTT;
- m. Hướng dẫn KH sử dụng TKTT an toàn, thông báo, giải thích cho KH về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng TKTT và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của KH trong mở và sử dụng TKTT theo quy định tại Thông tư này và thỏa thuận giữa chủ TKTT với ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài;
- n. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH và NH không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

2. Quyền và nghĩa vụ của KH

2.1. Quyền của KH

- a. Sử dụng số tiền trên TKTT của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ.
- b. Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán tại NH.
- c. Ủy quyền trong sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật và của NH trong từng thời kỳ.
- d. Yêu cầu NH 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 TKTT của mình theo thỏa thuận với NH.
- e. Yêu cầu NH phong tỏa, chấm dứt phong tỏa, đóng TKTT đã mở; được gửi thông báo cho NH về việc phát sinh tranh chấp về TKTT chung giữa các chủ TKTT chung;

- f. Yêu cầu NH hướng dẫn quản lý, sử dụng TKTT an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng TKTT theo thỏa thuận với NH.
- g. Các quyền khác theo Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này và quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ TKTT với NH.

2.2. Nghĩa vụ của KH

- a. Duy trì số dư tối thiểu trên TKTT theo quy định của NH và đảm bảo có đủ tiền trên TKTT để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập/yêu cầu dịch vụ NHĐT;
- b. Kịp thời thông báo cho NH khi phát hiện thấy những sai sót, nhầm lẫn trên TKTT của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng.
- c. Cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời cho NH những thông tin trong hồ sơ TKTT, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của NH 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.
- d. Cam kết không cung cấp các thông tin của PVcomBank liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ NHĐT theo Điều Khoản Và Điều Kiện này và những thông tin về Dịch vụ NHĐT cho bất kỳ bên thứ ba nào khác trừ trường hợp cung cấp thông tin theo yêu cầu hợp pháp của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật hoặc được sự đồng ý của PVcomBank.
- e. Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật và quy định tại các quy định tại Điều Khoản Và Điều Kiện này;
- f. KH có trách nhiệm đảm bảo người dùng Dịch vụ NHĐT có vai trò quản trị là một trong các nhóm cá nhân quy định tại Phần B/II/2./2.4/d/d.1 và đảm bảo các nguyên tắc về Tài khoản cho người dùng có vai trò quản trị theo quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- g. KH có trách nhiệm đảm bảo người dùng Dịch vụ NHĐT có vai trò nhập là một trong các cá nhân KH quy định tại Phần B/II/2./2.4/d.3 và đảm bảo các nguyên tắc về Tài khoản cho người dùng có vai trò nhập theo quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- h. KH có trách nhiệm đảm bảo người dùng Dịch vụ NHĐT có vai trò duyệt là một trong các nhóm cá nhân quy định tại Phần B/II/2./2.4/d.2 và đảm bảo các nguyên tắc về Tài khoản cho người dùng có vai trò duyệt theo quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- i. KH có trách nhiệm đảm bảo Người sử dụng có vai trò kiêm nhập duyệt là một trong các nhóm cá nhân quy định tại Phần B/II/2./2.4/d.4 đảm bảo các nguyên tắc về Tài khoản cho người dùng có vai trò kiêm nhập duyệt theo quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này.

- j. KH có trách nhiệm đảm bảo Người đại diện hợp pháp của KH đã hiểu về quyền hạn, trách nhiệm và đồng ý ủy quyền cho các người dùng có vai trò quản trị, vai trò nhập, vai trò duyệt, vai trò kiêm nhập duyệt.
- k. Chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại liên quan đến/phát sinh từ việc tên đăng nhập, mật khẩu bị lộ, bị đánh cắp, bị sử dụng trái phép vì bất cứ lý do gì và/hoặc KH cho phép tổ chức/cá nhân khác sử dụng tên đăng nhập, mật khẩu của mình, kể cả khi Điều Khoản Và Điều Kiện này hết hiệu lực.
- l. Số điện thoại đăng ký tài khoản cho người quản trị, người nhập, người duyệt, người kiêm nhập duyệt phải là thuê bao đã được kích hoạt, đang hoạt động và thuộc quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp của người dùng. PVcomBank được miễn trừ mọi trách nhiệm phát sinh liên quan nếu phát sinh khiếu nại, tố cáo phát sinh liên quan đến quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp số điện thoại của người dùng.
- m. Bất kỳ thay đổi nào liên quan đến số điện thoại của người dùng phải được cập nhật, đăng ký thay đổi theo trình tự, thủ tục theo quy định của PVcomBank.
- n. Chịu trách nhiệm về mọi vấn đề phát sinh từ các lệnh thanh toán, giao dịch do chính KH thực hiện khi sử dụng Dịch vụ NHĐT.
- o. Thông báo ngay cho PVcomBank để được hướng dẫn xử lý trong các trường hợp:
 - i. KH không thể truy cập hệ thống Dịch vụ NHĐT;
 - ii. Nghi ngờ mật khẩu, tên đăng nhập bị lộ;
 - iii. Quên mật khẩu, tên đăng nhập;
 - iv. Bằng cách nào đó, biết được có bất cứ hành vi nào đã, đang và/hoặc sẽ được thực hiện một cách bất hợp pháp trên tài khoản tiền gửi thanh toán hay tài khoản loại khác của KH mở tại PVcomBank;
 - v. KH phát hiện bất kỳ một vấn đề bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn, bảo mật thông tin trong hoạt động của hệ thống Dịch vụ NHĐT.
- p. Sử dụng các biện pháp trong khả năng có thể/theo yêu cầu của pháp luật/theo thỏa thuận với PVcomBank để giảm thiệt hại cho mình khi có bất kỳ sự cố nào xảy ra liên quan trực tiếp hay gián tiếp đến việc KH sử dụng Dịch vụ NHĐT nhưng không được gây thiệt hại cho PVcomBank dưới bất kỳ hình thức nào.
- q. Đọc, hiểu, tuân thủ các quy định/hướng dẫn sử dụng/hướng dẫn kỹ thuật liên quan đến Dịch vụ NHĐT của PVcomBank; kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ các thông tin của bên thứ ba cung cấp trên màn hình Dịch vụ NHĐT trước khi sử dụng và tự chịu trách nhiệm về việc sử dụng các thông tin này.
- r. KH cần chủ động theo dõi các tin nhắn, email hoặc các hình thức thông báo khác của ngân hàng về các giao dịch/sự kiện phát sinh trên các tài khoản/sản

phẩm/dịch vụ của KH tại ngân hàng. Trong trường hợp phát hiện các nội dung sai khác, bất thường, KH có trách nhiệm thông báo ngay cho PVcomBank. Trường hợp KH không thông báo thì phải chịu trách nhiệm với các rủi ro phát sinh.

- s. Kiểm tra các thông tin, dưới bất kỳ hình thức nào, nhận được từ bất kỳ nguồn nào liên quan đến Dịch vụ NHĐT trước khi sử dụng, kể cả địa chỉ Website để truy cập Dịch vụ NHĐT để đảm bảo việc sử dụng Dịch vụ NHĐT được phù hợp.
- t. Thường xuyên kiểm tra trạng thái thực hiện yêu cầu Dịch vụ NHĐT của mình và thông báo ngay cho PVcomBank nếu yêu cầu không được PVcomBank xử lý sau một khoảng thời gian hợp lý theo thông lệ của ngành Ngân hàng.
- u. Thực hiện đúng các quy định của pháp luật, quy định của PVcomBank và các quy định tại Điều Khoản Và Điều Kiện này về việc mở, sử dụng tài khoản.
- v. Hợp tác và cung cấp chính xác tất cả thông tin liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ NHĐT khi PVcomBank có yêu cầu.
- w. Đảm bảo các thông tin liên quan đến KH được cung cấp trong Điều Khoản Và Điều Kiện này là chính xác, đầy đủ và thông báo ngay cho PVcomBank những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với PVcomBank (Giấy tờ tùy thân, địa chỉ, số điện thoại, thiết bị điện tử sử dụng dịch vụ NHĐT, dấu hiệu nhận biết sinh trắc học...) hoặc các thông tin khác theo quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ.
- x. Không sử dụng hình ảnh, logo, thương hiệu, sản phẩm, dịch vụ nào thuộc sở hữu của PVcomBank hay có liên quan đến Dịch vụ NHĐT của PVcomBank khi chưa được sự đồng ý của PVcomBank.
- y. Thanh toán đầy đủ các khoản phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính đối với PVcomBank và các khoản nợ phát sinh dưới bất kỳ hình thức nào, kể cả thuế, liên quan đến/phát sinh từ việc KH sử dụng các dịch vụ tài chính tại PVcomBank hoặc do PVcomBank thực thi yêu cầu Dịch vụ NHĐT của KH; đồng thời chấp nhận vô điều kiện và không hủy ngang cho PVcomBank được quyền phong tỏa/trích tiền trên tài khoản của KH để thu các khoản phí dịch vụ và các khoản tiền khi đến hạn thanh toán của KH với NH.
- z. Bồi thường cho PVcomBank và các bên liên quan trong trường hợp PVcomBank và các bên liên quan này bị kiện, buộc tội, quy trách nhiệm hoặc phải chịu bất kỳ chi phí nào liên quan đến việc KH sử dụng Dịch vụ NHĐT, bao gồm nhưng không giới hạn bởi:
 - i. Việc KH đã vi phạm các quy định tại Điều khoản và Điều kiện này, quy định của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn việc sử dụng Dịch vụ NHĐT cho mục đích trái pháp luật, rửa tiền, tài trợ khủng bố,....
 - ii. Việc KH không tuân thủ các quy định/hướng dẫn của PVcomBank khi sử dụng Dịch vụ NHĐT;

- iii. Hậu quả của việc tài khoản, mật khẩu, mã bảo mật, thiết bị bảo mật... của KH bị lộ do bất cứ nguyên nhân nào;
- iv. Các nghĩa vụ khác theo Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này và quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH và NH không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

PHẦN D. TUÂN THỦ PHÒNG, CHỐNG RỬA TIỀN, CHỐNG TÀI TRỢ KHỦNG BỐ, PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG, HỐI LỘ VÀ ĐẠO LUẬT FATCA

Các KH khi sử dụng các dịch vụ được quy định trong bản Điều Khoản Và Điều Kiện này có trách nhiệm cam kết tuân thủ các quy định về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và đạo luật FATCA, cụ thể:

I. TUÂN THỦ PHÒNG, CHỐNG RỬA TIỀN, TÀI TRỢ KHỦNG BỐ VÀ TÀI TRỢ PHỔ BIẾN VŨ KHÍ HỦY DIỆT HÀNG LOẠT; PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG VÀ HỐI LỘ

1. Giải thích từ ngữ liên quan tới rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; phòng chống tham nhũng và hối lộ:

1.1. Rửa tiền: Là hành vi của tổ chức, cá nhân nhằm hợp pháp hóa nguồn gốc của tài sản do phạm tội mà có, bao gồm:

- a. Hành vi được quy định trong Bộ luật hình sự;
- b. Trợ giúp cho tổ chức, cá nhân có liên quan đến tội phạm nhằm trốn tránh trách nhiệm pháp lý bằng việc hợp pháp hóa nguồn gốc tài sản do phạm tội mà có;
- c. Chiếm hữu tài sản nếu tại thời điểm nhận tài sản đã biết rõ tài sản đó do phạm tội mà có, nhằm hợp pháp hóa nguồn gốc tài sản.

1.2. Tài trợ khủng bố (TTKB): Là hành vi huy động, hỗ trợ Tài sản dưới bất kỳ hình thức nào cho tổ chức, cá nhân khủng bố.

1.3. Tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt là hoạt động cung cấp tiền, tài sản hoặc hỗ trợ tiền, tài sản cho các chủ thể nhà nước hoặc phi nhà nước để phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

1.4. Tham nhũng: Là hành vi của người có chức vụ, quyền hạn đã lợi dụng chức vụ, quyền hạn đó vì vụ lợi (theo quy định tại khoản 1 Điều 3 Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018).

1.5. Hối lộ: Là các hành vi của cá nhân hoặc tổ chức đưa, nhận hoặc làm trung gian trong việc đưa hoặc nhận bất kỳ lợi ích nào (vật chất hoặc phi vật chất) để giải quyết công việc vì vụ lợi, trái với quy định của pháp luật (theo quy định của Bộ luật Hình sự năm 2015, sửa đổi, bổ sung năm 2017).

1.6. Tài sản: Bao gồm vật, tiền, giấy tờ có giá và các quyền tài sản theo quy định của Bộ luật Dân sự, có thể tồn tại dưới hình thức vật chất hoặc phi vật chất; động sản hoặc bất động sản; hữu hình hoặc vô hình; các chứng từ hoặc công cụ pháp lý chứng minh quyền sở hữu hoặc lợi ích đối với tài sản đó.

2. Điều khoản, điều kiện về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; phòng chống tham nhũng và hối lộ:
- 2.1. KH cam kết cung cấp đầy đủ các thông tin trên Hợp đồng** hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của PVcomBank để thực hiện công tác nhận biết KH theo quy định của pháp luật và của PVcomBank trong từng thời kỳ.
- 2.2. Khách hàng cam kết không được cho thuê, mượn, sử dụng** tài khoản, thẻ và các dịch vụ đã đăng ký tại PVcomBank của mình cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, tham nhũng, hối lộ, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 2.3. Khách hàng đồng ý rằng PVcomBank có quyền cung cấp thông tin** khách hàng và giao dịch của khách hàng cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và ngân hàng đại lý của PVcomBank để phục vụ công tác phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, tham nhũng và hối lộ.
- 2.4. PVcomBank được quyền thực hiện các biện pháp theo quy định pháp luật**, quy định của PVcomBank, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các biện pháp trì hoãn giao dịch, phong tỏa tài khoản, niêm phong, phong tỏa, tạm giữ tài sản, ngừng cung cấp Dịch vụ ... nếu PVcomBank nghi ngờ KH hoặc Người đại diện theo pháp luật/theo ủy quyền của KH hoặc các Bên tham gia giao dịch vi phạm quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc liên quan đến các giao dịch đáng ngờ, bất thường, không phù hợp với với mục đích thiết lập quan hệ giao dịch với PVcomBank.
- 2.5. PVcomBank có quyền từ chối chấm dứt/từ chối/tạm dừng mở và cung cấp** các dịch vụ cho KH trong những trường hợp: a) KH yêu cầu mở tài khoản vô danh hoặc cung cấp thông tin sai, giả mạo; b) KH tổ chức, tham gia hoặc có cớ sở để nghi ngờ hoặc xác định KH có liên quan đến hoạt động rửa tiền và/hoặc TTKB; c) KH hoặc người đại diện theo pháp luật của KH có tên trong các danh sách theo quy định phòng, chống rửa tiền và TTKB tại PVcomBank; d) KH cung cấp trái phép dịch vụ nhận tiền mặt, séc, công cụ tiền tệ khác hoặc công cụ lưu trữ giá trị và thực hiện thanh toán cho người thụ hưởng tại một địa điểm khác; e) KH là ngân hàng/tổ chức tài chính được thành lập tại một quốc gia hoặc vùng lãnh thổ không có sự hiện diện hữu hình tại quốc gia hoặc vùng lãnh thổ đó và không chịu sự quản lý, giám sát của cơ quan có thẩm quyền; f) Có căn cứ nghi ngờ KH đang thực hiện hoặc hỗ trợ bên thứ ba thực hiện hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

2.6. KH đồng ý rằng PVcomBank có toàn quyền quyền từ chối/ tạm dừng

thực hiện các lệnh thanh toán của KH mà không cần có sự đồng ý hay thông báo trước cho KH khi ngân hàng thấy là cần thiết trong các trường hợp sau:

- a. Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- b. Các bên tham gia trong giao dịch của KH nằm trong các danh sách theo quy định phòng, chống rửa tiền và TTKB tại PVcomBank;
- c. Có cơ sở nghi ngờ về tính trung thực, mục đích của giao dịch hoặc nghi ngờ về việc giao dịch nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố.

II. TUÂN THỦ ĐẠO LUẬT FATCA

1. Giải thích từ ngữ liên quan tới FATCA:

1.1. FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act): Là Đạo luật về tuân thủ thuế đối với tài khoản ở nước ngoài của Mỹ, được ban hành bởi Chính phủ Mỹ, nhằm mục đích ngăn chặn tình trạng trốn thuế của các đối tượng chịu thuế thu nhập ở Mỹ thông qua tài khoản mở tại các định chế tài chính ở ngoài Mỹ.

1.2. IRS (The Internal Revenue Service): Sở thuế vụ Mỹ.

1.3. Công dân Mỹ: Là đối tượng mang hộ chiếu Mỹ (có quốc tịch Mỹ).

1.4. Đối tượng cư trú tại Mỹ (cho mục đích thuế): Là các đối tượng, tại thời điểm cung cấp thông tin để mở tài khoản, thẻ và sử dụng dịch vụ tại PVcomBank:

a. Có thẻ xanh hợp lệ của Mỹ; hoặc

b. Cá nhân nước ngoài có thời gian lưu trú tại Mỹ đáp ứng đồng thời 02 điều kiện sau (tính theo năm dương lịch: ít nhất 31 ngày trong năm hiện tại và ít nhất 183 ngày trong giai đoạn 03 năm liên tiếp, bao gồm năm hiện tại và 02 năm liền kề trước đó (Chi tiết tại địa chỉ website: <https://www.irs.gov/taxtopics/tc851>).

1.5. Dấu hiệu nhận biết Mỹ: Bao gồm những yếu tố sau: (i) Công dân Mỹ hoặc đối tượng cư trú tại Mỹ (cho mục đích thuế), (ii) Nơi sinh tại Mỹ, (iii) Địa chỉ lưu trú tại Mỹ; (iv) Số điện thoại Mỹ; (v) Địa chỉ nhờ nhận thư hoặc địa chỉ lưu thư ở Mỹ; (vi) Có lệnh thanh toán thường xuyên đến một địa chỉ hoặc tài khoản tại Mỹ hoặc nhận chỉ thị thường xuyên từ một địa chỉ tại Mỹ; (vii) Có thư ủy quyền cho cá nhân/tổ chức có địa chỉ tại Mỹ.

1.6. Chủ tài khoản chống đối: Là chủ tài khoản (i) Từ chối điền Mẫu thông tin bổ sung cho mục đích tuân thủ FATCA; (ii) Không cung cấp mẫu W-9 hoặc W-8BEN và các tài liệu chứng minh liên quan trong vòng 90 ngày kể từ ngày được PVcomBank yêu cầu; (iii) Không cho phép PVcomBank báo cáo về tài khoản của mình; hoặc (iv) Không cung cấp tên và mã số thuế chính xác khi có yêu cầu sau khi PVcomBank nhận được thông báo từ Cơ quan thuế rằng: tên và mã số thuế của chủ tài khoản không chính xác.

2. Điều khoản và điều kiện tuân thủ FATCA:

2.1. KH đồng ý rằng PVcomBank được quyền thực hiện tất cả những gì được cho là cần thiết để tuân thủ các yêu cầu của FATCA, bao gồm nhưng không hạn chế việc được quyền cung cấp thông tin cho cơ quan có thẩm quyền, IRS hoặc theo thỏa thuận giữa IRS và Chính phủ Việt Nam hoặc tại lãnh thổ tài phán khác trong phạm vi pháp luật Việt Nam cho phép những thông tin chi tiết về tài khoản của KH khi được yêu cầu bởi quy định về FATCA.

2.2. Nếu KH không cung cấp và/hoặc cung cấp không đúng thời hạn cho PVcomBank bất kỳ thông tin nào trong các mẫu biểu liên quan đến FATCA, các yêu cầu bằng văn bản của PVcomBank hoặc không thực hiện các nội dung khác (nếu có) theo yêu cầu bằng văn bản của PVcomBank trong từng thời kỳ, KH đồng ý rằng PVcomBank có quyền báo cáo các thông tin liên quan cho Cơ quan thuế theo quy định có liên quan đến tuân thủ FATCA và/hoặc tiến hành các biện pháp sau mà không bị ràng buộc bất kỳ trách nhiệm nào với KH:

- a. Trên cơ sở thông báo cho KH bằng văn bản, trừ hoặc khấu trừ thuế hoặc bất kỳ khoản tiền nào khác được tiếp nhận hoặc chi trả bởi PVcomBank theo quy định liên quan đến tuân thủ FATCA và quy định có liên quan;
- b. Đóng tài khoản của KH, đình chỉ hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ cho KH hoặc chấm dứt mối quan hệ của PVcomBank với KH.

2.3. Nếu KH đã mở (các) tài khoản tại PVcomBank, và vào bất kỳ thời điểm nào trong tương lai chủ tài khoản trở thành đối tượng chịu thuế thu nhập của Mỹ (hoặc nếu có một trong các dấu hiệu nhận biết Mỹ, KH đồng ý tuân thủ đầy đủ các quy định về FATCA bằng cách cập nhật cho PVcomBank cùng các tài liệu liên quan (nếu có) đối với các thông tin đã thay đổi trong vòng 30 ngày kể từ ngày thông tin thay đổi có hiệu lực hoặc kể từ ngày nhận được yêu cầu bằng văn bản của PVcomBank. PVcomBank được miễn toàn bộ trách nhiệm, đồng thời KH tự chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất phát sinh do việc thông báo chậm trễ của KH gây nên.

2.4. Trong trường hợp KH phát sinh yêu cầu thanh toán định kỳ đến một tài khoản ở Mỹ hoặc có thư ủy quyền cho cá nhân có địa chỉ tại Mỹ, KH có trách nhiệm đến PVcomBank kê khai đơn W-8BEN để xác nhận KH không thuộc đối tượng chịu thuế thu nhập của Mỹ.

2.5. KH chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin cung cấp cho PVcomBank. KH hiểu rằng một tuyên bố sai hoặc che giấu về tình trạng thuế của cá nhân Mỹ có thể dẫn đến các hình phạt/chế tài theo luật thuế của Mỹ, bao gồm cả FATCA.

2.6. KH đồng ý rằng: trong trường hợp KH không cung cấp được tài liệu liên quan đến các khoản thuế hoặc tài liệu miễn trừ thuế hoặc không thể giải thích, chứng minh KH không phải là đối tượng nộp thuế Mỹ mặc dù là có những dấu hiệu nhận biết Mỹ, KH sẽ được xem là: (i) Công dân Mỹ; hoặc (ii) Chủ tài

khoản chống đối và đồng thời PVcomBank sẽ có quyền tự động khấu trừ 30% trên các khoản thanh toán thuộc diện khấu trừ có nguồn gốc từ Mỹ của chủ tài khoản chống đối.

KH cam kết từ bỏ các quyền khiếu nại, khiếu kiện PVcomBank khi ngân hàng thực hiện các biện pháp nhằm tuân thủ các quy định của FATCA, bao gồm nhưng không hạn chế trường hợp phải khấu trừ thuế 30% nêu trên.

PHẦN E. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG

1. Sự kiện bất khả kháng

1.1. Là sự kiện 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, bao gồm nhưng không giới hạn những sự kiện như thiên tai, động đất, bão, lũ, hỏa hoạn, dịch bệnh, các sự cố về công nghệ, tấn công mạng, tấn công khủng bố, chiến tranh mạng, cấm vận, bạo loạn, đình công quy mô lớn, sự cố hệ thống điện, viễn thông hoặc thanh toán quốc gia, chiến tranh hoặc có nguy cơ xảy ra chiến tranh, sự thay đổi chính sách pháp luật hoặc ngăn cấm của cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam hoặc của nước ngoài, sự kiện hệ thống công nghệ thông tin của PVcomBank bị tấn công bởi các hành vi vi phạm pháp luật của bên thứ ba gây ra (mặc dù đã áp dụng các biện pháp bảo vệ phù hợp với các quy định của pháp luật)... dẫn đến làm cho một bên/các bên không thể thực hiện được nghĩa vụ theo Hợp đồng.

1.2. PVcomBank sẽ không chịu trách nhiệm cho bất cứ sự chậm trễ hay vi phạm nào trong việc thực hiện bất cứ nghĩa vụ nào của Điều Khoản Và Điều Khoản này nếu những chậm trễ hay vi phạm đó bị gây ra bởi sự kiện bất khả kháng.

1.3. Nếu sự kiện bất khả kháng tác động và làm cho PVcomBank không thể thực hiện nghĩa vụ cung cấp dịch vụ của mình theo Điều Khoản Và Điều Khoản này, PVcomBank trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho KH biết về sự kiện bất khả kháng này trong thời hạn và cách thức phù hợp, bao gồm cả thời gian bắt đầu, thời gian dự kiến kéo dài, phạm vi nghĩa vụ bị ảnh hưởng, hậu quả dự kiến và biện pháp khắc phục hậu quả do sự kiện bất khả kháng gây ra (nếu có). PVcomBank có quyền chỉ định bên thứ ba khác để khắc phục hoặc hỗ trợ cho quá trình khắc phục hậu quả.

1.4. PVcomBank không chịu bất cứ trách nhiệm nào khi sự cố xảy ra do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của KH hoặc do lỗi vô ý, cố ý của KH gây ra hoặc do các rủi ro khách quan xảy ra với việc sử dụng Dịch vụ NHĐT của KH.

1.5. KH đồng ý rằng PVcomBank được miễn trừ mọi trách nhiệm trong trường hợp KH không nhận được các thông báo hoặc các thông tin PVcomBank cung cấp do địa chỉ email, số điện thoại của KH không nhận được vì bất kỳ lý do nào mà không phải lỗi trực tiếp của PVcomBank; hoặc

do KH thay đổi địa chỉ email, số điện thoại, địa chỉ liên lạc, fax... mà không thông báo kịp thời cho PVcomBank.

1.6. KH có quyền chấm dứt sử dụng Tài khoản/Dịch vụ tài khoản được NH cung cấp cho KH nếu sau thời hạn khắc phục không hoàn thành việc khôi phục dịch vụ. Trước khi chấm dứt sử dụng, KH phải hoàn thành toàn bộ các nghĩa vụ tài chính đối với NH.

2. Thông báo

2.1. Trừ các trường hợp được quy định khác tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này, các thông báo và thông tin sẽ được PVcomBank gửi đi theo một trong các cách thức sau: (i) Đường bưu điện đến địa chỉ của KH đăng ký tại Hợp đồng; (ii) Giao tận tay; (iii) Nhắn tin đến số điện thoại mà KH đăng ký; (iv) Gửi thư điện tử tới hộp thư điện tử KH đăng ký; (v) Gửi trực tiếp tại địa chỉ trụ sở của KH nêu tại Hợp đồng, (vi) Bất kỳ hình thức thông báo nào do PVcomBank quyết định không trái với quy định pháp luật. Các Bên đồng ý rằng việc thông báo bằng tin nhắn, thư điện tử, fax được coi là một hình thức thông báo bằng văn bản.

2.2. Thông báo của KH cho PVcomBank chỉ được xem là PVcomBank đã nhận nếu thông báo đó được gửi bằng hình thức văn bản cho PVcomBank trong giờ làm việc, ngày làm việc và được PVcomBank xác nhận là đã nhận.

2.3. Trường hợp PVcomBank thông báo trên website: <http://www.pvcombank.com.vn> hoặc niêm yết thông báo tại điểm giao dịch của PVcomBank, KH được xem là đã nhận kể từ thời điểm PVcomBank hoàn tất việc đăng thông tin trên website: <http://www.pvcombank.com.vn> hoặc PVcomBank hoàn tất việc niêm yết thông tin tại các Điểm giao dịch của PVcomBank.

3. Sửa đổi Điều Khoản Và Điều Kiện

3.1. Khi PVcomBank cung cấp tính năng mới hay sửa đổi các tính năng hiện tại của Dịch vụ tài khoản, Dịch vụ NHĐT và/hoặc các Dịch vụ tài khoản khác, việc KH chấp nhận hay từ chối sử dụng tính năng này không ảnh hưởng đến tính pháp lý và hiệu lực các quy định theo Điều Khoản Và Điều Kiện và các bên vẫn tiếp tục bị ràng buộc về quyền và trách nhiệm theo Điều Khoản Và Điều Kiện. Trong trường hợp các tính năng, Dịch vụ tài khoản có kèm quy định sử dụng riêng, KH được xem như đã đồng ý với các quy định kèm theo đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản nêu trong Điều Khoản Và Điều Kiện nếu sử dụng các tính năng và/hoặc Dịch vụ tài khoản.

3.2. Trong trường hợp khi có sự thay đổi của pháp luật, hướng dẫn của Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam hoặc các quy định nội bộ của NH dẫn tới sự khác biệt đối với các thỏa thuận đã được ghi nhận tại bản Điều Khoản Và Điều Kiện này, Các Bên đồng ý rằng NH được tự động áp dụng những thay đổi này theo quy định pháp luật và quy định nội bộ cho phù hợp và đăng tải trên

website của NH khi điều chỉnh. Các sửa đổi, bổ sung này có hiệu lực từ ngày bản Điều Khoản Và Điều Kiện (sửa đổi, bổ sung) được đăng tải thành công và NH thông báo trên website.

3.3. PVcomBank có quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế Điều Khoản Và Điều Kiện và thực hiện thông báo cho Khách hàng trên [trang thông tin điện tử duy nhất của PVcomBank \(website\): www.pvcombank.com.vn](http://trang.thong.tin.dien.tu.duy.nhat.cua.PVcomBank.website) hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của PVcomBank hoặc các phương thức thông báo phù hợp khác do PVcomBank quyết định. Nếu không đồng ý với các nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế, Khách hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng TKTT và/hoặc các dịch vụ đã đăng ký theo thủ tục, hướng dẫn của PVcomBank; nếu KH tiếp tục sử dụng TKTT và/hoặc các dịch vụ được hiểu KH chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung, thay thế đó và đồng ý chịu sự ràng buộc với các nội dung cập nhật thay đổi, bổ sung, thay thế này.

4. Luật điều chỉnh và Giải quyết tranh chấp

4.1. Hợp đồng và Điều Khoản Và Điều Kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào trong Hợp đồng và Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này bị tuyên vô hiệu theo phán quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc do thay đổi luật thì các nội dung còn lại vẫn giữ nguyên hiệu lực và có giá trị thực hiện với các bên.

4.2. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý tài khoản thì KH và NH trước hết sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng. Trường hợp không giải quyết được thông qua thương lượng, hòa giải được, các bên đồng ý để NH được quyền lựa chọn một trong các phương thức giải quyết tranh chấp sau đây: (a) giải quyết tranh chấp tại Tòa án có thẩm quyền; hoặc (b) giải quyết tranh chấp tại một Trung tâm Trọng tài thương mại bất kỳ do NH lựa chọn. Trường hợp NH lựa chọn Trung tâm Trọng tài thương mại là cơ quan giải quyết tranh chấp, các bên đồng ý tuân thủ theo quy tắc trọng tài của Trung tâm Trọng tài này, Hội đồng Trọng tài gồm 01 người duy nhất do Chủ tịch Trung tâm Trọng tài chỉ định.

5. Giao kết Hợp đồng

5.1. PVcomBank và KH cùng xác nhận và đồng ý rằng, Hợp đồng và bản Điều Khoản Và Điều Kiện này và các văn bản phát sinh trong quá trình cung cấp, sử dụng TKTT, Dịch vụ tài khoản sẽ tồn tại dưới dạng bản gốc bằng giấy nếu được người đại diện hợp pháp của KH ký tay và đóng dấu (nếu có) và/hoặc sẽ tồn tại dưới dạng bản Hợp đồng điện tử nếu được người đại diện hợp pháp của KH ký bởi chữ ký số công cộng của KH để xác nhận với PVcomBank.

5.2. Trong trường hợp KH đăng ký sử dụng các Dịch vụ Tài khoản phát sinh sau thời gian ký Hợp đồng và Bản Điều Khoản và Điều Kiện này, việc giao kết, xác nhận sử dụng Dịch vụ tài khoản do KH đăng ký tại PVcomBank có

thể được xác nhận bởi các hình thức xác nhận giao dịch bằng điện tử được PVcomBank chấp thuận tại từng thời kỳ, phù hợp với quy định của pháp luật, KH đồng ý và thừa nhận rằng, việc KH sử dụng các phương thức xác thực (như mã OTP, Smart OTP, xác thực sinh trắc học, chữ ký điện tử hoặc các phương thức khác do NH cung cấp) để xác nhận yêu cầu đăng ký thêm dịch vụ, thay đổi thông tin, hoặc chấp thuận các thông báo/thỏa thuận mới trên các kênh điện tử của NH có giá trị pháp lý tương đương với việc ký kết văn bản/phụ lục hợp đồng bằng chữ ký của người đại diện hợp pháp và con dấu của KH.

5.3. Hợp đồng và các thỏa thuận liên quan khác và các giao dịch (nếu có) trên môi trường điện tử được coi là giao kết hợp lệ bởi PVcomBank và KH sau khi:

- a. Hệ thống PVcomBank xác thực KH và xác nhận sự chấp thuận của KH với Hợp đồng, các thỏa thuận liên quan, các giao dịch (nếu có) thông qua xác thực các yếu tố bảo mật, định danh KH và quá trình KH thực hiện các giao dịch trên hệ thống với PVcomBank;
- b. PVcomBank cung cấp các sản phẩm, dịch vụ và/hoặc ghi nhận/giải quyết các yêu cầu cho KH.

5.4. Các chứng từ, thông điệp dữ liệu điện tử được lưu trữ, chiết xuất, in từ hệ thống của PVcomBank (hoặc do PVcomBank liên kết) là cơ sở, chứng cứ xác nhận và chứng minh việc KH đã giao kết Hợp đồng và các thỏa thuận liên quan khác và các giao dịch (nếu có). Việc lưu trữ được tuân thủ theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử và các quy định của pháp luật liên quan khác (nếu có).

6. Hiệu lực và các quy định khác

6.1. Bản Điều Khoản và Điều Kiện có hiệu lực kể từ ngày KH thực hiện xác nhận giao kết Hợp đồng cho đến khi KH đóng tài khoản tại PVcomBank. Đối với các nghĩa vụ phát sinh từ Hợp đồng, Bản Điều Khoản và Điều Kiện này mà chưa được PVcomBank và KH giải quyết xong sau thời điểm chấm dứt Hợp đồng như xử lý số dư còn lại sau khi đóng tài khoản, giải quyết khiếu nại, khiếu kiện, bảo mật thông tin... vẫn có giá trị ràng buộc các bên phải tuân thủ theo quy định tại Bản Điều khoản Và Điều kiện này và pháp luật liên quan.

6.2. Điều Khoản Và Điều Kiện có hiệu lực áp dụng cho việc mở và sử dụng TKTT, Dịch vụ Tài khoản mà KH lựa chọn và/hoặc được PVcomBank cung cấp cho KH trong thời hạn Hợp đồng. Những tài liệu kèm theo Điều Khoản Và Điều Kiện này hoặc để thực hiện Hợp Đồng là một phần không thể tách rời của Hợp đồng.

6.3. Điều Khoản và Điều Kiện có thể được thể hiện bằng tiếng nước ngoài, trong trường hợp có mâu thuẫn nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt có giá trị sử dụng.

6.4. Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này được đăng tải trên website chính thức của PVcomBank, cụ thể tại đường dẫn: www.pvcombank.com.vn