



ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN, DỊCH VỤ TÀI KHOẢN TẠI PVCOMBANK

Bản “*Điều khoản và điều kiện về mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, Dịch vụ Tài khoản tại PVcomBank*” (sau đây gọi tắt là “**Điều Khoản Và Điều Kiện**”) là một bộ phận không tách rời của “*Giấy đề nghị kèm Hợp đồng về mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, Dịch vụ Tài khoản*” (sau đây gọi tắt là “**Hợp Đồng**”).

Bằng việc xác nhận vào Hợp đồng, KH 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 KH lựa chọn. PVcomBank có quyền thay đổi, bổ sung chức năng của từng sản phẩm, dịch vụ và thông báo cho KH trên **website duy nhất: www.pvcombank.com.vn** hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của PVcomBank.

PHẦN A: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Trong Điều Khoản Và Điều Kiện này các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

- 1. Khách hàng (KH):** Là cá nhân đăng ký mở và sử dụng tài khoản thanh toán, Dịch vụ Tài khoản và được PVcomBank chấp thuận cung ứng sản phẩm, dịch vụ. Tùy theo dịch vụ do PVcomBank cung cấp, KH có thể đồng thời là Chủ Tài khoản/Tài khoản thanh toán chung, Chủ thẻ.
- 2. Tài khoản thanh toán/Tài khoản:** Là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của KH mở tại PVcomBank để sử dụng các dịch vụ thanh toán do PVcomBank cung ứng.
- 3. Dịch vụ Tài khoản/Dịch vụ:** Là các sản phẩm, dịch vụ KH đăng ký và được PVcomBank chấp nhận cung cấp cho KH có liên quan tới Tài khoản, bao gồm: Tài Khoản thanh toán, Thẻ ghi nợ, Dịch vụ Ngân hàng điện tử, Dịch vụ PV SMS Biến động số dư, Dịch vụ thanh toán qua tài khoản, Dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động, Nạp tiền điện thoại tự động, Dịch vụ thanh toán trực tuyến, nạp tiền vào tài khoản điện tử... các sản phẩm, dịch vụ được PVcomBank cung cấp cho KH thông qua kênh giao dịch tại Chi nhánh/Phòng giao dịch, Kênh Ngân hàng số, Kênh Call Center.... Tùy từng KH, PVcomBank sẽ quyết định việc cung cấp một, một số hoặc tất cả Dịch vụ Tài khoản.
- 4. Internet Banking:** Là các dịch vụ ngân hàng và dịch vụ trung gian thanh toán được PVcomBank cung cấp thông qua mạng Internet, cho phép KH giao dịch và tương tác với Ngân hàng thông qua thiết bị điện tử có kết nối internet.
- 5. Mobile Banking:** Là dịch vụ ngân hàng điện tử trên các thiết bị viễn thông điện tử có thể cài đặt và sử dụng dịch vụ trên ứng dụng điện thoại. Dịch vụ Mobile Banking do PVcomBank phát triển trên app PV-Mobile Banking hoặc PV-Connect hoặc các tên gọi khác theo thông báo của PVcomBank từng thời kỳ.
- 6. Dịch vụ thanh toán trực tuyến (PV-eCommerce/eCommerce):** Là dịch vụ cho phép KH sử dụng thẻ/tài khoản thanh toán do PVcomBank phát hành để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của Đại lý/nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của PVcomBank và/hoặc nhà cung cấp cổng thanh toán của PVcomBank.
- 7. Dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động (PV-Auto Billing/Auto Billing):** Là Dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động của PVcomBank. Với dịch vụ này, KH cho phép PVcomBank được

tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán của KH mở tại PVcomBank để thanh toán cho các nhà cung cấp dịch vụ được KH chỉ định.

8. **Nạp tiền điện thoại tự động (PV-Auto Topup/Auto Topup):** Là dịch vụ nạp tiền điện thoại tự động của PVcomBank. Với dịch vụ này, KH cho phép PVcomBank được tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán của KH mở tại PVcomBank để nạp tiền cho các thuê bao điện thoại đã được KH đăng ký khi có thông báo khuyến mại từ mạng viễn thông mà KH cung cấp.
9. **Thẻ:** Là Thẻ ghi nợ (debit card), cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số dư khả dụng trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở PVcomBank.
10. **Thẻ ghi nợ nội địa:** Là loại Thẻ ghi nợ do PVcomBank phát hành cho phép chủ thẻ thực hiện các giao dịch thẻ trên lãnh thổ Việt Nam trong phạm vi số tiền trên tài khoản thanh toán (không bao gồm tài khoản thấu chi) của chủ thẻ mở tại PVcomBank.
11. **Thẻ ghi nợ quốc tế:** Là loại thẻ ghi nợ do PVcomBank phát hành cho phép chủ thẻ thực hiện các giao dịch thẻ trên lãnh thổ Việt Nam và ngoài lãnh thổ Việt Nam trong phạm vi số dư khả dụng trên tài khoản thanh toán (không bao gồm tài khoản thấu chi) của chủ thẻ mở tại PVcomBank; được sử dụng để thanh toán cho các giao dịch trong nước, nước ngoài.
12. **Chủ thẻ:** Là cá nhân đề nghị và được PVcomBank cung cấp Thẻ để sử dụng. Chủ thẻ bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ.
13. **Chủ thẻ chính:** Là cá nhân đứng tên trên thỏa thuận về việc mở và sử dụng thẻ với PVcomBank.
14. **Chủ thẻ phụ:** Là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng Thẻ và Chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo thỏa thuận về việc mở và sử dụng thẻ giữa Chủ thẻ chính và PVcomBank.
15. **Giao dịch thẻ:** là việc sử dụng thẻ để gửi, nộp, rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do PVcomBank cung cấp.
16. **Hạn mức rút tiền trong một giao dịch:** Là tổng số tiền mặt tối đa Chủ Thẻ được phép rút trong một giao dịch rút tiền bằng Thẻ do PVcomBank quy định.
17. **Hạn mức rút tiền trong ngày:** Là tổng số tiền mặt tối đa Chủ Thẻ được rút trong một ngày bằng Thẻ do PVcomBank quy định.
18. **Lãi suất:** Là lãi suất tiền gửi không kỳ hạn mà PVcomBank áp dụng đối với số dư Có trên Tài khoản của KH.
19. **Mã bảo mật:** Là mật khẩu dùng một lần (One Time Password – OTP) được hệ thống PVcomBank gửi cho KH thông qua tin nhắn điện thoại, thiết bị bảo mật, ứng dụng sinh Mã bảo mật cài đặt trên thiết bị di động hoặc các hình thức gửi khác theo thông báo của PVcomBank từng thời kỳ, để chứng thực giao dịch của KH.
20. **Mã xác định Chủ thẻ (PIN):** Là mã số bí mật được PVcomBank cung cấp lần đầu và sau đó chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch thẻ. Mã số này do Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật và được sử dụng trong một số loại hình giao dịch Thẻ để chứng thực Chủ thẻ. Trong giao dịch điện tử, PIN được coi là chữ ký/xác nhận của Chủ thẻ.
21. **Mã tổ chức phát hành thẻ (Bank Identification Number - viết tắt là BIN):** Là một dãy chữ số bao gồm: BIN xác định TCPHT theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (sau đây gọi là Ngân hàng Nhà nước) tại Quy chế cấp, sử dụng và quản lý mã tổ chức phát hành

- thẻ ngân hàng, BIN do TCTQT cấp và BIN của quốc gia khác. Trường hợp thẻ có BIN do TCTQT cấp hoặc thẻ có BIN của quốc gia khác, việc cấp, sử dụng và quản lý BIN được thực hiện theo quy định của TCTQT hoặc quốc gia cấp BIN đó.
22. **Máy giao dịch tự động/ATM:** Là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nộp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.
 23. **Ngân hàng/PVcomBank:** Là Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam hoặc chi nhánh, phòng giao dịch nào thuộc mạng lưới hệ thống Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam.
 24. **Người đại diện theo pháp luật:** Là cá nhân, tổ chức được pháp luật quy định hoặc được cử để thực hiện việc chăm sóc và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức và làm chủ hành vi, theo quy định của pháp luật.
 25. **Dịch vụ PV – SMS Biến động số dư:** Là dịch vụ thông báo biến động số dư Tài khoản tới số điện thoại KH đăng ký với PVcomBank. Với các KH đăng ký sử dụng Dịch vụ PV – SMS Biến động số dư, KH sẽ được PVcomBank thông báo tới số điện thoại cho KH (tin nhắn SMS) khi có sự thay đổi về số dư Tài khoản khi: (i) KH chủ động thực hiện các giao dịch ghi Nợ/ghi Có vào Tài khoản như nộp tiền, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, ...; (ii) Tài khoản của KH nhận được các khoản tiền từ Bên thứ ba như nhận tiền từ chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, nộp tiền vào tài khoản của KH...; (iii) Các trường hợp khác theo quy định của PVcomBank tại từng thời kỳ.
 26. **Dịch vụ PV – SMS Banking:** Là dịch vụ PVcomBank cung cấp mặc định cho tất cả các KH tại PVcomBank, để thông báo tới số điện thoại KH đăng ký với PVcomBank (tin nhắn SMS): (i) Khi có sự thay đổi về số dư Tài khoản mà các thay đổi đó do PVcomBank thực hiện các giao dịch trả lãi, thu nợ, thu phí, ...; (ii) Khi có các biến động giao dịch liên quan đến Dịch vụ Ngân hàng điện tử, Thẻ, Tiết kiệm, Vay, ...; (iii) Khi có các thay đổi thông tin KH; (iv) Các thông báo khác của PVcomBank thông qua tin nhắn SMS theo quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ. KH không phải đăng ký sử dụng Dịch vụ và không phải thanh toán bất kỳ khoản phí nào liên quan đến Dịch vụ này.
 27. **Số dư tối thiểu:** Là số tiền KH phải luôn duy trì trên Tài khoản để bảo đảm duy trì hoạt động của Tài khoản. Số tiền cụ thể do PVcomBank quy định từng thời kỳ.
 28. **Số dư khả dụng:** Là số tiền trong Tài khoản của KH có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch từ TK. Số dư khả dụng được xác định bằng số dư Có trên Tài khoản trừ đi các số tiền trên Tài khoản phong tỏa/tạm khóa/hạn chế giao dịch và Số dư tối thiểu và các khoản khác theo quy định của PVcomBank.
 29. **Tài khoản thanh toán chung/TKTTC:** Là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn có ít nhất hai chủ thẻ trở lên cùng đứng tên mở tài khoản. Mục đích sử dụng TKTTC, quyền và nghĩa vụ của các chủ TKTTC và các quy định liên quan đến việc sử dụng TKTTC phải được xác định rõ bằng văn bản.
 30. **Tài khoản không hoạt động:** Là tài khoản không có giao dịch chủ động từ phía KH trong một thời gian nhất định theo quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ.
 31. **Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT):** Là PVcomBank
 32. **Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT):** Là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật.

33. **Tổ chức thẻ quốc tế (viết tắt là TCTQT):** Là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các TCPHT, TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
34. **Thẻ giả:** Là thẻ không do tổ chức phát hành thẻ phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật, chủ thẻ thật.
35. **Thời hạn hiệu lực thẻ:** Là thời hạn Chủ thẻ được phép sử dụng thẻ. Thời hạn hiệu lực được in trên thẻ. Trong trường hợp Tài khoản bị đóng thì thẻ không còn hiệu lực sử dụng.
36. **Tên đăng nhập:** Là một trong các yếu tố định danh KH, do hệ thống PVcomBank cài đặt và cung cấp cho KH để sử dụng Tài khoản giao dịch trên môi trường Internet với PVcomBank.
37. **Mật khẩu truy cập:** Là một chuỗi ký tự, bao gồm tất cả chữ số, mật mã, cụm từ do KH tự đặt nhằm mục đích định danh KH khi sử dụng giao dịch trên môi trường Internet với PVcomBank.
38. **Thiết bị bảo mật:** Là các thiết bị được PVcomBank cung cấp cho KH để KH sử dụng nhằm khởi tạo Mã bảo mật
39. **Yếu tố định danh:** Bao gồm tên đăng nhập, mật khẩu (nếu có) và/hoặc mã bảo mật và/hoặc số Thẻ/mã PIN/Số CVV2/Số CVC2 và/hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác do PVcomBank quy định trong từng thời kỳ.
40. **ĐVCNT:** Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với TCTTT bao gồm cả các ĐVCNT trực tuyến (cung cấp, bán hàng hóa, dịch vụ qua các kênh điện tử).
41. **Điểm ứng tiền mặt (ĐUTM):** Bao gồm máy giao dịch tự động ATM, các điểm kinh doanh của PVcomBank, các tổ chức, Ngân hàng thanh toán được PVcomBank ủy quyền và ký kết hợp đồng dịch vụ rút tiền mặt bằng Thẻ.
42. **Fone Name:** Là tính năng Tài khoản số điện thoại do PVcomBank cung cấp cho KH có đủ điều kiện sử dụng dịch theo quy định của PVcomBank. KH được sử dụng số điện thoại đã đăng ký với PVcomBank thay thế cho số tài khoản của KH khi thực hiện các giao dịch chuyển, nhận tiền tại PVcomBank.
43. **Hệ thống giao dịch điện tử:** Là Hệ thống Internet Banking, Mobile Banking và các hệ thống giao dịch được thực hiện bởi phương tiện điện tử khác do PVcomBank triển khai hoặc liên kết với Hệ thống của Đối tác để triển khai cung cấp các Dịch vụ Tài khoản cho KH bằng phương tiện điện tử.
44. **Hệ thống Đối tác:** Là Hệ thống công nghệ thông tin của Đối tác được liên kết với Hệ thống công nghệ thông tin của PVcomBank để tạo thành Hệ thống giao dịch điện tử cho phép KH thực hiện mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, Dịch vụ tài khoản với PVcomBank bằng phương tiện điện tử. Hệ thống Đối tác giữ vai trò là nền tảng số trung gian phục vụ cho giao dịch điện tử giữa KH và PVcomBank.
45. **Đối tác:** Là các tổ chức, cá nhân hợp tác với PVcomBank theo các thỏa thuận hợp tác cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của PVcomBank tới KH bằng phương tiện điện tử. Trong mọi trường hợp có hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân, trong mối quan hệ tạo Hệ thống giao dịch điện tử cung cấp sản phẩm, dịch vụ của PVcomBank cho KH, Đối tác giữ vai trò là Bên

xử lý dữ liệu cá nhân, thực hiện xử lý dữ liệu thay mặt cho PVcomBank, PVcomBank giữ vai trò là Bên kiểm soát dữ liệu cá nhân và/hoặc Bên kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân, quyết định mục đích và phương tiện xử lý dữ liệu cá nhân, trừ trường hợp KH đồng ý cho phép PVcomBank cung cấp dữ liệu KH cho Đối tác hoặc Đối tác được KH ủy thác/đồng ý để cung cấp dữ liệu KH cho PVcomBank.

46. **FATCA (Foreign Account Tã Complicance Act)** Là Đạo luật về thuế đối với các tài khoản ở nước ngoài của Mỹ.
47. **Gói tài khoản:** là gói dịch vụ tài khoản do PVcomBank cung cấp cho KH đăng ký, bao gồm các dịch vụ bắt buộc gồm: tài khoản thanh toán, dịch vụ Ngân hàng điện tử và các sản phẩm, dịch vụ bắt buộc khác theo quy định PVcomBank từng thời kỳ. Ngoài dịch vụ thuộc Gói tài khoản, Khách hàng có thể lựa chọn đăng ký sử dụng một /hoặc các dịch vụ tài khoản khác khác căn cứ nhu cầu, điều kiện và khả năng tài chính của Khách hàng.
48. **Giao dịch tài chính:** Là các giao dịch thực hiện trên Hệ thống giao dịch điện tử và làm thay đổi số dư tài khoản 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 ...
49. **Giao dịch phi tài chính:** Là các giao dịch thực hiện trên Hệ thống giao dịch điện tử và không làm thay đổi số dư tài khoản của KH.

PHẦN B. TÀI KHOẢN THANH TOÁN, DỊCH VỤ TÀI KHOẢN:

I. TÀI KHOẢN THANH TOÁN:

1. Mở Tài khoản:

- 1.1. Phù hợp với quy định của PVcomBank từng thời kỳ, KH có nhu cầu mở TK có thể nộp Hồ sơ mở TK (gồm giấy tờ, thông tin theo PVcomBank quy định) trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện hoặc phương tiện điện tử tới PVcomBank. Đối với các KH đủ điều kiện theo quy định của PVcomBank, KH có thể lựa chọn phương thức mở Tài khoản bằng phương thức điện tử.
- 1.2. KH chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của các tài liệu, dữ liệu, thông tin trong hồ sơ mở TK.
- 1.3. PVcomBank 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.
- 1.4. PVcomBank có quyền sử dụng thông tin của KH trên Hồ sơ mở TK gần nhất để cập nhật, điều chỉnh thông tin về KH cho các sản phẩm, dịch vụ khác mà KH sử dụng tại PVcomBank.

2. Sử dụng TK:

- 2.1. KH được sử dụng TK để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu PVcomBank cung cấp các dịch vụ thanh toán qua TK như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, Thẻ, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định pháp luật.
- 2.2. Việc sử dụng TK của cá nhân là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật Việt Nam phải được thực hiện thông qua người đại diện theo pháp luật. Người đại diện theo pháp luật sử dụng TK của người được giám hộ hoặc người mà mình làm đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện theo pháp luật.

- 2.3. PVcomBank có quyền từ chối thực hiện lệnh thanh toán không hợp lệ của KH hoặc khi trên TK không đủ tiền, trừ trường hợp có thỏa thuận khác.
- 2.4. KH được ủy quyền cho người khác sử dụng TK theo quy định pháp luật, quy định PVcomBank. Việc ủy quyền sử dụng TK của KH thực hiện theo quy định pháp luật và/hoặc quy định PVcomBank (nếu có).
- 2.5. Nếu KH không thông báo cho PVcomBank về việc sửa đổi, chấm dứt hiệu lực của văn bản ủy quyền theo trình tự, thủ tục do PVcomBank quy định, thì PVcomBank không phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại, rủi ro hay tổn thất nào khi KH 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.
- 2.6. Các nội dung khác: thực hiện theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Khoản này và quy định của pháp luật.
- 2.7. **Sử dụng tài khoản chung:**
Việc sử dụng TKTTC phải thực hiện đúng theo các nội dung thỏa thuận tại Hợp Đồng và phải tuân theo các nguyên tắc sau:
- a) Các chủ TK chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với TKTTC và việc sử dụng TKTTC phải được thực hiện theo đúng các nội dung thỏa thuận tại Hợp Đồng. Mỗi chủ TK phải chịu trách nhiệm cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng TKTTC;
 - b) Thông báo liên quan đến việc sử dụng TKTTC phải được gửi đến tất cả các chủ TK 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 TK chung theo thỏa thuận của các chủ TKTT chung 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;
 - c) Từng chủ TK chung có thể ủy quyền cho người khác thay mặt mình sử dụng TKTTC nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ TK chung còn lại. Nội dung ủy quyền phải được nêu rõ và được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ TK chung;
 - d) 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 hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật Việt Nam hoặc vợ chồng cùng mở TKTTC sau đó ly hôn thì quyền sử dụng TKTTC và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TKTTC được giải quyết theo quy định của pháp luật.
 - e) Các chủ tài khoản chung đồng ý TKTTC sẽ bị phong tỏa/tạm khóa khi phát sinh tranh chấp liên quan đến TKTTC, khi một trong các chủ tài khoản chung có đề nghị phong tỏa, tạm khóa bằng văn bản gửi PVcombank. PVcomBank chỉ giải tỏa/ngừng tạm khóa khi tất cả các chủ tài khoản chung đề nghị PVcomBank giải tỏa/ngừng tạm khóa bằng văn bản hoặc gửi văn bản xác định tranh chấp đã được giải quyết hoặc giải tỏa theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - f) 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 Khoản này.
3. **Tạm khóa Tài khoản:**

- 3.1. PVcomBank được quyền tạm khóa TK của KH (tạm dừng giao dịch và/hoặc tạm khóa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TK) trong các trường hợp sau:
- a) Khi có văn bản yêu cầu của KH hoặc người đại diện hợp pháp của KH;
 - b) Theo thỏa thuận trước khác bằng văn bản giữa KH với PVcomBank;
 - c) Khi tiền trên TK của KH được sử dụng làm tài sản bảo đảm;
 - d) Theo đề nghị của Bên thứ ba và được sự đồng ý của KH.
 - e) PVcomBank: (i) 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 (ii) Phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền; hoặc (iii) Phát hiện sự việc bất thường hoặc (iv) Trường hợp KH mở và sử dụng TKTT bằng phương thức điện tử, PVcomBank phát hiện có vi phạm, rủi ro, nghi ngờ, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn như: KH thuộc danh sách rà soát theo quy định về phòng chống rửa tiền và chống tài trợ khủng bố của PVcomBank, KH thuộc trường hợp không được mở thêm TKTT tại PVcomBank, hình ảnh khách hàng giao dịch không khớp với hình ảnh KH trên Giấy tờ tùy thân và/hoặc trên cơ sở dữ liệu quốc gia về căn cước công dân, Bản sao điện tử của các hồ sơ KH cung cấp trong quá trình mở TKTT có dấu hiệu đáng ngờ, giả mạo, mất góc, hình ảnh không rõ nét và các trường hợp khác theo quy định của PVcomBank tại từng thời kỳ; (v) KH vi phạm bất kỳ nội dung nào của Điều khoản và Điều kiện này.
 - f) PVcomBank phát hiện, hoặc nghi ngờ KH sử dụng giấy tờ xác minh thông tin giả mạo để mở TKTT, KH mở TKTT với mục đích đáng ngờ.
 - g) PVcomBank được chủ động tạm khóa và trích tiền trên tài khoản của KH trong các trường hợp sau: (i) Để bảo đảm khả năng thực hiện các nghĩa vụ tài chính của KH với PVcomBank, không phụ thuộc vào việc tiền trên TK có được sử dụng làm TSBĐ hay không, (ii) Thanh toán các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, phí của KH; các chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình KH sử dụng Dịch vụ, (iii) Bù trừ các nghĩa vụ của KH tại PVcomBank và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa KH và Ngân hàng.
 - h) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.
- 3.2. Không phải là nghĩa vụ của PVcomBank, tùy theo quy định của PVcomBank tại từng thời kỳ, sau khi tạm khóa TK, PVcomBank có thể không thông báo hoặc thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo khác theo Điều khoản và Điều kiện này, hoặc các hình thức thông báo khác do PVcomBank toàn quyền quyết định) cho KH hoặc người đại diện theo pháp luật của KH biết về lý do và phạm vi tạm khóa TK. Trường hợp TK bị khóa một phần thì phần không bị tạm khóa vẫn được sử dụng bình thường.
- 3.3. PVcomBank có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa TK KH trong trường hợp:
- a) KH chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - b) KH chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho PVcomBank;
- 3.4. PVcomBank chấm dứt tạm khóa TK khi PVcomBank đánh giá KH không còn thuộc các trường hợp quy định tại Khoản 3.1 Điều này. Trình tự, thủ tục về chấm dứt tạm khóa TK do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ.

3.5. Việc xử lý các lệnh đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của KH (hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ TK) hoặc theo thỏa thuận khác bằng văn bản giữa KH với PVcomBank.

4. Phong tỏa TK:

4.1. PVcomBank thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TK của KH trong các trường hợp sau:

- a) Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- b) PVcomBank phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TK của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ Tài khoản chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền. Số tiền bị phong tỏa trên TK không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
- c) Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ TK về việc phát sinh tranh chấp về TKTTTC giữa các chủ TK chung;
- d) Khi xảy ra sự kiện làm phát sinh quyền phong tỏa TK của PVcomBank theo các thỏa thuận cụ thể giữa PVcomBank và KH ;
- e) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật, quy định PVcomBank, Điều khoản Và Điều Kiện này.

4.2. Ngay sau khi phong tỏa TK, PVcomBank sẽ thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo khác theo Điều khoản và Điều kiện này, hoặc các hình thức thông báo khác do PVcomBank toàn quyền quyết định) cho KH hoặc người đại diện theo pháp luật của KH biết về lý do và phạm vi phong tỏa TK. Trường hợp TK bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

4.3. PVcomBank chấm dứt phong tỏa TK khi có một trong các điều kiện sau:

- a) Kết thúc thời hạn phong tỏa;
- b) Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TKTT;
- c) PVcomBank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
- d) Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ TK chung về việc tranh chấp về TKTTTC giữa các chủ TK chung đã được giải quyết.
- e) Không còn tồn tại các sự kiện thuộc trường hợp phải phong tỏa theo quy định tại Mục B.I.4.1 (d), (e).

5. Đóng TK:

5.1. PVcomBank được quyền đóng TK của KH trong các trường hợp sau:

- a) Có văn bản yêu cầu đóng TK của KH và KH đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK. Trường hợp KH là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định pháp luật thì việc đóng TK được thực hiện theo yêu cầu của người đại diện theo pháp luật của KH;
- b) KH/(các) chủ tài khoản chung là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật Việt Nam;
- c) Chủ tài khoản chung là tổ chức bị giải thể, phá sản, chấm dứt hoạt động theo quy định pháp luật.
- d) PVcomBank chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;

- e) KH thuộc các trường hợp PVcomBank không được cung cấp dịch vụ theo quy định pháp luật, và/hoặc quy định của PVcomBank;
- f) KH vi phạm Điều khoản và Điều kiện này;
- g) Số dư TK thấp hơn số dư tối thiểu theo quy định của PVcomBank hoặc TK không hoạt động, không phát sinh giao dịch trong thời gian trên 72 tháng liên tục hoặc một thời hạn khác theo quy định của PVcomBank;
- h) KH có dấu hiệu và/hoặc hành vi gian lận, lừa đảo, gây rủi ro cho hoạt động của PVcomBank trong việc mở và sử dụng tài khoản;
- i) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, quy định PVcomBank.

5.2. PVcomBank có quyền từ chối yêu cầu đóng TK của chủ TK trong trường hợp chủ TK chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho PVcomBank và các trường hợp khác theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ.

5.3. Khi đóng TK, PVcomBank sẽ tự động chấm dứt việc cung cấp các dịch vụ kết nối với Tài khoản đó như Thẻ ghi nợ, Dịch vụ Ngân hàng điện tử, Gói tài khoản...KH có trách nhiệm thanh toán phí đóng TK theo quy định của PVcomBank.

5.4. Trường hợp KH có các nghĩa vụ tài chính với PVcomBank (bao gồm cả nghĩa vụ thanh toán phí đóng tài khoản và các phí khác (nếu có) liên quan đến TK), PVcomBank được quyền chủ động trích tiền trên TK để thu hồi các nghĩa vụ tài chính trước khi đóng TK. Số tiền còn lại sau khi đóng TK được xử lý như sau:

- a) Chi trả theo yêu cầu của KH; người đại diện theo pháp luật của chủ TK trong trường hợp KH là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp KH của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích;
- b) Chi trả theo quyết định của Tòa án;
- c) Trường hợp TK còn số dư và KH hoặc Người thụ hưởng hợp pháp chưa đến PVcomBank để làm thủ tục nhận lại tiền, 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.
- d) Trường hợp KH, Người thụ hưởng hợp pháp không đến nhận số tiền còn lại trên TK sau 05 (năm) năm kể từ khi PVcomBank đã thông báo, thì số tiền còn lại 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 pháp luật.
- e) Hợp đồng được tự động chấm dứt sau khi PVcomBank đóng tài khoản của KH theo các trường hợp được nêu tại Điều này. Đối với các nghĩa vụ phát sinh từ Hợp đồng này mà chưa được PVcomBank và KH giải quyết xong sau thời điểm chấm dứt Hợp đồng như nhận lại 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.

II. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ DỊCH VỤ TÀI KHOẢN:

1. Dịch vụ Tài khoản:

Tùy theo nhu cầu của KH, Dịch vụ Tài khoản PVcomBank cung cấp cho KH bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ sau:

- a) Các dịch vụ thanh toán qua tài khoản, bao gồm: séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, chuyển tiền, thẻ, dịch vụ thu hộ, chi hộ....
- b) Các dịch vụ liên quan đến Tài khoản, bao gồm: Dịch vụ PV-SMS biến động số dư, Fone Name, Tài khoản Đẹp Như Ý, Dịch vụ PV-SMS Banking, và các Dịch vụ khác liên quan đến TK.

2. Điều kiện sử dụng Dịch vụ Tài khoản

2.1. Để sử dụng Dịch vụ Tài khoản, KH cần:

- a) Có TKTT mở tại PVcomBank;
- b) Hoàn tất các bước đăng ký Dịch vụ Tài khoản theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ.

2.2. 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. 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 KH.

2.3. KH đăng ký sử dụng duy nhất 01 số điện thoại với PVcomBank khi sử dụng Dịch vụ Tài khoản tại PVcomBank. Số điện thoại này sẽ được tự động đăng ký cho Dịch vụ Ngân hàng Điện tử và các sản phẩm, dịch vụ khác của KH bao gồm nhưng không giới hạn bởi sản phẩm về Tín dụng, Tiền gửi..., trừ các trường hợp khác theo quy định của PVcomBank.

2.4. Bất kỳ thay đổi nào liên quan đến số điện thoại của KH phải được cập nhật, đăng ký thay đổi theo trình tự, thủ tục theo quy định của PVcomBank.

2.5. 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 chủ sở hữu, sử dụng hợp pháp số điện thoại, KH không cung cấp thông tin, thông tin không đầy đủ, hoặc sử dụng giấy tờ tùy thân 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.

2.6. Khi yêu cầu thay đổi bất kỳ thông tin nào liên quan đến Dịch vụ Tài khoản, 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.

3. Kênh đăng ký sử dụng Dịch vụ Tài Khoản:

3.1. Theo quy định của PVcomBank đối với từng Dịch vụ Tài Khoản, KH đăng ký sử dụng Dịch vụ Tài khoản theo một hoặc các Kênh sau:

- a) Tại các điểm giao dịch thuộc mạng lưới hoạt động của PVcomBank.
- b) Tại các Hệ thống giao dịch điện tử.
- c) 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 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)

- d) Kênh Video Call: Cuộc gọi tới hoặc từ tổng đài chăm sóc KH của PVcomBank theo số điện thoại đường dây nóng Hotline: 1900 5555 92 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 có video.
 - e) 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.
 - f) Các kênh khác do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ.
- 3.2. 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.
- 3.3. KH có thể đề nghị 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. 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 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.
- 3.4. Trường hợp KH sử dụng Dịch vụ Tài khoản để thanh toán cho các nhà cung ứng dịch vụ (CUSDV), KH chịu trách nhiệm đối với các giao dịch cung cấp không chính xác Mã bảo mật, Mã thanh toán và các thông tin khác trên giao diện Dịch vụ Tài khoản; tự giải quyết các tranh chấp liên quan đến việc cung ứng dịch vụ của nhà CUSDV về số tiền thanh toán, mã thanh toán, thời điểm thanh toán; chịu trách nhiệm về các giao dịch được gửi nhiều lần và các vấn đề khác giữa KH và Nhà CUSDV trong mọi thời điểm, kể cả trước, trong và sau khi PVcomBank đã chuyển tiền đến TK của Nhà CUSDV.
- 3.5. 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, 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 TK của bên thụ hưởng.
- 4. Chứng từ giao dịch:**
- 4.1. 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.

- 4.2. 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.
- 4.3. 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.

5. Hạn mức giao dịch:

- 5.1. KH sử dụng dịch vụ theo hạn mức đăng ký với PVcomBank (nếu có) hoặc theo quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ.
- 5.2. 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.

6. Phí sử dụng dịch vụ:

- 6.1. Việc áp dụng và thu các loại phí đối với KH sử dụng Dịch vụ Tài khoản được tuân thủ các quy định về phí của PVcomBank trong từng thời kỳ.
- 6.2. Biểu phí Dịch vụ Tài khoản được PVcomBank ban hành từng thời kỳ. PVcomBank có quyền thay đổi mức phí, phương thức thu phí tùy từng thời điểm theo định hướng của 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.
- 6.3. 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.
- 6.4. Bằng văn bản này, KH đồng ý cho phép PVcomBank tự động trích nợ trên bất cứ TK nào của KH mà không cần bất kỳ xác nhận lại của KH bằng bất cứ phương thức nào để (i) Thu các phí, chi phí thực tế phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ Tài khoản; (ii) Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán của KH theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền; (iii) Để thu hồi số tiền do PVcomBank hoặc Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác hạch toán nhằm vào TK; (iv) Bù trừ các nghĩa vụ của KH tại PVcomBank và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa PVcomBank và KH hoặc quy định của pháp luật; (v) Thu các khoản tiền phát sinh từ nghĩa vụ thanh toán của KH đối với PVcomBank; (vi) Các trường hợp khác theo quy định của PVcomBank và quy định của pháp luật từng thời kỳ.
- 6.5. 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.

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.

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 lệnh thanh toán và/hoặc 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 TK vô danh hoặc cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ, không nhất quán.
- b) Khi có yêu cầu của Cơ quan Nhà nước;
- c) TK của KH không đủ số dư được phép sử dụng để thực hiện các lệnh thanh toán;
- d) KH không thực hiện đầy đủ các quy định về thủ tục do PVcomBank yêu cầu để đăng ký, sử dụng Dịch vụ;
- e) Thông tin trên yêu cầu của KH 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;
- f) KH tổ chức, tham gia hoặc 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;
- g) KH/ người đại diện 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;
- h) 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;
- i) 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;
- j) 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;
- k) KH/hoặc giao dịch của KH có liên quan đến tiền ảo, các vụ việc giả mạo, rủi ro, gian lận, lừa đảo;
- l) KH/hoặc giao dịch của KH có liên quan đến hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt;
- 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 tạm khóa/phong tỏa/đóng 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 mục đích 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) 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.

9. Cung cấp thông tin

PVcomBank cung cấp thông tin về số dư, các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán, Thẻ và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán, Thẻ cho KH thông qua một hoặc một số phương thức/Dịch vụ như sau:

- a) Dịch vụ SMS Biến động số dư (theo đăng ký của KH);
- b) Dịch vụ SMS Banking (theo các tính năng thông báo do PVcomBank cung cấp và quy định tại từng thời kỳ);
- c) Dịch vụ thông báo qua ứng dụng Mobile Banking (theo các tính năng thông báo do PVcomBank cung cấp và quy định tại từng thời kỳ);
- d) 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.
- e) Thông báo qua thư điện tử (các tính năng thông báo do PVcomBank cung cấp và quy định tại từng thời kỳ)
- f) Các phương thức khác do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ.

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.

10. Đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng tài khoản

- a) KH 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 TK 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 giấy tờ tùy thân, 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.
- g) Trường hợp không thông báo, 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;

11. Thu thập, sử dụng, bảo mật thông tin cá nhân của KH

- 11.1. PVcomBank thu thập, sử dụng, bảo mật thông tin cá nhân của KH theo Bản Điều Khoản và Điều Khoản về bảo vệ dữ liệu cá nhân được PVcomBank niêm yết trên website www.pvcombank.com.vn.
- 11.2. 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 KH, hoặc sử dụng thông tin KH cho các mục đích vi phạm pháp luật Việt Nam.
- 11.3. PVcomBank có quyền cung cấp thông tin KH và giao dịch của KH trong các trường hợp sau:
 - g) Cho 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; quy định pháp luật về việc giữ bí mật, cung cấp thông tin khách hàng;
 - h) Theo yêu cầu của Ngân hàng Đại lý; Bên thứ ba để thực hiện các yêu cầu của KH và/hoặc để thực hiện các dịch vụ, hoạt động ngân hàng;

- i) Giải quyết các thắc mắc, khiếu kiện, khiếu nại, tranh chấp giữa KH với PVcomBank và các bên liên quan (nếu có);
- j) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

III. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ:

Đối với các Khách hàng đăng ký sử dụng ngân hàng trên Internet (sau đây gọi là “Dịch vụ Ngân hàng Điện tử/Dịch vụ NHĐT”) của PVcomBank, Khách hàng và PVcomBank thống nhất thực hiện các nội dung sau:

1. Đăng ký, hủy đăng ký, khóa 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 theo một hoặc các kênh quy tại Phần B.II.3 Điều khoản và Điều kiện này.

2. Hạn mức giao dịch:

- a) Hạn mức giao dịch gồm :
 - Hạn mức số tiền giao dịch/lần: là số tiền tối đa/tối thiểu KH có thể thực hiện một lần giao dịch
 - Hạn mức số tiền giao dịch/ngày: là số tiền tối đa KH có thể giao dịch trong một ngày
 - Hạn mức tổng số tiền giao dịch/tháng: là số tiền tối đa KH có thể giao dịch trong một tháng.
 - Các Hạn mức khác (nếu có) đối với các Giao dịch tài chính của KH.
- 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 điều chỉnh hạn mức giao dịch của KH nếu PVcomBank có cơ sở để xác định việc nâng hạn mức giao dịch của KH không phù hợp với mục đích xác lập giao dịch, hoặc KH /giao dịch của KH liên quan đến các giao dịch lừa đảo, gian lận, hoặc giao dịch đáng ngờ khác theo quy định pháp luật, quy định PVcomBank.
- c) KH hiểu và chấp nhận các rủi ro có thể phát sinh do việc đăng ký, thay đổi hạn mức giao dịch.

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

- 3.1 Khách hàng được PVcomBank cấp 01 Tài khoản giao dịch điện tử để đăng nhập Hệ thống giao dịch điện tử. 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.
- 3.2 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.
- 3.3 KH có trách nhiệm thay đổi mật khẩu ngay lần đăng nhập đầu tiên và thay đổi mật khẩu định kỳ tối thiểu 06 tháng/lần hoặc một thời hạn khác theo chính sách của PVcomBank tại từng thời kỳ.
- 3.4 KH phải đảm bảo an toàn, bảo mật Tài khoản giao dịch điện tử, mật khẩu truy cập, mật khẩu xác thực và thiết bị bảo mật (điện thoại gắn với số điện thoại đăng ký nhận SMS OTP,

Smart OTP). Khách hàng không cung cấp Tài khoản giao dịch, mật khẩu và/hoặc các thiết bị bảo mật cho Bên thứ ba (bao gồm cả nhân viên của PVcomBank). KH thoát khỏi Hệ thống giao dịch điện tử khi không sử dụng; thận trọng, hạn chế sử dụng máy tính công cộng, mạng không dây công cộng để truy cập vào hệ thống giao dịch điện tử

- 3.5 KH cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về việc quản lý, sử dụng Tài khoản giao dịch điện tử, mật khẩu truy cập, mật khẩu xác thực kể từ khi được PVcomBank cung cấp.
- 3.6 KH phải thông báo PVcomBank ngay khi phát hiện, hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép Tài khoản giao dịch điện tử của KH hoặc nghi ngờ mật khẩu của KH bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng, hoặc các sự kiện khác có ảnh hưởng đến tính an toàn, bảo mật của Tài khoản giao dịch điện tử, mật khẩu.
- 3.7 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.

4. Sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử:

- 4.1 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) TK 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).
- 4.2 KH chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào và thực hiện giao dịch trên Hệ thống giao dịch điện tử bằng Tài khoản giao dịch và được xác thực bằng các mật khẩu và/hoặc các hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử khác theo quy định của PVcomBank là hợp lệ và KH chịu hoàn toàn trách nhiệm về các giao dịch này mà không thể hủy, thay đổi, phủ nhận giao dịch. PVcomBank được xử lý giao dịch mà không cần thêm bất kỳ xác nhận và thông báo của KH. Giao dịch gửi tới PVcomBank hợp lệ và được PVcomBank chấp thuận có đầy đủ tính pháp lý của một hợp đồng giữa PVcomBank và KH. Các dữ liệu được ghi chép, xác nhận, xử lý và lưu trữ bởi hệ thống ngân hàng sẽ là bằng chứng về giao dịch đã thực hiện.
- 4.3 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.
- 4.4 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.
- 4.5 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.
- 4.6 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, 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.

4.7 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:

- a) Bảo vệ bí mật mã khóa bí mật, OTP và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này;
- b) Cách thiết lập mã khóa bí mật và thay đổi mã khóa bí mật tài khoản truy cập theo định kỳ hoặc khi bị lộ, nghi bị lộ;
- c) Không dùng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch qua Dịch vụ NHĐT;
- d) Không lưu lại tên đăng nhập và mã khóa bí mật trên các trình duyệt web
- e) Thoát khỏi ứng dụng Mobile Banking khi không sử dụng;
- f) Tìm hiểu, cập nhật về các Cảnh báo, Nhận dạng và hành động xử lý một số tình huống lừa đảo, giả mạo website do PVcomBank và/hoặc các cơ quan chức năng thông báo tại từng thời kỳ;
- g) Cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch trên Dịch vụ NHĐT
- h) Đăng ký và sử dụng các giải pháp xác thực có mức độ an toàn, bảo mật phù hợp với nhu cầu của KH về hạn mức giao dịch;
- i) 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
- j) Thông báo kịp thời cho PVcomBank khi phát hiện các giao dịch bất thường;
- k) Thông báo ngay cho PVcomBank qua tổng đài chăm sóc KH 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

5. Đảm bảo hoạt động liên tục:

5.1 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 nêu tại Điểm 5.2 dưới đây.

5.2 Trường hợp 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 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.

IV. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ THẺ GHI NỢ:

1. Thời hạn Thẻ:

1.1. Thẻ ghi nợ nội địa có thời hạn tối đa 72 tháng (06 năm) kể từ tháng phát hành. Thẻ ghi nợ quốc tế có thời hạn tối đa 60 tháng (5 năm) kể từ tháng phát hành. Tùy theo chính sách của

PVcomBank hoặc quy định của pháp luật thì thời hạn này có thể bị rút ngắn hoặc được gia hạn theo quyết định của PVcomBank.

- 1.2. Ngày hết hạn Thẻ là ngày cuối cùng của tháng hết hạn đập nổi trên Thẻ. Sau khi Thẻ hết hạn, KH có thể đề nghị gia hạn hoặc phát hành lại Thẻ.
- 1.3. Thẻ được gia hạn tối đa 72 tháng (đối với Thẻ ghi nợ nội địa) hoặc tối đa 60 tháng (đối với Thẻ ghi nợ Quốc tế) kể từ tháng được thực hiện yêu cầu gia hạn (trừ trường hợp KH có đề nghị gia hạn thời hạn ngắn hơn).
- 1.4. Thẻ phụ hết hiệu lực cùng thẻ chính. Khi Thẻ chính được gia hạn, Thẻ phụ không tự động gia hạn theo. Thẻ phụ chỉ được gia hạn khi chủ thẻ chính có yêu cầu.
- 1.5. Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ đã hết hạn hay Thẻ cũ (đã được phát hành Thẻ thay thế). KH phải trả lại ngay lập tức thẻ cũ cho Ngân hàng khi Thẻ thay thế đã được phát hành.

2. Thẻ chính và Thẻ phụ

- 2.1. Thẻ chính và Thẻ phụ cùng liên kết tới TKTT của Chủ thẻ chính. Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến các giao dịch thực hiện bằng Thẻ chính và Thẻ phụ.
- 2.2. Chủ thẻ chính được thực hiện tất cả các quyền của Chủ thẻ đối với Thẻ chính và Thẻ phụ, bao gồm quyền xem các sao kê giao dịch Thẻ, tra soát, khiếu nại, yêu cầu khóa, tạm khóa thẻ Chủ thẻ phụ chỉ thực hiện các quyền đối với Thẻ phụ bao gồm quyền xem sao kê giao dịch thẻ phụ, tra soát, khiếu nại các giao dịch của thẻ phụ, yêu cầu khóa, tạm khóa thẻ phụ hoặc các quyền khác quyết định/hoặc ủy quyền của Chủ thẻ chính.
- 2.3. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu PVcomBank khóa, tạm khóa, chấm dứt sử dụng Thẻ phụ mà không cần sự đồng ý của Chủ thẻ phụ. Khi Chủ thẻ chính khóa, tạm khóa hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ thì Thẻ phụ đương nhiên bị khóa, tạm khóa hoặc chấm dứt sử dụng cùng thời điểm với Thẻ chính. Việc khóa, tạm khóa hoặc chấm dứt sử dụng của Thẻ phụ không ảnh hưởng đến Thẻ chính.

3. Hạn mức sử dụng thẻ:

- 3.1. Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch Thẻ trong phạm vi Hạn mức sử dụng thẻ. Hạn mức sử dụng Thẻ, bao gồm: hạn mức rút tiền trong một giao dịch, hạn mức rút tiền trong một ngày và các hạn mức khác do Chủ Thẻ đăng ký hoặc Ngân hàng quy định.
- 3.2. Hạn mức sử dụng Thẻ do Ngân hàng quy định, đăng tải trang thông tin điện tử của PVcomBank, hoặc các phương thức thông báo khác do PVcomBank quyết định.
- 3.3. Nếu Chủ Thẻ có nhu cầu thay đổi Hạn mức sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ phải liên hệ với Ngân hàng để được xem xét và thay đổi hạn mức theo trình tự, thủ tục do Ngân hàng quy định.

4. Đồng tiền thanh toán và tỷ giá quy đổi

- 4.1. Trên lãnh thổ Việt Nam:
 - a) Đối với giao dịch nộp, rút tiền mặt tại các ATM hoặc ĐVCNT, ĐUTM trên lãnh thổ Việt Nam phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam.
 - b) Đối với các giao dịch thẻ khác: thực hiện bằng đồng Việt Nam hoặc quy đổi ra đồng Việt Nam. Chủ thẻ chỉ được phép sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch bằng ngoại tệ theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối. Trong mọi trường hợp, đồng tiền thanh toán phải là đồng Việt Nam.

- 4.2. Ngoài lãnh thổ Việt Nam: giao dịch Thẻ được thực hiện bằng đồng Việt Nam, ngoại tệ tự do chuyển đổi và các đồng tiền khác TCTTT chấp nhận làm đồng tiền thanh toán trong các giao dịch vãng lai theo quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối.
- 4.3. Đối với các giao dịch được thực hiện bằng đồng ngoại tệ, tất cả các giao dịch được chuyển đổi ra VND theo tỷ giá do PVcomBank quy định, phù hợp quy định pháp luật.

5. Phát hành và sử dụng thẻ

- 5.1. KH có thể phát hành Thẻ qua các kênh sau theo Phần B.II.3 Điều khoản và Điều kiện này.
- 5.2. Chủ Thẻ nhận trực tiếp Thẻ, PIN từ Ngân hàng hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận Thẻ, PIN hoặc đề nghị Ngân hàng gửi Thẻ, PIN bằng đường bưu điện đến địa chỉ Chủ thẻ đăng ký. Việc ủy quyền nhận Thẻ, PIN của Chủ thẻ thực hiện theo quy định pháp luật dân sự về ủy quyền, hoặc quy định của PVcomBank. Trừ trường hợp PVcomBank có quy định khác, Chủ thẻ có trách nhiệm ký xác nhận trên cuống PIN và chuyển cho PVcomBank. Đối với các trường hợp gửi Thẻ, PIN qua đường bưu điện, Chủ Thẻ hiểu và cam kết chịu mọi rủi ro có thể phát sinh liên quan đến Thẻ, PIN, bao gồm cả các rủi ro Bên thứ ba giả mạo Chủ thẻ nhận Thẻ, PIN, ký xác nhận trên cuống PIN gửi về PVcomBank.
- 5.3. Trường hợp PVcomBank cung cấp mã PIN điện tử (ePIN), ePIN sẽ được gửi đến số điện thoại của KH, hoặc Chủ thẻ được tạo ePIN trên các Hệ thống giao dịch điện tử để thực hiện các giao dịch thẻ.
- 5.4. Đối với yêu cầu phát hành Thẻ, Chủ Thẻ phải đến nhận Thẻ trong vòng 180 ngày kể từ ngày phát hành Thẻ. Sau thời hạn này, Thẻ sẽ bị hủy và Chủ Thẻ phải thanh toán khoản phí phát hành Thẻ, hủy Thẻ (nếu có) theo quy định của PVcomBank.
- 5.5. Chủ Thẻ phải ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, Chủ Thẻ phải ký hóa đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của Chủ Thẻ.
- 5.6. Một KH chỉ được phát hành 01 thẻ chính cho mỗi loại Thẻ. Một Chủ thẻ chính được phát hành tối đa 02 thẻ phụ, hoặc một số lượng khác tùy theo quy định của PVcomBank.
- 5.7. Chủ Thẻ có thể sử dụng Thẻ thông qua việc sử dụng các yếu tố định danh Chủ Thẻ như số PIN và/hoặc số CVV2 và/hoặc số CVC2 để thực hiện giao dịch thanh toán và các loại hình khác theo đăng ký với PVcomBank hoặc thực hiện ngay sau khi thẻ được kích hoạt, tùy theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ.
- 5.8. Chủ Thẻ nhận thức đầy đủ rủi ro và chịu trách nhiệm khi thực hiện các giao dịch bằng thẻ, đồng thời chịu trách nhiệm bảo mật các yếu tố định danh, xác thực Chủ Thẻ.
- 5.9. **Phạm vi sử dụng Thẻ:**
- a) Chủ thẻ được sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch sau trên lãnh thổ Việt Nam và ngoài lãnh thổ Việt Nam (áp dụng đối với Thẻ ghi nợ quốc tế):
- Thanh toán tiền mua các hàng hóa, dịch vụ bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa dịch vụ nước ngoài tại những đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ chấp nhận Thẻ trực tiếp hoặc qua mạng Internet theo quy định của pháp luật Việt Nam;
 - Nộp, rút tiền mặt tại ATM hoặc các điểm ứng tiền (chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi không được rút tiền mặt và chỉ được sử dụng để thanh toán đúng mục đích đã xác định theo thỏa thuận bằng văn bản giữa PVcomBank và chủ thẻ chính);
 - Chuyển khoản;
 - Đổi PIN, truy vấn số dư, in sao kê giao dịch tại ATM;

- Các giao dịch khác theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ.
- PVcomBank được quyền quyết định điều chỉnh phạm vi sử dụng Thẻ, phù hợp với yêu cầu của thị trường, đảm bảo quản lý rủi ro cho PVcomBank và quy định pháp luật.

5.10. Các giao dịch không được phép thực hiện:

- a) Thực hiện các giao dịch mua hàng hóa bị cấm, trái phép theo quy định pháp luật;
- b) Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận, tiền ảo và các hành vi vi phạm pháp luật khác;
- c) Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo, giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ);
- d) Mua, bán, thuê, cho thuê thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ thẻ;
- e) Các giao dịch bị cấm khác theo quy định của pháp luật và của PVcomBank trong từng thời kỳ.

5.11. Phí sử dụng Thẻ:

- a) Chủ Thẻ phải trả phí cho việc sử dụng dịch vụ Thẻ. Loại phí và mức phí do Ngân hàng quy định tùy thuộc vào loại Thẻ sử dụng, dịch vụ mà chủ Thẻ được cung ứng khi sử dụng Thẻ và không trái với quy định của pháp luật;
- b) Biểu phí sử dụng Thẻ được công bố công khai tại trụ sở của Ngân hàng và trên website <http://www.pvcombank.com.vn>. PVcomBank được quyền thay đổi về phí áp dụng. Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày.

5.12. Đảm bảo an toàn trong sử dụng thẻ và trường hợp mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ

- a) Chủ Thẻ chịu trách nhiệm bảo quản Thẻ, giữ bí mật PIN/ePIN, thông tin của Thẻ. Chủ Thẻ không được chuyển nhượng Thẻ hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng, không được tiết lộ PIN/Epin, số CVV2/số CVC2 cho bất kỳ ai (bao gồm cả nhân viên của PVcomBank). Trong trường hợp Chủ Thẻ không tuân thủ quy định trên mà dẫn đến việc KH hậu quả mất mát, hư hỏng hoặc làm giảm hạn mức Thẻ, Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với các hậu quả này;
- b) Nếu làm mất Thẻ, chủ Thẻ phải thông báo ngay cho Ngân hàng và chính thức xác nhận lại thông báo này bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý và chịu khoản phí phát sinh cho Ngân hàng (nếu có). Sau khi nhận được thông báo của Chủ Thẻ, để hạn chế việc Thẻ bị lợi dụng, Ngân hàng sẽ thực hiện khóa/tạm khóa Thẻ để đảm bảo an toàn cho Chủ thẻ. Chủ thẻ chịu mọi rủi ro liên quan đến Thẻ trong trường hợp Thẻ bị lợi dụng trước khi Ngân hàng nhận được thông báo của Chủ thẻ, chủ Thẻ phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại do việc để Thẻ bị lợi dụng gây ra;
- c) Chủ Thẻ không được sử dụng lại Thẻ đã thông báo mất cắp, thất lạc đồng thời phải trả lại cho Ngân hàng Thẻ bị mất cắp, thất lạc khi tìm lại được;
- d) Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm thanh toán số tiền Giao dịch Thẻ có tranh chấp và các khoản phí phát sinh theo quy định của Ngân hàng liên quan đến các giao dịch bị tra soát, khiếu nại do lỗi của chủ Thẻ.
- e) Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có) phát sinh liên quan đến các giao dịch Thẻ;
- f) Trong trường hợp Chủ Thẻ chấm dứt sử dụng Thẻ hoặc bị PVcomBank yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ, Thẻ sẽ không còn giá trị sử dụng;

- g) Chủ Thẻ chịu trách nhiệm giải quyết các mâu thuẫn với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến các giao dịch Thẻ về hàng hóa, dịch vụ khi thanh toán bằng Thẻ. Ngân hàng sẽ được miễn trừ trách nhiệm này đối với các tranh chấp phát sinh (nếu có) giữa Chủ Thẻ và ĐVCNT, trừ trường hợp do lỗi của Ngân hàng.

5.13. Từ chối thanh toán thẻ:

Thẻ bị từ chối thực hiện giao dịch trong các trường hợp sau:

- a) Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định pháp luật và quy định của PVcomBank; hoặc các giao dịch mà PVcomBank có căn cứ nghi ngờ liên quan tới rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, tiền ảo, đánh bạc;
- b) Thẻ hỏng, hoặc thẻ đã được Chủ thẻ thông báo mất;
- c) Thẻ đã hết Thời hạn sử dụng Thẻ;
- d) Thẻ bị khóa hoặc Thẻ hỏng hoặc Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo, gian lận, giao dịch đáng ngờ;
- e) Số dư tài khoản thanh toán của Chủ thẻ chính liên kết với Thẻ không đủ chi trả khoản thanh toán;
- f) Chủ thẻ vi phạm quy định của PVcomBank;
- g) Giao dịch thanh toán của Chủ thẻ vượt Hạn mức sử dụng thẻ;
- h) Chủ thẻ nhập sai mã PIN tối đa 3 lần;
- i) Thiết bị Đơn vị thanh toán Thẻ không kết nối thành công được với PVcomBank;
- j) Chủ thẻ chưa cung cấp đầy đủ thông tin và/hoặc cung cấp thông tin xác thực giao dịch (Số thẻ/ngày hết hạn/họ tên chủ thẻ/CVV2/CVC2) không chính xác (đối với giao dịch trực tuyến);
- k) Thẻ trong danh sách Thẻ đen/Thẻ thu hồi của PVcomBank hoặc của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền;
- l) Các trường hợp khác theo quy định của PVcomBank, TCTQT và quy định pháp luật Việt Nam.

5.14. Thu giữ thẻ hoặc hủy hiệu lực của thẻ trong quá trình sử dụng:

Thẻ bị thu giữ hoặc hủy hiệu lực trong các trường hợp sau:

- a) Thẻ giả;
- b) Thẻ sử dụng trái phép;
- c) Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
- d) Các trường hợp thu giữ thẻ khác (nếu có) theo quy định pháp luật, quy định PVcomBank/TCTTT hoặc các thỏa thuận bằng văn bản khác giữa KH với PVcomBank;

5.15. Các trường hợp khóa thẻ tạm thời:

- a) PVcomBank phát hiện những dấu hiệu Thẻ bị giả mạo hoặc nghi ngờ Thẻ của Chủ thẻ bị lợi dụng;
- b) PVcomBank nhận được thông báo từ TCTQT về danh sách Thẻ nghi ngờ;
- c) Theo yêu cầu khóa Thẻ tạm thời từ phía Chủ thẻ;
- d) Chủ thẻ nhập sai PIN/ePIN 03 lần;
- e) PVcomBank nhận được yêu cầu phong tỏa, trì hoãn giao dịch đối với KH từ cơ quan chức năng có thẩm quyền;
- f) PVcomBank phát hiện tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ có dấu hiệu gian lận (áp dụng đối với cả thẻ phụ);

g) Các trường hợp khác theo quy định của PVcomBank và pháp luật.

5.16. Các trường hợp khóa thẻ vĩnh viễn:

- a) Chủ thẻ vi phạm các quy định pháp luật, quy định PVcomBank về việc phát hành và sử dụng Thẻ;
- b) Chủ thẻ bị bắt, khởi tố, bị truy tố trách nhiệm hình sự;
- c) Chủ thẻ chết, mất tích, mất năng lực hành vi dân sự;
- d) Thực hiện giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ);
- e) Thẻ nằm trong danh sách thẻ đen/thẻ thu hồi của PVcomBank hoặc của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền;
- f) PVcomBank có cơ sở cho rằng nếu để Chủ thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ có thể gây thiệt hại cho PVcomBank;
- g) Thẻ bị thất lạc trong quá trình giao nhận;
- h) Chủ thẻ không kích hoạt thẻ sau 180 ngày kể từ ngày thẻ được phát hành;
- i) Theo yêu cầu từ phía Chủ thẻ;
- j) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật, quy định PVcomBank.

5.17. Mở khóa thẻ:

- a) PVcomBank không thực hiện mở khóa Thẻ của Chủ thẻ trong trường hợp Thẻ bị khóa vĩnh viễn và các trường hợp khóa thẻ tạm thời không theo yêu cầu của chủ thẻ;
- b) Chủ thẻ có thể đề nghị mở khóa thẻ trong trường hợp Thẻ bị tạm khóa do nhập sai mã PIN 03 lần, hoặc việc Khóa thẻ thực hiện theo yêu cầu của Chủ thẻ;
- c) Các trường hợp mở khóa thẻ cho KH được PVcomBank quy định cụ thể trong từng thời kỳ.

V. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CÁC BÊN:

1. Quyền và nghĩa vụ của KH:

1.1. Quyền của KH:

- a) KH có quyền sử dụng TK, Dịch vụ Tài khoản và các Dịch vụ khác liên quan theo đúng các hướng dẫn của PVcomBank;
- b) Được quyền sử dụng số tiền trên TK thông qua việc sử Thẻ và/hoặc các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư được phép sử dụng, đúng với các mục đích chi của TK theo quy định đối với loại hình TK và Dịch vụ Tài khoản;
- c) Được cung cấp thông tin về số dư Tài khoản, lịch sử giao dịch Tài khoản/Thẻ và những giao dịch liên quan đến Tài khoản, Thẻ của KH. Trình tự, thủ tục cung cấp thông tin thực hiện theo quy định của PVcomBank;
- d) Được yêu cầu PVcomBank đóng, tạm khóa hoặc thay đổi cách thức sử dụng TKTT/Dịch vụ Tài khoản khi cần thiết với điều kiện cách thức mà KH yêu cầu phải phù hợp với các cách thức mà PVcomBank cung cấp; được gửi thông báo cho PVcomBank về việc phát sinh tranh chấp về TKTTTC giữa các chủ TKTTTC;
- e) Đề nghị Ngân hàng phát hành lại Thẻ, tạm khóa/chấm dứt sử dụng Thẻ, gia hạn Thẻ; Yêu cầu cấp lại PIN, thay đổi Hạn mức giao dịch theo quy định của Điều Khoản Và Điều Khoản này và quy định của Ngân hàng;

- f) Được hưởng lãi suất cho số tiền trên TK theo mức lãi suất do PVcomBank quy định theo từng thời kỳ và từng đặc điểm của tài khoản, số dư TKTT và phù hợp với cơ chế quản lý lãi suất của Ngân hàng Nhà nước ban hành trong từng thời kỳ;
- g) Được quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại các giao dịch Tài khoản/Thẻ phát sinh trong quá trình sử dụng các Dịch vụ theo Điều Khoản Và Điều Kiện này. Các trường hợp tra soát, phương thức, chứng từ, thời gian gửi yêu cầu tra soát, thời hạn trả lời tra soát và các vấn đề liên quan khác theo quy định pháp luật, quy định của PVcomBank và TCTQT (nếu có);
- h) KH hiểu và nhận thức đầy đủ rằng, khi KH thực hiện các giao dịch thanh toán thẻ mà Thẻ và/hoặc KH không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT (giao dịch thanh toán trên internet, qua các thiết bị điện tử....) và/hoặc khi KH không bảo mật các thông tin về Thẻ, Thẻ của KH có thể bị lợi dụng cho các giao dịch thanh toán mà không cần Thẻ và/hoặc KH không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT. KH xác nhận và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro này.
- i) Các quyền khác theo quy định của PVcomBank và pháp luật.

1.2. Nghĩa vụ của KH:

- a) Cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan đến việc mở và sử dụng TKTT, Dịch vụ Tài khoản theo yêu cầu của PVcomBank;
- b) Duy trì trên TKTT số dư tối thiểu theo quy định của PVcomBank. Trong trường hợp không đủ số dư thì KH phải trả phí theo Biểu phí của PVcomBank;
- c) Tuân thủ các hướng dẫn của PVcomBank về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua TKTT và Dịch vụ Tài khoản; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ các chứng từ giao dịch; đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do PVcomBank quy định;
- d) Thông báo ngay cho PVcomBank khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên TKTT của mình hoặc khi sử dụng Dịch vụ Tài khoản hoặc khi TKTT của mình bị lợi dụng. Trong trường hợp KH phát hiện có sự sai sót, nhầm lẫn, KH phải có thông báo với PVcomBank trong thời hạn đề nghị tra soát, khiếu nại, nếu quá thời hạn này thì coi như KH đã đồng ý với thông tin do PVcomBank cung cấp và không còn quyền đề nghị tra soát, khiếu nại;
- e) Hoàn trả ngay cho PVcomBank hoặc cho bên chuyển tiền những khoản tiền được ghi Có vào TKTT của KH trong trường hợp có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TK của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền hoặc Bên chuyển tiền, KH rút thừa, rút quá số dư, giao dịch ghi có nhầm vào TK của KH, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và ĐVCNT đã được tạm ứng cho KH và các giao dịch nhầm lẫn khác trong thời hạn PVcomBank yêu cầu. KH đồng ý để PVcomBank tự động trích tiền trên (các) TK của KH để thu hồi khoản tiền này mà không cần thông báo trước cho KH;
- f) Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, nhất quán cho PVcomBank khi đề nghị PVcomBank cung cấp (các) Dịch vụ, hoặc trong quá trình sử dụng Dịch vụ tại PVcomBank;
- g) Thông báo ngay cho PVcomBank bất kỳ sự thay đổi gì liên quan đến thông tin về: Nhà CƯDV, số hóa đơn, số điện thoại di động, mệnh giá nạp tiền, thời điểm chỉ định thanh toán đã đăng ký với PVcomBank. KH chịu mọi trách nhiệm đối với giao dịch cung cấp không chính xác các thông tin trên, tự giải quyết các tranh chấp liên quan đến việc cung ứng dịch vụ của Nhà CƯDV về số tiền thanh toán, số điện thoại, mã hóa đơn, thời điểm thanh toán;

- chịu trách nhiệm về các giao dịch được gửi nhiều lần và các vấn đề khác giữa KH và Nhà CƯDV trong mọi thời điểm;
- h) Chấp hành nghiêm chỉnh, kịp thời yêu cầu về phong tỏa, giải tỏa, khấu trừ tiền...trên TKTT của mình theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định pháp luật;
 - i) Phối hợp với PVcomBank để giải quyết khi có sai sót hoặc sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ;
 - j) Bồi thường cho PVcomBank trong trường hợp PVcomBank bị kiện, buộc tội, quy trách nhiệm hoặc phải chịu bất kỳ chi phí nào liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ của KH do lỗi của KH;
 - k) Trong trường hợp ngừng/chấm dứt sử dụng Dịch vụ, KH vẫn phải chịu trách nhiệm phát sinh từ những giao dịch của KH thực hiện trong thời gian sử dụng Dịch vụ;
 - l) KH cam đoan và bảo đảm rằng số điện thoại, địa chỉ thư điện tử mà KH đăng ký sử dụng với PVcomBank phải là số điện thoại, địa chỉ thư điện tử hợp lệ, đã được kích hoạt, đang hoạt động và chỉ có KH có quyền truy cập và sử dụng hợp pháp;
 - m) Sử dụng hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt (bao gồm cả hạn mức rút tiền mặt tại nước ngoài) và các hạn mức khác trong việc sử dụng Thẻ theo đúng quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ;
 - n) Người sử dụng Thẻ chính và thẻ phụ có nghĩa vụ ký xác nhận vào ô chữ ký ở mặt sau của Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Khi thực hiện giao dịch, KH phải ký hóa đơn/chứng từ thanh toán giống chữ ký này, trừ những giao dịch không yêu cầu chữ ký của KH;
 - o) KH chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các giao dịch Thẻ phát sinh (bao gồm cả giao dịch có hoặc không có chữ ký, mã PIN hoặc có chữ ký khác với chữ ký của KH tại mặt sau Thẻ);
 - p) KH không được phép sử dụng Thẻ cho bất kỳ giao dịch hay mục đích bất hợp pháp nào. KH chịu trách nhiệm với Ngân hàng và pháp luật về các hành vi gian lận, giả mạo thẻ của chủ thẻ và các giao dịch thẻ liên quan đến gian lận, giả mạo;
 - q) KH chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến giao dịch thẻ;
 - r) Khi thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc PIN bị lộ, KH phải báo ngay cho Ngân hàng theo số điện thoại (+8424) 39426800 hoặc 1900555592 hoặc chi nhánh, phòng giao dịch gần nhất và ngay sau đó chính thức xác nhận thông báo này bằng văn bản cho Ngân hàng. Trường hợp Thẻ bị lợi dụng do việc mất cắp, thất lạc, lộ PIN, các gian lận/giả mạo khác trước khi Ngân hàng có xác nhận bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc Ngân hàng đã xử lý văn bản thông báo mất thẻ từ KH, KH phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại đối với tất cả các giao dịch của Thẻ do việc Thẻ bị lợi dụng gây ra. Ngân hàng sẽ thực hiện khóa thẻ ngay khi nhận được thông báo của Chủ thẻ đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp kể từ ngày nhận được thông báo của chủ thẻ theo quy định tại Điểm này;
 - s) KH không được sử dụng thẻ đã thông báo mất, thất lạc và KH phải trả lại cho Ngân hàng Thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được;
 - t) Khi có nhu cầu mở lại Thẻ tạm thời bị khóa, KH sẽ gọi điện đến Ngân hàng theo số điện thoại (+8424) 39426800 hoặc 1900555592 để Ngân hàng hỗ trợ mở khóa Thẻ cho KH theo quy định hiện hành của Ngân hàng;

- u) KH có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho Ngân hàng các khoản phí phát sinh từ việc sử dụng Dịch vụ;
- v) Các nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Điều khoản và Điều kiện này.

2. Quyền và nghĩa vụ của PVcomBank:

2.1. Quyền của PVcomBank:

Ngoài các quyền quy định tại các Mục khác của Điều khoản và Điều kiện này, PVcomBank có các quyền sau:

- a) Có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng TKTT của chủ TK hoặc chưa phong tỏa TKTTC khi chủ TK chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho PVcomBank;
- b) Trong trường hợp phát hiện KH vi phạm các quy định PVcomBank hoặc thỏa thuận đã có với PVcomBank, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, PVcomBank có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng Dịch vụ Tài khoản của KH, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý;
- c) PVcomBank không chấp nhận việc hủy bỏ chỉ dẫn thanh toán mà KH đã thực hiện thành công. Tùy theo chính sách, mức độ đáp ứng tại từng thời kỳ, PVcomBank có thể xem xét hỗ trợ KH trong việc hủy hay sửa đổi chỉ dẫn thanh toán sau khi KH đã thực hiện các thủ tục theo đúng quy định của PVcomBank. Trong trường hợp này, PVcomBank không chịu trách nhiệm nếu yêu cầu hủy và/hoặc sửa đổi chỉ dẫn thanh toán của KH không thực hiện được vì bất cứ lý do gì;
- d) Được quyền khóa thiết bị khi KH/người sử dụng thiết bị có dấu hiệu vi phạm các quy định về sử dụng TKTT/Dịch vụ Tài khoản và/hoặc có dấu hiệu giả mạo, lừa đảo hoặc khi có yêu cầu hợp pháp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- e) Không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của KH phát sinh trong quá trình sử dụng TKTT/Dịch vụ Tài khoản, trừ trường hợp những thiệt hại, tổn thất này được xác định là do lỗi của PVcomBank;
- f) Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động;
- g) Có quyền thẩm định lại tính chân thực của mọi chứng từ KH xuất trình hoặc yêu cầu KH cung cấp thông tin khi đăng ký sử dụng Dịch vụ hoặc trong quá trình sử dụng Dịch vụ bất cứ khi nào PVcomBank thấy cần thiết;
- h) Yêu cầu KH bồi thường thiệt hại và phạt vi phạm khi KH vi phạm các nội dung quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này do lỗi của KH;
- i) Được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp: (i) Hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc vì bất cứ lý do ngoài khả năng kiểm soát của PVcomBank gây nên khiến cho KH không thể sử dụng được Dịch vụ, bị tổn thất hoặc bất kỳ sự lợi dụng nào; (ii) Các trường hợp PVcomBank không gửi hoặc đã gửi nhưng KH không nhận được các tin nhắn, thông báo liên quan tới biến động số dư tài khoản Tài khoản/ Thẻ hoặc thông báo về các nội dung khác liên quan đến Dịch vụ tài khoản của KH do lỗi hệ thống, lỗi đường truyền, các lỗi kỹ thuật, sự cố của nhà cung cấp dịch vụ của PVcomBank hoặc vì bất kỳ lý do khách quan nào khác; (iii) Mọi thất lạc, mất cắp, sử dụng đúng hoặc sai mục đích của Thẻ hoặc mã PIN

- của Chủ thẻ bị lộ do Chủ thẻ không bảo quản được Thẻ/PIN của mình; (iv) Các trường hợp khác do lỗi của KH gây ra;
- j) Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ do KH thanh toán thông qua việc sử dụng Dịch vụ Tài khoản. Ngân hàng không tham gia giải quyết các tranh chấp giữa KH và Bên thứ ba (Bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ, Nhà mạng, ĐVCNT) và được quyền ghi nợ TK của KH giá trị hàng hóa, dịch vụ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không;
 - k) PVcomBank có thể thu thập và xác minh bất cứ thông tin nào liên quan đến KH từ bất cứ tổ chức, cá nhân nào mà PVcomBank cảm thấy phù hợp, bao gồm nhưng không giới hạn các tổ chức tín dụng nào hoặc bất cứ tổ chức hay công ty nào khác được thành lập với mục đích đánh giá thứ hạng tín dụng cho các cá nhân, từ các nhân viên của KH hoặc những nhân viên khác có liên quan;
 - l) Được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp khiếu nại, yêu cầu tra soát của KH không được Ngân hàng thanh toán/các tổ chức thẻ trong nước/quốc tế giải quyết theo quy định của các tổ chức này;
 - m) Có quyền thông báo về các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại của Ngân hàng và cảnh báo các rủi ro liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ Tài khoản và các thông báo khác liên quan tới KH theo các cách thức mà PVcomBank cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn việc gửi tin nhắn, email...);
 - n) Các quyền khác theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ và quy định pháp luật.

2.2. Nghĩa vụ của PVcomBank:

- a) Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng Dịch vụ của KH phù hợp với quy định hoặc thỏa thuận giữa PVcomBank và KH. Kiểm soát các lệnh thanh toán của KH, đảm bảo lập đúng thủ tục quy định, hợp pháp, hợp lệ và khớp đúng với các yếu tố KH đã đăng ký; cung ứng đầy đủ, kịp thời các loại dịch vụ, phương tiện thanh toán cần thiết phục vụ nhu cầu giao dịch của KH qua PVcomBank;
- b) Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên TKTT và việc phong tỏa TKTT bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Điều Khoản Và Điều Khoản này và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
- c) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ tài khoản theo quy định của pháp luật và quy định của PVcomBank;
- d) Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở tài khoản thanh toán theo quy định của PVcomBank và pháp luật;
- e) Các nghĩa vụ khác theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ và quy định pháp luật.

VI. 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 Dịch vụ tài khoản theo các nguyên tắc sau:
 - a) 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 cơ bản mà KH đã cung cấp cho PVcomBank.

- b) Trường hợp KH đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất khi sử dụng Thẻ, PVcomBank thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi KH đề nghị và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với KH do việc sử dụng thẻ sau thời điểm khóa thẻ.
 - c) KH gửi giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ. Trường hợp KH gửi yêu cầu qua tổng đài điện thoại, KH phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời gian quy định của PVcomBank để làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, KH thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;
 - d) 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.
2. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:
- a) 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 điểm a khoản 1 mục này, PVcomBank thực hiện xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH.
 - b) Trường hợp KH sử dụng Thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại giao dịch Thẻ tối đa không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại hợp lệ lần đầu của KH; Đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại tối đa không quá 60 ngày kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH và tối đa không quá 50 ngày kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại hợp lệ lần hai của KH, trừ trường hợp TCTQT thay đổi thời hạn này thì thực hiện theo quy định của TCTQT tại từng thời kỳ.
 - c) 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.
 - d) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a, b mục 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 (Vụ Thanh toán, Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn); 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.

PHẦN D: TUÂN THỦ PHÒNG, CHỐNG RỬA TIỀN, CHỐNG TÀI TRỢ KHỦNG BÓ, 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 VÀ TÀI TRỢ KHỦNG BỐ, PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG VÀ HỐI LỘ:

1. Giải thích từ ngữ liên quan tới rửa tiền, tài trợ khủng bố, 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. **Tham nhũng:** Là hành vi của người có chức vụ, quyền hạn đã lợi dụng chức vụ, quyền hạn đó vì vụ lợi.

1.4. **Hối lộ:** Là các hành vi nhận hối lộ, đưa hối lộ, môi giới hối lộ để giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức mình vì vụ lợi.

1.5. **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 và tài trợ khủng bố, 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. 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.

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: <http://www.irs.gov/taxtopics/tc851.html>).
- 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 THI HÀNH:

I. SỬA ĐỔI NỘI DUNG ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN; SỰ KIỆN BẤT KHẢ KHÁNG:

1. **Sửa đổi, bổ sung nội dung:** Trong trường hợp khi có sự thay đổi của pháp luật, hướng dẫn, quy định của PVcomBank, Nhà Nước Việt Nam dẫn tới sự khác biệt đối với các thỏa thuận đã được ghi nhận tại Điều Khoản Và Điều Kiện này, Các Bên đồng ý rằng PVcomBank 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 <http://www.pvcombank.com.vn> khi điều chỉnh. Các sửa đổi, bổ sung này có hiệu lực từ ngày bản Điều Khoản Và Điều Kiện được đăng tải thành công và PVcomBank thông báo trên website <http://www.pvcombank.com.vn>.
 - 1.1. Trong thời hạn 5 ngày kể từ ngày bản sửa đổi, bổ sung của Điều Khoản Và Điều Kiện được đăng tải và thông báo trên website <http://www.pvcombank.com.vn>, nếu KH không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung do PVcomBank đưa ra, KH có trách nhiệm thông báo với PVcomBank để thỏa thuận chấm dứt Hợp Đồng;
 - 1.2. Nếu KH không có ý kiến sau thời hạn 5 ngày kể từ ngày PVcomBank đăng tải và thông báo trên website <http://www.pvcombank.com.vn> về bản sửa đổi, bổ sung của Điều Khoản Và Điều Kiện hoặc KH tiếp tục sử dụng sản phẩm, dịch vụ sau thời điểm bản sửa đổi, bổ sung của Điều Khoản Và Điều Kiện được PVcomBank đăng tải và thông báo thì được hiểu là KH chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.
2. **Sự kiện bất khả kháng:** Là sự kiện xảy ra một cách khách quan đối với PVcomBank và/hoặc KH mà PVcomBank và/hoặc KH không thể lường trước được và không thể ngăn chặn, khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép gây ảnh hưởng đến việc sử dụng Dịch vụ của KH.
 - 2.1. Các sự kiện sau đây được coi là bất khả kháng:

- a) Chiến tranh, sự xâm chiếm, xung đột vũ trang, kẻ thù bên ngoài, cách mạng hay khủng bố hoặc các sự kiện mang tính tương tự;
 - b) Thiên tai, bão, giông tố, hỏa hoạn, cháy nổ, lũ lụt, động đất, ngập lụt hay thảm họa tự nhiên khác;
 - c) Bệnh dịch, hạn chế, cách li, bùng phát bệnh gây suy nhược và bất cứ hạn chế đi lại hoặc lệnh cấm (bao gồm lệnh cấm đi lại không cần thiết) ban hành bởi Tổ Chức Y Tế Thế Giới hay chính phủ bất kì.
 - d) Sự cố liên quan đến máy móc thiết bị, đường truyền bao gồm nhưng không giới hạn: gián đoạn, hỏng hóc đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, gian lận và/hoặc các sự cố khác;
 - e) Bất kỳ sự kiện nào khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của PVcomBank, trong từng trường hợp đều không thể dự đoán và ngăn chặn mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết trong khả năng cho phép.
- 2.2. 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 Kiện này nếu những chậm trễ hay vi phạm đó bị gây ra bởi sự kiện bất khả kháng.
 - 2.3. 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 Kiện này, PVcomBank sẽ 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.
 - 2.4. KH có quyền chấm dứt Hợp Đồng nếu sau thời hạn khắc phục mà PVcomBank đã đưa ra mà PVcomBank không hoàn thành việc khôi phục dịch vụ. Trước khi chấm dứt Hợp Đồng, KH phải hoàn thành nghĩa vụ tài chính đối với PVcomBank.

II. THÔNG BÁO:

1. Tất cả các thông báo và thông tin được đưa ra theo Hợp Đồng và Điều Khoản Và Điều Kiện sẽ được PVcomBank gửi đi theo một trong các cách thức sau: (i) Đường bưu điện đến địa chỉ của KH tại phần giới thiệu 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, từ thời điểm KH hoặc bất kỳ cá nhân nào (người thân, bạn bè,...) nhận thông báo tại địa chỉ 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. 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.
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.

III. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP:

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.
2. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến việc giải thích từ ngữ cũng như việc thực hiện Hợp Đồng và Điều Khoản Và Điều Kiện này giữa KH và PVcomBank trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp không giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải được, Hai bên thỏa thuận lựa chọn giải quyết tranh chấp tại Tòa án có thẩm quyền hoặc Trung tâm trọng tài do nguyên đơn lựa chọn. Trường hợp lựa chọn Trung tâm trọng tài, Hai bên đồng ý tuân thủ theo quy tắc trọng tài của Trung tâm trọng tài, Hội đồng trọng tài gồm 1 người duy nhất do Chủ tịch Trung tâm trọng tài chỉ định.

IV. GIAO KẾT HỢP ĐỒNG:

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 tài khoản thanh toán, Dịch vụ tài khoản sẽ tồn tại dưới dạng bản gốc bằng giấy nếu được KH sử dụng chữ ký bằng tay và/hoặc các yếu tố sinh trắc học như vân tay để xác nhận và sẽ tồn tại dưới dạng bản Hợp đồng điện tử nếu được KH sử dụng các phương thức xác thực bằng điện tử để xác nhận với PVcomBank.
2. Các phương thức xác thực bằng điện tử do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ, phù hợp với quy định của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các phương thức sau:
 - a) Điểm chỉ: Việc điểm chỉ được thực hiện trên thiết bị điện tử lăn vân tay để xác nhận duy nhất trên 01 tài liệu điện tử ngay tại thời điểm KH xác nhận, đảm bảo tính toàn vẹn và chống chối bỏ.
 - b) Chữ ký số của KH;
 - c) Ghi âm;
 - d) Tên đăng nhập và Mật khẩu truy cập của KH và/hoặc OTP mà hệ thống PVcomBank gửi tới KH;
 - e) Các loại khác phù hợp với quy định pháp luật và được PVcomBank chấp thuận tại từng thời kỳ;
3. Hợp đồng và các thỏa thuận liên quan khác và các giao dịch (nếu có) trên môi trường internet 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.
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).

5. KH tự chịu trách nhiệm về các rủi ro có thể xảy ra từ việc thực hiện giao dịch trên môi trường internet trong đó bao gồm nhưng không giới hạn bởi rủi ro phát sinh từ việc sử dụng các thiết bị để nhận mã xác thực OTP, quản lý và giữ bí mật Tên đăng nhập và Mật khẩu truy cập thiết bị, mật khẩu xác thực hệ thống giao dịch. KH đảm bảo việc sử dụng các phương thức xác thực giao dịch với PVcomBank nhằm xác thực KH, sự đồng ý của KH và miễn trừ cho PVcomBank khỏi mọi tranh chấp liên quan đến việc KH sử dụng các phương thức này để giao dịch với PVcomBank.

V. HIỆU LỰC VÀ CÁC QUY ĐỊNH KHÁC:

1. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày KH thực hiện xác nhận giao kết HĐ cho đến khi đóng TK tại PVcomBank.
2. Điều Khoản Và Điều Kiện có hiệu lực áp dụng cho việc mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, 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.
3. Thay đổi, tạm dừng, gia hạn, bổ sung hoặc điều chỉnh dịch vụ cung cấp bởi PVcomBank:
 - a) PVcomBank có quyền thay đổi, tạm dừng, gia hạn, bổ sung hoặc điều chỉnh dịch vụ cung cấp bởi PVcomBank;
 - b) PVcomBank có quyền khóa, tạm ngừng/chấm dứt/từ chối/sửa đổi/bổ sung/thay đổi giao dịch/đổi tên dịch vụ/đổi kênh cung cấp dịch vụ và các điều chỉnh khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho KH;
 - c) Không phải là nghĩa vụ của PVcomBank, tuy nhiên, khi có các sự kiện này, PVcomBank sẽ thông báo cho KH bằng các phương thức thông báo quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này tới KH;
 - d) Trong trường hợp KH không đồng ý với cá nội dung sửa đổi, KH được quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này. Trường hợp KH tiếp tục sử dụng hoặc không có đề nghị chấm dứt thì được hiểu là KH chấp nhận các thay đổi của PVcomBank.
4. 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.
5. 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.