



Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam (PVcomBank)
Số 22 Ngô Quyền, P. Tràng Tiền, Q. Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội
Hotline: 1900 5555 92 | Website: PVcomBank.com.vn

PHẦN 1: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN, DỊCH VỤ TÀI KHOẢN TẠI PVCOMBANK

PHẦN 2: BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

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, Khách hàng đồng ý chịu sự ràng buộc theo các quy định cụ thể tại Điều Khoản Và Điều Kiện tương ứng với sản phẩm, dịch vụ do Khách hàng lựa chọn. PVcomBank có quyền thay đổi, bổ sung chức năng của từng sản phẩm, dịch vụ và thông báo cho KH trên **trang thông tin điện tử duy nhất của PVcomBank (website): www.pvcombank.com.vn** hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của PVcomBank, hoặc các phương thức thông báo khác do PVcomBank quyết định phù hợp với Điều Khoản Và Điều Kiện.

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 và/hoặc người đại diện hợp pháp của Chủ Tài khoản/Tài khoản thanh toán chung/Chủ Thẻ.
- 2. PVcomBank/Ngân Hàng:** Là Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam và bất kỳ Chi nhánh, Phòng giao dịch nào thuộc hệ thống Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam.
 - + Địa chỉ trụ sở chính: 22 Ngô Quyền, phường Tràng Tiền, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội;
 - + Giấy phép hoạt động: số 279/GP-NHNN ngày 16/9/2013 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc cấp phép thành lập và hoạt động cho Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam;
 - + Mã số thuế: 0101057919.
- 3. 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.
- 4. Dịch vụ Tài khoản/Dịch vụ:** Là các sản phẩm, dịch vụ được PVcomBank cung cấp cho KH có liên quan tới Tài khoản, bao gồm: 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.... Phương thức cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho KH do PVcomBank quyết định, phù hợp với quy định pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ thông qua kênh giao dịch tại Chi nhánh/Phòng giao dịch, Kênh giao dịch điện tử, Kênh Call Center.... Tùy từng KH, PVcomBank sẽ quyết định việc cung cấp một, một số hoặc tất cả Dịch vụ Tài khoản.
- 5. Dịch vụ Ngân hàng Điện tử:** Là các Dịch vụ ngân hàng được PVcomBank cung cấp cho khách hàng trên môi trường mạng để thực hiện các giao dịch điện tử, không bao gồm các giao dịch trực tiếp tại các đơn vị chấp nhận thanh toán qua thiết bị chấp

nhận thẻ tại điểm bán, qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code - QR Code) hiển thị từ phía khách hàng. Những kênh này có thể bao gồm:

- a) **Internet Banking:** Là dịch vụ ngân hàng điện tử được cung cấp trên nền tảng website, cho phép khách hàng truy cập thông qua thiết bị kết nối internet như máy tính hoặc trình duyệt trên điện thoại;
- b) **Mobile Banking:** Là dịch vụ ngân hàng điện tử trên các thiết bị di động, 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 PVConnect 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.
9. **QR Code (Quick Response Code) tại PVcomBank:** Là mã vạch ma trận được khởi tạo để mã hóa thông tin phục vụ việc chuyển khoản, thanh toán.
10. **Giao dịch thanh toán qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code - viết tắt là QR Code):** Là việc sử dụng dịch vụ thanh toán để trả tiền, chuyển tiền thông qua QR Code của tổ chức, cá nhân.
11. **Thẻ ghi nợ (debit card):** Là Thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại PVcomBank.
12. **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 và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại PVcomBank.
13. **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 tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ tại PVcomBank.
14. **Thẻ đồng thương hiệu:** Là thẻ đồng thời có thương hiệu của tổ chức chuyển mạch thẻ tại Việt Nam và thương hiệu của tổ chức thẻ quốc tế hoặc tổ chức chuyển mạch thẻ của quốc gia khác.
15. **Thẻ vật lý:** Là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ, có thông tin in trên thẻ bao gồm tối thiểu các thông tin (Tên tổ chức phát hành thẻ, tên viết tắt, logo, tên nhãn hiệu thẻ, họ và tên chủ thẻ, ...).

16. **Thẻ phi vật lý:** Là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và hiển thị các thông tin trên thẻ bao gồm tối thiểu các thông tin (Tên tổ chức phát hành thẻ, tên viết tắt, logo, tên nhãn hiệu thẻ, họ và tên chủ thẻ, ...). Thẻ phi vật lý có thể được PVcomBank in ra thẻ vật lý theo thỏa thuận giữa PVcomBank và chủ thẻ.
17. **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.
18. **Chủ thẻ chính:** Là cá nhân đứng tên trên thỏa thuận về việc mở và sử dụng thẻ với PVcomBank.
19. **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.
20. **Giao dịch thẻ:** Là việc sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt và các dịch vụ khác do PVcomBank cung cấp.
21. **Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo:** Là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ.
22. **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 hoặc theo yêu cầu của chủ thẻ và được PVcomBank đồng ý.
23. **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 hoặc theo yêu cầu của chủ thẻ và được PVcomBank đồng ý.
24. **Lãi suất:** Là lãi suất tiền gửi không kỳ hạn mà PVcomBank áp dụng đối với số dư Có trên Tài khoản của KH.
25. **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.
26. **Phương thức xác thực chủ thẻ:** Là phương thức được sử dụng để xác định chính xác người đang sử dụng thẻ là hợp lệ, đảm bảo an toàn cho giao dịch thẻ. Phương thức xác thực chủ thẻ có thể bao gồm các hình thức như PIN, mật khẩu sử dụng một lần (OTP), chữ ký trên biên lai giao dịch, đối chiếu sinh trắc học đối với các giao dịch thực hiện trên kênh giao dịch điện tử, hoặc các hình thức xác thực khác theo quy định của Ngân hàng và quy định của Pháp luật trong từng thời kỳ.
27. **Mã xác định Chủ thẻ (PIN):** Là mã số bí mật được PVcomBank cung cấp bằng hình thức PIN giấy cho chủ thẻ hoặc ePIN (PIN điện tử) do chủ thẻ tự tạo lập theo quy trình của PVcomBank để xác định và 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/ePIN được coi là xác nhận của Chủ thẻ. Đối với PIN giấy do PVcomBank cung cấp lần đầu cho chủ thẻ, chủ thẻ cần thực hiện đổi PIN trước khi thực hiện giao dịch bằng thẻ.
28. **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.

29. **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, vãn tín tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.
30. **Người đại diện theo pháp luật, Người Giám hộ (Gọi chung là “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 đủ 15 tuổi, 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.
31. **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.
32. **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 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.
33. **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.
34. **Số dư khả dụng:** Là số tiền trong Tài khoản của KH có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch từ tài khoản. Số dư khả dụng được xác định bằng số dư Có trên Tài khoản trừ đi các số tiền trên Tài khoản đang phong tỏa và Số dư tối thiểu và các khoản khác theo quy định của PVcomBank.
35. **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.
36. **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.
37. **Phong tỏa tài khoản thanh toán/Phong tỏa:** Là việc PVcomBank phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản của KH.
38. **Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT):** Là PVcomBank.
39. **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.

40. **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.
41. **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.
42. **Giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT:** Là việc sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.
43. **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.
44. **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.
45. **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.
46. **Thiết bị bảo mật:** Là các thiết bị được PVcomBank cung cấp cho KH để KH sử dụng nhằm khởi tạo Mã bảo mật.
47. **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.
48. **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).
49. **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.
50. **FoneName hoặc Tài khoản số điện thoại:** Là tính năng đặt tên cho tài khoản thanh toán bằng số điện thoại của khách hàng cá nhân do PVcomBank cung cấp cho các KH có TKTT tại PVcomBank và đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử.
51. **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.
52. **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 hoặc nền tảng xử lý dữ liệu, phục vụ cho giao dịch điện tử giữa KH và PVcomBank.
53. **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.

- 54. **FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act):** Là Đạo luật về thuế đối với các tài khoản ở nước ngoài của Mỹ.
- 55. **Gói tài khoản:** Là gói dịch vụ tài khoản do PVcomBank cung cấp cho KH đăng ký, có 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, KH 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 KH.
- 56. **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
- 57. **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 tài khoản thực hiện cung cấp cho PVcomBank các tài liệu, thông tin, dữ liệu do PVcomBank quy định. Đối với các KH đủ điều kiện theo quy định của PVcomBank và pháp luật, 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 tài khoản.
- 1.3. PVcomBank có quyền đề nghị KH cung cấp các giấy tờ khác ngoài Hồ sơ mở tài khoản 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 tài khoản 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 tài khoản:

- 2.1. KH được sử dụng Tài khoản để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu PVcomBank cung cấp các dịch vụ thanh toán qua Tài khoản như: Cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, Thẻ, 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 Tài khoản của chủ tài khoản cá nhân là người chưa đủ 15 tuổi, phải được thực hiện thông qua người đại diện theo pháp luật. Trường hợp chủ tài khoản là cá nhân đã đủ 15 tuổi trở lên muốn sử dụng tài khoản, cần thực hiện thủ tục thay đổi thông tin khách hàng theo quy định của PVcomBank.
- 2.3. Việc sử dụng Tài khoản của chủ tài khoản cá nhân là 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 thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua tài khoản thanh toán của người được đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện. Khi không còn căn cứ tuyên bố Người được giám hộ/Người được đại diện mất năng lực hành vi dân sự hoặc có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự thì chính Người được đại diện/Người được giám hộ hoặc Người đại diện phải có văn bản gửi PVcomBank về việc chấm dứt giám hộ/đại diện và cung cấp hồ sơ chứng minh không còn quan hệ đại diện theo quy định của pháp luật (nếu có) theo quy định của pháp luật và quy định của PVcomBank. Trên cơ sở hồ sơ hợp pháp, hợp lệ, PVcomBank thực hiện cập nhật điều chỉnh thông tin của Khách hàng, theo đó, Chủ tài khoản sẽ chịu trách nhiệm quản lý, sử dụng tài khoản (không thông qua người đại diện theo pháp luật) kể từ thời điểm hoàn thành thủ tục điều chỉnh thông tin tại PVcomBank.

- 2.4. Việc sử dụng tài khoản thanh toán được mở để phục vụ việc theo dõi các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định pháp luật đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật có liên quan. PVcomBank không chủ động trích Nợ đối với các khoản tiền ký quỹ, số tiền trên tài khoản bảo đảm thanh toán, các khoản tiền để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp khoản tiền ký quỹ, khoản tiền để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ cho chính PVcomBank.
- 2.5. PVcomBank có quyền từ chối thực hiện lệnh thanh toán không hợp lệ của KH hoặc khi trên tài khoản không đủ tiền, trừ trường hợp KH và PVcomBank có thỏa thuận khác.
- 2.6. KH được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản theo quy định pháp luật, quy định PVcomBank. Việc ủy quyền sử dụng tài khoản của KH thực hiện theo quy định pháp luật và quy định PVcomBank (nếu có).
- 2.7. 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.
- 2.8. **Việc sử dụng Tài khoản thanh toán đảm bảo nguyên tắc:**
 - a) Phạm vi sử dụng và hạn mức giao dịch theo từng đối tượng KH phù hợp với quy định về quản lý rủi ro của PVcomBank, phù hợp với quy định của pháp luật và thỏa thuận tại Điều Khoản Và Điều Khoản này;
 - b) PVcomBank có đủ thông tin cần thiết để kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết KH trong quá trình KH sử dụng tài khoản thanh toán;
 - c) Từ ngày 01/01/2025 hoặc một thời hạn khác theo quy định pháp luật về mở và sử dụng tài khoản thanh toán, PVcomBank tạm dừng cung cấp dịch vụ rút tiền, giao dịch thanh toán trên tài khoản đối với KH khi Giấy tờ tùy thân của KH hết hiệu lực/hết thời hạn sử dụng.
 - d) Từ ngày 01/01/2025 hoặc một thời hạn khác theo quy định pháp luật về mở và sử dụng tài khoản thanh toán, KH chỉ được rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên tài khoản thanh toán (như: Chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, các giao dịch thanh toán, liên kết với ví điện tử và các giao dịch bằng phương tiện điện

tử khác) khi KH đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của Chủ tài khoản hoặc người đại diện theo pháp luật với:

- (i) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của người đó đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử (VNelD) tạo lập; hoặc
 - (ii) Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc
 - (iii) Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử (VNelD) tạo lập; hoặc
 - (iv) Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.
- e) Áp dụng các biện pháp xác thực đối với từng loại giao dịch trong thanh toán bằng phương tiện điện tử theo quy định của PVcomBank, phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng bằng phương tiện điện tử;
- f) Việc sử dụng tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của người không cư trú, người cư trú là cá nhân nước ngoài và tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ phải tuân thủ quy định pháp luật về quản lý ngoại hối và quy định của PVcomBank.

2.9. Sử dụng tài khoản chung:

Việc sử dụng TKTTTC phải thực hiện đúng theo các nội dung thỏa thuận tại Hợp Đồng và phải tuân theo các nguyên tắc sau:

- a) Các chủ tài khoản chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với TKTTTC và việc sử dụng TKTTTC phải được sự chấp thuận của tất cả các chủ tài khoản theo đúng các nội dung thỏa thuận tại Hợp Đồng. Mỗi chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng TKTTTC;
- b) Thông báo liên quan đến việc sử dụng TKTTTC phải được gửi đến tất cả các chủ tài khoản chung theo thông tin đăng ký của các chủ tài khoản chung tại Hợp đồng, trừ trường hợp giữa PVcomBank và các chủ TKTTTC có thỏa thuận khác. Trường hợp Thông báo liên quan đến việc sử dụng TKTTTC được gửi tới một (một số) chủ tài khoản chung theo thỏa thuận của các chủ TKTTTC 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 tài khoản chung có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ TKTTTC còn lại) thay mặt mình sử dụng TKTTTC nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản chung còn lại;

- d) Khi một trong các chủ thể đứng tên mở TKTTC là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết; chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì TKTTC bị đóng theo quy định của pháp luật;
- e) Khi một trong các chủ thể đứng tên mở TKTTC bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật Việt Nam thì quyền sử dụng TKTTC và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TKTTC được giải quyết theo quy định của pháp luật và quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ. Các chủ tài khoản chung đồng ý một trong các chủ TKTTC có quyền đề nghị PVcomBank phong tỏa TKTTC khi phát sinh tranh chấp liên quan đến TKTTC. PVcomBank chỉ giải tỏa khi tất cả các chủ tài khoản chung đề nghị PVcomBank giải tỏa 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) Trường hợp các chủ TKTTC có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì tài khoản thanh toán chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối;
- g) Chủ tài khoản chung có các quyền lợi và nghĩa vụ khác liên quan đến TKTTC theo quy định pháp luật, quy định PVcomBank và Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này.

2.10. Sử dụng FoneName:

- a) Đăng ký tính năng FoneName cho tài khoản thanh toán:
 - KH được đăng ký/kích hoạt tính năng FoneName cho tài khoản (đồng Việt Nam) theo các phương thức đăng ký do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ;
 - Mỗi KH chỉ được sử dụng duy nhất một số điện thoại trên một tài khoản để đăng ký tính năng FoneName. Trong đó, số điện thoại KH đăng ký phải là thuê bao đã kích hoạt, đang hoạt động và là số điện thoại KH đã đăng ký với PVcomBank khi mở và sử dụng tài khoản. KH có toàn quyền sở hữu, truy cập, sử dụng hợp pháp, hợp lệ số điện thoại này. KH phải thực hiện thủ tục đăng ký thay đổi số điện thoại theo quy định của PVcomBank khi có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến số điện thoại mà KH đã đăng ký. Sau khi KH thực hiện thay đổi số điện thoại tại PVcomBank, tính năng FoneName mặc định dừng cung cấp và tính năng FoneName được đăng ký với số điện thoại này khi khách hàng khác sử dụng.
- b) Sau khi KH hoàn thành thủ tục đăng ký/ kích hoạt tính năng FoneName của tài khoản thanh toán, KH được phép sử dụng số điện thoại thay cho số tài khoản của KH trong các giao dịch chuyển/nhận tiền trong nội bộ hệ thống PVcomBank hoặc giao dịch chuyển tiền liên ngân hàng hoặc các giao dịch khác do PVcomBank cung cấp trong từng thời kỳ;
- c) PVcomBank được quyền dừng cung cấp tính năng FoneName cho KH nếu số điện thoại KH đăng ký sử dụng không phù hợp với số điện thoại KH đăng ký (bao gồm cả trường hợp đăng ký thay đổi);
- d) Tính năng FoneName sẽ được PVcomBank tự động hủy ngay sau khi KH thực hiện đóng Tài khoản thanh toán tại PVcomBank.

3. Phong tỏa tài khoản, chấm dứt phong tỏa tài khoản:

3.1. PVcomBank thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên Tài khoản thanh toán của KH trong các trường hợp sau:

- a) Khi có văn bản yêu cầu của KH hoặc người đại diện theo pháp luật của KH;

- b) Theo thỏa thuận trước khác bằng văn bản giữa KH với PVcomBank;
- c) Khi tiền trên tài khoản 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 được chủ động thực hiện phong tỏa tài khoản trong các trường hợp sau đây:
 - (i) PVcomBank phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng tài khoản cho KH; hoặc
 - (ii) PVcomBank có cơ sở nghi ngờ tài khoản của KH gian lận, vi phạm pháp luật; hoặc
 - (iii) PVcomBank phong tỏa để thực hiện xác minh lại thông tin nhận biết KH và áp dụng các biện pháp theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền trong các trường hợp:
 - + Phát hiện KH có dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền; hoặc
 - + PVcomBank có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở tài khoản của KH đã thu thập trước đây;
 - + Thông tin của KH có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của NHNN hoặc danh sách KH liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);
 - + Thông tin về tài khoản, KH sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền.
- f) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- g) Khi PVcomBank phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản của KH hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào tài khoản của KH. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
- h) Khi có yêu cầu phong tỏa của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa PVcomBank và các chủ tài khoản chung;
- i) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật, quy định PVcomBank, Điều khoản Và Điều Kiện này.

3.2. PVcomBank được từ chối yêu cầu phong tỏa của chủ tài khoản trong trường hợp chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho PVcomBank.

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

Ngay sau khi phong tỏa tài khoản/chấm dứt việc phong tỏa tài khoản, PVcomBank sẽ thông báo (bằng văn bản hoặc tin nhắn hoặc theo một trong các hình thức thông báo khác theo Điều khoản Và Điều kiện này) cho chủ tài khoản hoặc người đại diện theo pháp luật biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản (trừ trường hợp cơ quan

có thẩm quyền có văn bản yêu cầu tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán không thông báo cho KH về việc phong tỏa tài khoản thanh toán). Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

3.4. PVcomBank chấm dứt phong tỏa tài khoản khi có một trong các điều kiện sau:

- a) Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- b) PVcomBank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền;
- c) Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ tài khoản chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa PVcomBank và các chủ tài khoản thanh toán chung;
- d) Các trường hợp chấm dứt phong tỏa khác do PVcomBank xác định khi KH không còn thuộc vào các trường hợp phải phong tỏa theo quy định tại Khoản 3.1 Điều này;
- e) Theo các thỏa thuận khác bằng văn bản giữa Chủ tài khoản và PVcomBank;
- f) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật, quy định PVcomBank, Điều khoản Và Điều kiện này.

4. Đóng tài khoản:

4.1. PVcomBank thực hiện đóng tài khoản của KH trong các trường hợp sau:

- a) Có văn bản yêu cầu đóng tài khoản của KH và KH đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản. 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 tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người đại diện theo pháp luật của KH;
- b) Chủ tài khoản là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết theo quy định của pháp luật Việt Nam;
- c) Chủ tài khoản là tổ chức bị giải thể, phá sản, chấm dứt hoạt động theo quy định pháp luật Việt Nam;
- d) PVcomBank chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
- e) Chủ tài khoản thuộc các trường hợp PVcomBank không được cung cấp dịch vụ theo quy định pháp luật và/hoặc quy định của PVcomBank;
- f) Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Hợp đồng mở và sử dụng TKTT, Dịch vụ tài khoản với PVcomBank;
- g) Chủ tài khoản vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán theo quy định pháp luật và/hoặc Điều khoản và Điều kiện này;
- h) PVcomBank phát hiện hoặc có cơ sở nghi ngờ, xác định KH sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng tài khoản thanh toán cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;
- i) Các trường hợp khác theo quy định của PVcomBank, phù hợp quy định pháp luật.

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

KH 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.

4.3. Khi đóng tài khoản, 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, Góii tài khoản, FoneName, Dịch vụ SMS Biến động số dư... KH có trách nhiệm thanh toán phí liên quan theo quy định của PVcomBank.

4.4. Xử lý số dư khi đóng tài khoản:

- a) 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 tài khoản), PVcomBank được quyền chủ động trích tiền trên các tài khoản thanh toán của KH để thu hồi các nghĩa vụ tài chính trước khi đóng tài khoản. Số tiền còn lại sau khi đóng tài khoản được xử lý như sau:
 - Chi trả theo yêu cầu của KH hoặc Người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản 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 là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết; hoặc
 - Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- b) Trường hợp tài khoản còn số dư và KH hoặc Người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản đã được thông báo mà 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 kể từ thời điểm Đóng tài khoản;
- c) Trường hợp KH, Người thụ hưởng hợp pháp không đến nhận số tiền còn lại trên tài khoản trong vòng 10 năm kể từ khi PVcomBank đã thông báo, thì số tiền đó được PVcomBank xử lý theo quy định pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với KH phù hợp với quy định.

4.5. Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán giữa KH và PVcomBank được tự động chấm dứt sau khi PVcomBank đóng tài khoản của KH. 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.

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

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

- a) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết;
- b) Khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền liên quan đến gian lận, lừa đảo;
- c) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo cho Chủ tài khoản biết;
- d) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập; việc trích Nợ tài khoản phải thông báo cho Chủ tài khoản biết;

- e) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi và chi phí phát sinh theo các nghĩa vụ của KH tại PVcomBank; việc trích nợ tài khoản phải thông báo cho Chủ tài khoản biết;
- f) Các trường hợp khác theo các thỏa thuận trước bằng văn bản giữa PVcomBank, KH và quy định của pháp luật từng thời kỳ.

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 và các Dịch vụ khác liên quan đến tài khoản.

2. Điều kiện sử dụng Dịch vụ Tài khoản:

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

- a) Có tài khoản thanh toán mở tại PVcomBank;
- b) Hoàn tất các bước đăng ký Dịch vụ Tài khoản theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ (trừ trường hợp PVcomBank có quy định khác).

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, phương thức xác nhận giao dịch khác vẫn có giá trị pháp lý và ràng buộc trách nhiệm giữa các bên. KH chấp nhận các rủi ro phát sinh liên quan đến việc sử dụng các phương tiện điện tử để yêu cầu cung cấp Dịch vụ trong trường hợp này.

3.4. Trường hợp KH sử dụng Dịch vụ Tài khoản để thanh toán cho các nhà cung ứng dịch vụ (CÚDV), 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 CÚDV 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 CÚDV trong mọi thời điểm, kể cả trước, trong và sau khi PVcomBank đã chuyển tiền đến tài khoản của Nhà CÚDV.

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 tài khoản 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.
- 5.3.** Không phụ thuộc vào Hạn mức giao dịch do KH đăng ký, PVcomBank được quyền điều chỉnh Hạn mức giao dịch của KH, tùy theo quy định pháp luật và chính sách của PVcomBank tại từng thời kỳ.

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 khi KH thay đổi phân hạng/phân nhóm hoặc thỏa thuận khác giữa KH và PVcomBank và được PVcomBank công bố công khai trên website của PVcomBank (<https://www.pvcombank.com.vn>) và/hoặc gửi thông báo cho KH theo các phương thức do PVcomBank quyết định. Khi KH sử dụng Dịch vụ Tài khoản thì được hiểu là KH đã biết và chấp nhận phí dịch vụ của PVcomBank đối với các dịch vụ mà KH sử dụng.
- 6.3.** KH cam kết duy trì số dư Tài khoản thanh toán 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 tài khoản nào của KH mà không cần bất kỳ xác nhận lại của KH bằng bất cứ phương thức nào để thu các phí, chi phí thực tế phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ Tài khoản.
- 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 giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản 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 tài khoản vô danh hoặc cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ, không nhất quán;
- b) Khi có yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- c) Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;
- d) Chủ tài khoản không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản;
- e) Tài khoản của KH không đủ số dư được phép sử dụng để thực hiện các lệnh thanh toán và các khoản phí liên quan;
- f) Chủ tài khoản vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật và quy định tại Bản Điều khoản Và Điều kiện này;
- g) KH không thực hiện đầy đủ các quy định về thủ tục do PVcomBank yêu cầu để đăng ký, sử dụng Dịch vụ;
- h) 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;
- i) KH tham gia hoặc PVcomBank có cơ sở để nghi ngờ hoặc xác định KH đang thực hiện hoặc hỗ trợ Bên thứ ba có liên quan đến hoạt động rửa tiền và/hoặc tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt, tham nhũng, hối lộ;
- j) KH/người đại diện theo pháp luật của KH hoặc các Bên tham gia giao dịch có tên trong các Danh sách theo quy định về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt tại PVcomBank;
- k) 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;
- l) 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;
- m) 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;

- n) KH hoặc giao dịch của KH có dấu hiệu liên quan đến tiền ảo, các vụ việc giả mạo, rửa ro, gian lận, lừa đảo, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí xác của PVcomBank;
- o) 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;
- p) Khi lợi ích của PVcomBank/KH/bên thứ ba bị vi phạm hoặc có thể bị vi phạm;
- q) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của PVcomBank;
- r) PVcomBank tạm dừng cung cấp Dịch vụ Tài khoản để bảo trì, nâng cấp hệ thống;
- s) Yêu cầu giao dịch của KH không đủ các yếu tố định danh/xác thực/bảo mật/an toàn theo quy định của PVcomBank;
- t) Tạm dừng giao dịch rút tiền, thanh toán bằng phương tiện điện tử khi KH chưa hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của KH hoặc người đại diện theo pháp luật với các dữ liệu sinh trắc học sau đây theo quy định của pháp luật và/hoặc quy định của PVcomBank:
 - Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của người đó đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
 - Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc
 - Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc
 - Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.
- u) Tài khoản thanh toán của KH bị phong tỏa/không hoạt động hoặc các trường hợp khác theo quy định pháp luật;
- v) 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/ngghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền hoặc sử dụng tài khoản có dấu hiệu vi phạm quy định của PVcomBank từng thời kỳ và quy định của pháp luật Việt Nam;
- w) Tài khoản thanh toán của KH phát sinh giao dịch chuyển tiền điện tử không chính xác, không đầy đủ các thông tin theo yêu cầu của PVcomBank hoặc quy định của pháp luật;
- x) Giấy tờ tùy thân của KH/người đại diện theo pháp luật của KH/một trong các chủ tài khoản chung hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng hoặc không đáp ứng quy định khi giao dịch theo quy định PVcomBank và quy định pháp luật từng thời kỳ;

- y) 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:

9.1. PVcomBank cung cấp thông tin cho KH và/hoặc người đại diện theo pháp luật và/hoặc người được KH chỉ định về số dư, các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán, Thẻ, thông tin phong tỏa tài khoản và các thông tin khác trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán, Thẻ 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, phù hợp với quy định của pháp luật.

9.2. PVcomBank được quyền cung cấp thông tin KH trong các trường hợp sau:

- a) Cung cấp theo yêu cầu của KH/người đại diện theo pháp luật của KH/người được ủy quyền của KH;
- b) Cung cấp thông tin theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước, tổ chức, cá nhân khác theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, vũ khí hủy diệt hàng loạt; quy định pháp luật về việc giữ bí mật, cung cấp thông tin KH;
- c) Cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- d) Cung cấp cho các ngân hàng đại lý, Bên thứ ba của PVcomBank để thực hiện việc thẩm định, xác minh thông tin khách hàng trước và trong quá trình KH sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của PVcomBank theo quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền và thông lệ quốc tế;
- e) Cung cấp thông tin khách hàng cho các đơn vị kiểm toán, tư vấn luật, nhà thầu, đối tác của PVcomBank để phục vụ cho công tác kiểm toán và/hoặc cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng;
- f) Các trường hợp cung cấp thông tin khác được sự chấp thuận trước của KH;
- g) PVcomBank cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản cho người đại diện theo pháp luật, người thừa kế (hoặc người đại diện theo pháp luật của người thừa kế) của KH khi KH chết hoặc bị tuyên bố đã chết;
- h) Theo yêu cầu của Bên thứ ba nhằm xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật;
- 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.

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 tài khoản và/hoặc tên đăng nhập và/hoặc tài khoản/mật khẩu/chữ ký điện tử/thiết bị/công cụ/phần mềm dùng để truy cập/xác thực trong quá trình sử dụng Dịch vụ và/hoặc sử dụng các Dịch vụ để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật, thực hiện các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp;
- f) Thông báo kịp thời cho PVcomBank: (i) Những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với PVcomBank bao gồm nhưng không giới hạn 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, xử lý dữ liệu cá nhân của KH:

- a) PVcomBank thu thập, sử dụng, bảo mật thông tin, xử lý dữ liệu cá nhân của KH theo Bản Điều Khoản Và Điều Kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân được PVcomBank niêm yết trên website: www.pvcombank.com.vn;
- b) PVcomBank chỉ sử dụng thông tin cá nhân của KH cho các mục đích cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tới KH và nâng cao chất lượng, trải nghiệm dịch vụ cho KH. PVcomBank cam kết không bán, tiết lộ, rò rỉ thông tin KH hoặc sử dụng thông tin KH cho các mục đích vi phạm pháp luật Việt Nam;
- c) PVcomBank có quyền cung cấp thông tin KH và giao dịch của KH trong các trường hợp nêu tại Mục 9.2 Phần II.9;
- d) PVcomBank có quyền xác minh lại thông tin nhận biết KH và kịp thời áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong các trường hợp dưới đây:
 - KH có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
 - PVcomBank có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở, tài khoản thanh toán của KH đã thu thập trước đây;
 - Thông tin của (các) chủ tài khoản/người đại diện theo pháp luật của KH/người được ủy quyền có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách KH liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);
 - Thông tin về tài khoản thanh toán, KH/người đại diện theo pháp luật/người được ủy quyền sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền;
 - Các trường hợp khác theo quy định pháp luật từng thời kỳ.
- e) Trình tự, thủ tục về xác minh lại KH do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ.

12. Các hành vi bị cấm trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán, Thẻ:

- a) Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả;
- b) xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi;
- c) Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc sử dụng dịch vụ tại PVcomBank;
- d) Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán, ví điện tử; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng;
- e) Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: Sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác;
- f) KH có tài khoản thanh toán tại PVcomBank nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại PVcomBank cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên

quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài;

- g) Các hành vi bị cấm khác theo quy định của pháp luật và của PVcomBank từng thời kỳ.

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

Đối với các KH đăng ký sử dụng Dịch vụ Ngân hàng Điện tử/Dịch vụ NHĐT của PVcomBank, KH và PVcomBank thống nhất thực hiện các nội dung sau:

1. Đăng ký, hủy đăng ký, khóa, điều chỉnh Dịch vụ NHĐT:

Theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ đối với từng Dịch vụ NHĐT, KH đăng ký sử dụng Dịch vụ NHĐT, hủy đăng ký sử dụng Dịch vụ NHĐT, tạm khóa Dịch vụ NHĐT, điều chỉnh Dịch vụ NHĐT theo một hoặc các kênh quy định tại Phần B.II.3 Điều khoản Và Điều kiện này.

2. Hạn mức giao dịch:

- a) Hạn mức giao dịch: Là tổng hạn mức giao dịch ghi Nợ theo số dư khả dụng của KH, bao gồm các giao dịch chuyển tiền, thanh toán bằng phương tiện điện tử, trừ các giao dịch được liệt kê tại Điểm b dưới đây;
- b) Các giá trị của các giao dịch sau đây không được tính vào hạn mức giao dịch gồm:
- Tiết kiệm điện tử (các giao dịch gửi/rút tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn, rút tiền gửi tiết kiệm thông qua TKTT của KH bằng phương thức điện tử tại PVcomBank);
 - Chuyển khoản nội bộ cùng chủ tài khoản;
 - Thanh toán thẻ Tín dụng PVcomBank cùng chủ tài khoản;
 - Thanh toán khoản vay cùng chủ tài khoản tại PVcomBank;
 - Các trường hợp PVcomBank được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản thanh toán của khách hàng trong trường hợp theo quy định của pháp luật;
 - Các trường hợp trích Nợ khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - Chuyển tiền thanh toán quốc tế bằng phương tiện điện tử;
 - Các giao dịch khác theo quy định của PVcomBank tại từng thời kỳ.
- c) 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. Đối với KH đã mở thành công tài khoản thanh toán bằng phương tiện điện tử, hạn mức số tiền giao dịch tối đa/ngày là 100 triệu đồng ngoại trừ các trường hợp KH đã xác thực thông tin thành công qua Videocall, tại quầy.... Hạn mức này thay đổi theo quy định PVcomBank và quy định pháp luật từng thời kỳ;
 - 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.
- d) Trong quá trình sử dụng Dịch vụ NHĐT, KH được quyền đăng ký thay đổi hạn mức giao dịch (điều chỉnh tăng hoặc giảm hạn mức) theo phương thức, trình tự, thủ tục PVcomBank quy định. PVcomBank được quyền áp dụng các biện pháp xác minh KH, và có quyền điều chỉnh hạn mức giao dịch hoặc từ chối yêu cầu điều chỉnh nâng hạn mức giao dịch của KH theo quy định pháp luật, quy định PVcomBank tại từng thời kỳ;

- e) KH hiểu và chấp nhận các rủi ro có thể phát sinh do việc đăng ký, thay đổi hạn mức giao dịch.

3. Các hình thức xác nhận giao dịch:

Các giao dịch của khách hàng được phân loại và đánh giá mức độ rủi ro tối thiểu theo: Nhóm khách hàng, hành vi sử dụng của khách hàng, loại giao dịch, hạn mức giao dịch và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan. Trên cơ sở đó, PVcomBank cung cấp các hình thức xác nhận giao dịch phù hợp với quy định của pháp luật và hình thức xác nhận giao dịch theo đăng ký của Khách hàng (nếu có). Các hình thức xác nhận giao dịch có thể là một trong các hình thức sau:

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

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

- 4.1** KH được PVcomBank cấp Tài khoản giao dịch điện tử để đăng nhập Hệ thống giao dịch điện tử trừ trường hợp KH truy cập bằng hình thức đăng nhập một lần (Single Sign On) thông qua tài khoản giao dịch điện tử của hệ thống thông tin khác đã được PVcomBank tích hợp và theo đăng ký của KH. 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.
- 4.2** 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.
- 4.3** 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.
- 4.4** PVcomBank được quyền hủy hiệu lực mật khẩu của KH trong trường hợp bị nhập sai mật khẩu liên tiếp quá số lần do PVcomBank quy định (nhưng không quá 10 lần). PVcomBank chỉ cấp phát lại mật khẩu khi KH yêu cầu và PVcomBank đã hoàn thành việc kiểm tra, nhận biết KH trước khi thực hiện cấp phát lại, bảo đảm chống gian lận, giả mạo.
- 4.5** Thời hạn hiệu lực của mật khẩu tối đa 12 tháng, đối với mật khẩu được PVcomBank cấp phát lần đầu: Thời hạn hiệu lực tối đa 30 ngày. Thời hạn hiệu lực của mật khẩu có thể là một thời hạn khác tùy theo quy định/chính sách của PVcomBank tại từng thời kỳ, bảo đảm phù hợp quy định pháp luật.
- 4.6** 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). KH 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.

- 4.7** 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.
- 4.8** 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.
- 4.9** 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.

5. Sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử:

- 5.1** Khi đăng ký sử dụng Dịch vụ NHĐT, KH nhận biết được đầy đủ các rủi ro có thể phát sinh liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ NHĐT. KH đồng ý chịu trách nhiệm về các rủi ro có thể xảy ra từ việc sử dụng Dịch vụ NHĐT; trong đó, bao gồm nhưng không giới hạn bởi rủi ro phát sinh từ việc quản lý, sử dụng các thiết bị điện tử để nhận mã xác thực OTP, quản lý và giữ bí mật Tài khoản giao dịch điện tử và Mật khẩu truy cập hệ thống giao dịch điện tử, rủi ro từ các sự kiện bất khả kháng như lỗi đường truyền, lỗi hệ thống ... PVcomBank được quyền miễn trừ khỏi mọi tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ NHĐT sau khi đã áp dụng các phương thức cần thiết để xác minh các yếu tố để nhận diện KH truy cập và xác nhận giao dịch.
- 5.2** Các yêu cầu sử dụng Dịch vụ NHĐT, bao gồm nhưng không giới hạn Giao dịch tài chính, Giao dịch phi tài chính của KH được xác định là hợp pháp, hợp lệ khi: (i) Các yêu cầu của KH được nhập trên Hệ thống giao dịch điện tử theo đúng hướng dẫn của PVcomBank; (ii) Đầy đủ các nội dung theo quy định của PVcomBank và pháp luật về chứng từ kế toán hoặc đầy đủ các thông tin, chứng từ đáp ứng yêu cầu cho từng loại giao dịch; (iii) Tài khoản của KH đủ số dư khả dụng cho phép thực hiện Giao dịch tài chính; (iv) Giao dịch tài chính trong hạn mức PVcomBank quy định và/hoặc KH đăng ký; (v) Được xác nhận bằng loại phương thức xác thực giao dịch phù hợp theo quy định của PVcomBank và của pháp luật tại từng thời kỳ; (vi) Giao dịch không bị hạn chế hoặc bị cấm bởi pháp luật; (vii) Các điều kiện khác do PVcomBank quy định (nếu có).
- 5.3** 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.

- 5.4** 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.
- 5.5** 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.
- 5.6** 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.
- 5.7** 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.
- 5.8** Quy trình, tài liệu hướng dẫn KH cài đặt, sử dụng các phần mềm, ứng dụng, thiết bị để truy cập, thực hiện các giao dịch điện tử tương ứng trên các phương tiện truy cập Dịch vụ NHĐT do PVcomBank xây dựng tại từng thời kỳ. PVcomBank hướng dẫn KH sử dụng các tài liệu hướng dẫn nêu trên trước hoặc ngay tại thời điểm đăng ký sử dụng tương ứng với từng phương tiện truy cập Dịch vụ NHĐT. KH có thể liên hệ PVcomBank để được cung cấp tài liệu hướng dẫn khi có nhu cầu.
- 5.9** 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:
- Bảo vệ bí mật mã khóa bí mật/mật khẩu truy cập, mã PIN, OTP và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này;
 - Thiết lập mã khóa bí mật, mã PIN đảm bảo theo các nguyên tắc thiết lập tối thiểu do PVcomBank quy định và thay đổi mã khóa bí mật tài khoản truy cập, mã PIN theo định kỳ hoặc khi bị lộ, nghi bị lộ;
 - Không dùng máy tính/thiết bị công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch qua Dịch vụ NHĐT;
 - Không sử dụng mạng WIFI công cộng khi sử dụng Dịch vụ NHĐT
 - Không lưu lại tên đăng nhập và mã khóa bí mật, mã PIN trên các trình duyệt web/ứng dụng;
 - Thoát khỏi ứng dụng sử dụng Dịch vụ NHĐT khi không sử dụng;
 - Tìm hiểu, cập nhật về các Cảnh báo, Nhận dạng và hành động xử lý một số tình huống lừa đảo, giả mạo trang tin điện tử, phần mềm ứng dụng sử dụng Dịch vụ NHĐT.
 - Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗi hỏng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng Mobile Banking; xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc và cập nhật mẫu nhận diện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch;
 - Đăng ký và sử dụng các hình thức xác nhận giao dịch có mức độ an toàn, bảo mật phù hợp với nhu cầu của KH về hạn mức giao dịch;

- j) 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;
 - k) Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc;
 - l) Đăng ký nhận thông báo, theo dõi về các biến động của tài khoản theo hướng dẫn PVcomBank từng thời kỳ;
 - m) Không truy cập đường dẫn, liên kết không rõ nguồn gốc;
 - n) Thông báo kịp thời cho PVcomBank khi phát hiện các giao dịch bất thường;
 - o) 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.
- 6.** PVcomBank không gửi SMS, thư điện tử cho KH có nội dung chứa đường dẫn liên kết (Hyperlink) truy cập các trang tin điện tử, trừ trường hợp theo yêu cầu của KH. KH cần lưu ý nâng cao cảnh giác với các tin nhắn, thư điện tử có chứa đường dẫn liên kết có nội dung cố ý giả mạo PVcomBank để tránh việc gặp các rủi ro cho thiết bị sử dụng Dịch vụ NHĐT.
- 7. Thông tin Đường dây nóng/Hotline hỗ trợ KH sử dụng Dịch vụ NHĐT:**
 Khi KH có nhu cầu cần hỗ trợ hay gặp sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ NHĐT, KH có thể liên hệ với PVcomBank theo thông tin đầu mỗi duy nhất như sau để được hướng dẫn quy trình, cách thức phối hợp xử lý:
- a) Bộ phận hỗ trợ KH: Trung tâm Dịch vụ và Chăm sóc khách hàng 24/7, Hotline: 1900 5555 92 hoặc 1800 5555 92;
 - b) Zalo Official Account (Zalo OA): PVcomBank;
 - c) Facebook Page: PVcomBank;
 - d) Email: pvb@pvcombank.com.vn;
 - e) Ứng dụng: PVConnect.
- 8.** Trong quá trình KH sử dụng Dịch vụ NHĐT, PVcomBank sẽ thực hiện chủ động liên hệ với KH thông qua duy nhất một cách thức là sử dụng số điện thoại chính thức của PVcomBank: 024 3553 8800, 024 3553 8806, 024 3553 8808, 024 3553 8809. Việc liên hệ này nhằm mục đích:
- a) Tư vấn giải đáp thắc mắc của KH liên quan đến dịch vụ NHĐT;
 - b) Phản hồi, giải quyết thắc mắc, yêu cầu hoặc khiếu nại của KH liên quan đến việc mở và/hoặc sử dụng các dịch vụ trên kênh NHĐT;
 - c) Thực hiện các nội dung khác theo thỏa thuận của PVcomBank với KH theo từng thời kỳ.
- 9. Đảm bảo hoạt động liên tục:**
- 9.1** 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 9.2 dưới đây.
- 9.2** 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.

- a) Đối với dịch vụ Internet Banking: Tối đa 06 giờ dừng dịch vụ/quý, tối đa 02 giờ dừng dịch vụ/tháng
- b) Đối với dịch vụ Mobile Banking: Tối đa 21 giờ dừng dịch vụ/quý, tối đa 07 giờ dừng dịch vụ/tháng

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. Trường hợp KH là người nước ngoài yêu cầu có thời hạn cư trú tại Việt Nam từ 12 tháng (360 ngày) trở lên và thời hạn hiệu lực thẻ không vượt quá thời hạn cư trú còn lại tại Việt Nam.
- 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 tài khoản thanh toán 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 chấm dứt sử dụng Thẻ thì Thẻ phụ đương nhiên bị 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 tại 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 vắng 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 lựa chọn hình thức nhận thẻ/PIN Giấy theo một trong các hình thức sau: (i) Nhận trực tiếp Thẻ/PIN Giấy từ Ngân hàng; hoặc (ii) Ủy quyền cho người khác đến nhận Thẻ/PIN Giấy; hoặc (iii) Ngân hàng gửi Thẻ/PIN Giấy bằng đường bưu điện đến địa chỉ Chủ thẻ đăng ký. Việc ủy quyền nhận Thẻ/PIN Giấy của Chủ thẻ thực hiện theo quy định pháp luật dân sự về ủy quyền hoặc quy định của PVcomBank. Đối với các trường hợp gửi Thẻ/PIN Giấy qua đường bưu điện, Chủ Thẻ hiểu và cam kết chịu mọi rủi ro có thể phát sinh liên quan đến Thẻ/PIN Giấy, bao gồm cả các rủi ro Bên thứ ba giả mạo Chủ thẻ nhận Thẻ/PIN Giấy.

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) khi thực hiện và hoàn tất các yêu cầu do PVcomBank yêu cầu tại thời điểm thực hiện giao dịch (bao gồm nhưng không giới hạn các hình thức xác thực bằng mã PIN do ngân hàng cung cấp, OTP, hoặc đối chiếu sinh trắc học trước khi thực hiện các giao dịch thẻ bằng phương thức điện tử theo hướng dẫn của ngân hàng trong từng thời kỳ):
- 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.
- b) 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. 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.

5.11. 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 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 do lỗi của chủ thẻ (thẻ chính và thẻ phụ);
- 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.

5.12. 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 giả hoặc có liên quan/nghi ngờ 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) Tại thời điểm giấy tờ tùy thân của KH hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng hoặc không đáp ứng quy định khi giao dịch theo quy định PVcomBank và quy định pháp luật từng thời kỳ và KH chưa cập nhật thông tin GTTT mới trên hệ thống của PVcomBank;
- g) Việc xác thực thông tin/dữ liệu sinh trắc học của KH thất bại;
- h) Không đối chiếu tính khớp đúng giữa giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của KH với các giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử (bao gồm nhưng không giới hạn các loại giao dịch trên các trang thương mại điện tử...), từ ngày 01/01/2025;
- i) Chủ thẻ vi phạm quy định của PVcomBank;
- j) Giao dịch thanh toán của Chủ thẻ vượt Hạn mức sử dụng thẻ;
- k) Chủ thẻ nhập sai mã PIN tối đa 3 lần;
- l) Thiết bị Đơn vị thanh toán Thẻ không kết nối thành công được với PVcomBank;
- m) 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);
- n) Thẻ trong danh sách Thẻ đen/Thẻ thu hồi của PVcomBank hoặc của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền;
- o) Các trường hợp khác theo quy định của PVcomBank, TCTQT và quy định pháp luật Việt Nam.

5.13. Thu hồi 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.

5.14. 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) Tại thời điểm giấy tờ tùy thân của KH hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng hoặc không đáp ứng quy định khi giao dịch theo quy định PVcomBank và quy định pháp luật từng thời kỳ và KH chưa cập nhật thông tin giấy tờ tùy thân mới trên hệ thống của PVcomBank;
- e) Khóa tính năng giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử khi KH chưa hoàn thành với PVcomBank việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học theo quy định của pháp luật;
- a) Chủ thẻ nhập sai PIN/ePIN 03 lần;
- b) PVcomBank nhận được yêu cầu phong tỏa, trì hoãn giao dịch đối với KH từ cơ quan chức năng có thẩm quyền;
- c) PVcomBank phát hiện tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ có dấu hiệu gian lận (áp dụng đối với cả thẻ phụ);
- d) Các trường hợp khác theo quy định của PVcomBank và pháp luật.

5.15. 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, bị tuyên bố đã chết;
- d) Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch khống tại ĐVCNT;
- 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.

5.16. 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 tài khoản, Dịch vụ Tài khoản và các Dịch vụ khác liên quan theo đúng các hướng dẫn của PVcomBank;
- b) Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán tại PVcomBank;
- c) Ủy quyền trong sử dụng tài khoản theo tuân thủ theo quy trình, quy định về ủy quyền của PVcomBank, phù hợp với pháp luật;
- d) Được quyền sử dụng số tiền trên tài khoản 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 tài khoản theo quy định đối với loại hình tài khoản và Dịch vụ Tài khoản;
- e) 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;
- f) Được yêu cầu PVcomBank đóng, phong tỏa hoặc thay đổi cách thức sử dụng Tài khoản thanh toán, 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 TKTTC giữa các chủ TKTTC;
- g) 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;
- h) Được hưởng lãi suất cho số tiền trên tài khoản theo mức lãi suất do PVcomBank quy định theo từng thời kỳ và từng đặc điểm của tài khoản, số dư tài khoản thanh toán và phù hợp với cơ chế quản lý lãi suất của Ngân hàng Nhà nước ban hành trong từng thời kỳ;
- i) Được quyền yêu cầu PVcomBank hướng dẫn quản lý, sử dụng tài khoản an toàn;
- j) 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 Khoản 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);
- k) 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;
- l) Các quyền khác theo quy định của PVcomBank và pháp luật.

1.2. Nghĩa vụ của KH:

- a) Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản thanh toán để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập;
- b) Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản theo nội dung thỏa thuận tại Bản Điều Khoản Và Điều Khoản này;
- c) Cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời cho PVcomBank những thông tin trong hồ sơ tài khoản thanh toán, thông tin giấy tờ tùy thân còn hiệu lực, dữ liệu sinh

trắc học...và các thông tin bổ sung theo yêu cầu của PVcomBank để đảm bảo dịch vụ của KH không bị gián đoạn; chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra;

- d) Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, Thẻ theo quy định của pháp luật và quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này;
- e) Duy trì trên tài khoản thanh toán 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;
- f) 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 Tài khoản thanh toán 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;
- g) Thông báo ngay cho PVcomBank khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản thanh toán của mình hoặc khi sử dụng Dịch vụ Tài khoản hoặc khi tài khoản thanh toán 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;
- h) Hoàn trả ngay cho PVcomBank hoặc cho bên chuyển tiền những khoản tiền được ghi Có vào tài khoản thanh toán của KH trong trường hợp có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản 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 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) tài khoản của KH để thu hồi khoản tiền này mà không cần thông báo trước cho KH;
- i) 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;
- j) 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;
- k) Chấp hành nghiêm chỉnh, kịp thời yêu cầu về phong tỏa, giải tỏa, khấu trừ tiền...trên tài khoản thanh toán của mình theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định pháp luật;
- l) Phối hợp với PVcomBank để giải quyết khi có sai sót hoặc sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ;
- m) 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;

- n) 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;
- o) 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;
- p) 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;
- q) 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;
- r) 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);
- s) 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;
- t) KH chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến giao dịch thẻ;
- u) 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;
- v) 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;
- w) 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;
- x) KH có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho Ngân hàng các khoản phí phát sinh từ việc sử dụng Dịch vụ;
- y) KH chịu hoàn toàn trách nhiệm về *tính chính xác của các thông tin* (Số tài khoản, Tên tài khoản, Số tiền, Nội dung chuyển tiền...) để tạo mã QR. Bất kỳ sai sót nào trong việc nhập các thông tin này cũng có thể dẫn đến việc tiền được chuyển vào một tài khoản không đúng hoặc số tiền không đúng hoặc giao dịch chuyển tiền không được thực hiện;
- z) KH chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với việc chia sẻ, sử dụng và lưu trữ mã QR của KH; trách nhiệm đối với các tổn thất phát sinh liên quan đến việc chia sẻ và sử dụng mã QR do KH tạo. Không sử dụng mã QR của KH được tạo tại PVcomBank vào hoặc liên quan tới bất kỳ mục đích hoặc hoạt động phi pháp;

- aa) KH cam kết không can thiệp hoặc nỗ lực thay đổi bất kỳ nội dung, cấu phần nào của QR dưới bất kỳ hình thức nào;
- bb) 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) Trích Nợ trên tài khoản thanh toán của KH để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ;
- b) Chủ động trích Nợ tài khoản thanh toán của KH trong các trường hợp theo quy định tại Phần B.I.5 Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này;
- c) Có quyền từ chối yêu cầu phong tỏa, đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản hoặc chưa phong tỏa tài khoản thanh toán khi chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho PVcomBank;
- d) 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;
- e) 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;
- f) Được quyền khóa ứng dụng Ngân hàng của PVcomBank trên thiết bị di động, viển thông của KH khi KH/người sử dụng thiết bị có dấu hiệu vi phạm các quy định về sử dụng Tài khoản thanh toán, 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;
- g) Không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của KH phát sinh trong quá trình sử dụng Tài khoản thanh toán, Dịch vụ Tài khoản, trừ trường hợp những thiệt hại, tổn thất này được xác định là do lỗi của PVcomBank;
- h) Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động;
- i) 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;
- j) 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;
- k) 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;

- l) 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 tài khoản của KH giá trị hàng hóa, dịch vụ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không;
- m) 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;
- n) 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;
- o) 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...);
- p) Được dừng cung cấp FoneName cho KH nếu số điện thoại KH đăng ký sử dụng FoneName không phù hợp với số điện thoại KH đã đăng ký tại PVcomBank (bao gồm cả trường hợp đăng ký thay đổi);
- q) Được miễn trừ mọi trách nhiệm trong trường hợp KH không thực hiện hoặc thực hiện chậm việc đăng ký thay đổi số điện thoại với PVcomBank;
- r) Quy định về số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên tài khoản và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để KH biết;
- s) Quy định về các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán phù hợp với quy định của pháp luật;
- t) 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) Kịp thời ghi Có vào tài khoản thanh toán của KH các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của KH; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào tài khoản thanh toán của KH theo đề nghị của Ngân hàng phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập;
- c) Thông tin đầy đủ, kịp thời cho KH thông tin về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc phong tỏa tài khoản thanh toán

bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;

- d) 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;
- e) Lưu giữ và cập nhật đầy đủ mẫu chữ ký, mẫu dấu vân tay (nếu có) của KH đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán;
- f) Cập nhật thông tin KH định kỳ hoặc khi KH thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở tài khoản và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết KH khi xác định KH có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do PVcomBank xác định;
- g) Bảo quản lưu trữ hồ sơ tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo quy định PVcomBank và quy định của pháp luật
- h) Bảo mật thông tin, dữ liệu cá nhân của KH hoặc dữ liệu cá nhân do KH cung cấp, các thông tin liên quan đến tài khoản và cá giao dịch trên tài khoản của KH theo quy định của pháp luật;
- i) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong các trường hợp sau: (i) Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của PVcomBank bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ; (ii) Thiệt hại do PVcomBank không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật; (iii) Thiệt hại do PVcomBank không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ của PVcomBank khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc KH, tài khoản của KH liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;
- j) 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 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, Tài khoản thanh toán, PVcomBank thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ, phong tỏa tài khoản khi nhận được đề nghị của KH nhằm giảm nguy cơ thiệt hại/rủi ro phát sinh thêm cho KH;
 - c) KH gửi giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ. Trường hợp PVcomBank tiếp nhận thông tin yêu cầu của KH qua tổng đài điện thoại hoặc kênh trực tuyến, PVcomBank yêu cầu KH cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh, nhận biết KH, lưu trữ thông tin KH cung cấp làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, KH thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;

- 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 Mục VI.1.a Phần 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 Mục VI.2.(a, b) Phần này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, PVcomBank thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
- 3.** Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, PVcomBank thực hiện thông báo cho Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (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.
- 5.** Kể từ ngày 01/01/2025 hoặc một thời hạn khác sớm hơn do PVcomBank quy định, KH có thể tra cứu trực tuyến được thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại của PVcomBank trên hệ thống điện tử cung cấp giải pháp tra cứu trực tuyến được PVcomBank công bố tại từng thời kỳ (áp dụng đối với các yêu cầu xử lý tra soát khiếu nại của KH gửi PVcomBank từ ngày 01/01/2025).

PHẦN C: TUÂN THỦ PHÒNG, CHỐNG RỬA TIỀN, CHỐNG TÀI TRỢ KHỦNG BỐ, PHÒNG CHỐNG THAM NHƯNG, 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 NHƯNG 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](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 D: 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 Khoản 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 Khoản được đăng tải thành công và PVcomBank thông báo trên website <http://www.pvcombank.com.vn>.
- 1.1.** Trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày bản sửa đổi, bổ sung của Điều Khoản Và Điều Khoản 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 05 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 Khoản hoặc KH tiếp tục sử dụng sản phẩm, dịch vụ sau thời điểm bản sửa đổi, bổ sung của Điều Khoản Và Điều Khoản 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.** Trừ các trường hợp được quy định tại Phần B Mục III Điều 7 và 8, tất cả các thông báo và thông tin khác 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 đăng ký tại Hợp đồng; (ii) Giao tận tay; (iii) Nhắn tin đến số điện thoại mà KH đăng ký; (iv) Gửi thư điện tử tới hộp thư điện tử KH đăng ký; (v) Gửi trực tiếp, 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 01 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 điểm chỉ xác nhận và sẽ tồn tại dưới dạng bản Hợp đồng điện tử nếu được KH sử dụng các hình thức xác nhận giao dịch bằng điện tử để xác nhận với PVcomBank.
2. Các hình thức xác nhận giao dịch 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 lần 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) Tên đăng nhập và Mật khẩu truy cập của KH và/hoặc OTP mà hệ thống PVcomBank gửi tới KH;
 - d) Xác nhận thông qua các thao tác thể hiện sự xác nhận của khách hàng như bấm chấp nhận, phê duyệt, gửi hoặc các hoạt động tương tự trên Hệ thống giao dịch điện tử. Các thao tác xác nhận được lưu trữ nhật ký (log) để có thể truy vấn được thông tin liên quan đến các thao tác xác nhận này;
 - 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 điện tử được coi là giao kết hợp lệ bởi PVcomBank và KH sau khi:
 - a) Hệ thống PVcomBank xác thực KH và xác nhận sự chấp thuận của KH với Hợp đồng, các thỏa thuận liên quan, các giao dịch (nếu có) thông qua xác thực các yếu tố bảo mật, định danh KH và quá trình KH thực hiện các giao dịch trên hệ thống với PVcomBank;
 - b) PVcomBank cung cấp các sản phẩm, dịch vụ và/hoặc ghi nhận/giải quyết các yêu cầu cho KH.
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 điện tử 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 Hợp đồng cho đến khi đóng tài khoản 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 các 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.

BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Điều khoản và Điều kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân (Sau đây viết tắt là “**Điều Khoản Và Điều Kiện**”) là một phần của các Thỏa Thuận Giao Dịch mà PVcomBank và Bên Cung Cấp Dữ Liệu giao kết. Điều Khoản Và Điều Kiện này điều chỉnh mối quan hệ giữa PVcomBank và Bên Cung Cấp Dữ Liệu liên quan tới hoặc phát sinh từ việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân, bảo vệ Dữ Liệu Cá Nhân khi Bên Cung Cấp Dữ Liệu thực hiện các Giao Dịch với PVcomBank. Bên Cung Cấp Dữ Liệu có trách nhiệm đọc kỹ nội dung Điều Khoản Điều Kiện này trước khi đồng ý hoặc không đồng ý. Bằng việc đồng ý với Điều Khoản Và Điều Kiện này, Bên Cung Cấp Dữ Liệu thừa nhận đã đọc, hiểu rõ và hoàn toàn đồng ý với toàn bộ các nội dung của Điều Khoản Và Điều Kiện này. Trường hợp không đồng ý với Điều Khoản Và Điều Kiện này hoặc chỉ đồng ý với một phần Điều Khoản Và Điều Kiện này, Bên Cung Cấp Dữ Liệu có quyền gửi văn bản tới trụ sở của PVcomBank để nêu rõ các phần không đồng ý, khi đó PVcomBank có quyền xem xét tiếp tục cung cấp Dịch Vụ hoặc từ chối cung cấp Dịch Vụ hoặc chấm dứt các Thỏa Thuận Giao Dịch, tùy thuộc vào chính sách của PVcomBank và quy định pháp luật trong từng thời kỳ.

PHẦN A. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- PVcomBank:** Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đại chúng Việt Nam.
- Bên Nhận Dữ Liệu:** Là bên nhận Dữ Liệu Cá Nhân từ Bên Cung Cấp Dữ Liệu. Trong Điều Khoản Và Điều Kiện này, Bên Nhận Dữ Liệu được xác định là PVcomBank.
- Bên Cung Cấp Dữ Liệu:** Là (các) cá nhân hoặc tổ chức cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân cho PVcomBank. Tùy từng trường hợp, Bên Cung Cấp Dữ Liệu có thể chính là Chủ Thể Dữ Liệu.
- Dữ Liệu Cá Nhân:** Là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể. Dữ Liệu Cá Nhân bao gồm Dữ Liệu Cơ Bản và Dữ Liệu Nhạy Cảm.
- Dữ Liệu Cơ Bản:** Là một loại Dữ Liệu Cá Nhân, bao gồm các thông tin, dữ liệu về:
 - Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
 - Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;
 - Giới tính;
 - Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ;
 - Quốc tịch;
 - Hình ảnh;
 - Số điện thoại, số chứng minh nhân dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe, số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế;
 - Tình trạng hôn nhân;
 - Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái);
 - Thông tin về tài khoản số; dữ liệu phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng;

- k) Các thông tin khác gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể không thuộc Dữ Liệu Nhạy Cảm.
 - l) Các thông tin, dữ liệu khác theo quy định của pháp luật.
- 6. Dữ Liệu Nhạy Cảm:** Là một loại Dữ Liệu Cá Nhân, bao gồm các thông tin, dữ liệu về:
- a) Quan điểm chính trị, quan điểm tôn giáo;
 - b) Tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án, không bao gồm thông tin về nhóm máu;
 - c) Thông tin liên quan đến nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;
 - d) Thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được;
 - e) Thông tin về thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng;
 - f) Thông tin về đời sống tình dục, xu hướng tình dục;
 - g) Dữ liệu về tội phạm, hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật;
 - h) Thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác, gồm: thông tin định danh khách hàng theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;
 - i) Dữ liệu về vị trí được xác định qua dịch vụ định vị;
 - j) Dữ liệu khác được pháp luật quy định là đặc thù và cần có biện pháp bảo mật cần thiết.
 - k) Các thông tin, dữ liệu khác theo quy định của pháp luật.
- 7. Chủ Thể Dữ Liệu:** Là cá nhân được Dữ Liệu Cá Nhân phản ánh.
- 8. Dịch Vụ:** Là (các) sản phẩm, dịch vụ PVcomBank cung cấp cho Bên Cung Cấp Dữ Liệu phù hợp với quy định pháp luật. Việc cung cấp Dịch Vụ cho Bên Cung Cấp Dữ Liệu theo quy định tại Điều Khoản Và Điều Kiện này được hiểu bao gồm cả trường hợp cung cấp Dịch Vụ cho cá nhân, tổ chức mà Bên Cung Cấp Dữ Liệu là người đại diện hợp pháp như định nghĩa tại Mục 7 Phần này, mà không phụ thuộc vào việc Bên Cung Cấp Dữ Liệu – người đại diện hợp pháp đó – có trực tiếp sử dụng Dịch Vụ hay không.
- 9. Giao Dịch:** Là một, một số các hoạt động, hành vi của PVcomBank và Bên Cung Cấp Dữ Liệu nhằm xác lập, thay đổi hoặc chấm dứt các quyền và nghĩa vụ có liên quan đến việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân. Giao Dịch bao gồm cả việc cung cấp Dịch Vụ giữa PVcomBank và Bên Cung Cấp Dữ Liệu.
- 10. Thỏa Thuận Giao Dịch:** Là (các) văn bản thể hiện sự thỏa thuận giữa PVcomBank và Bên Cung Cấp Dữ Liệu về việc thực hiện (các) Giao Dịch. Thỏa Thuận Giao Dịch được thể hiện dưới định dạng văn bản giấy, văn bản điện tử, dữ liệu điện tử hoặc bất cứ hình thức nào khác phù hợp với quy định của pháp luật.
- 11. Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân:** Là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới Dữ Liệu Cá Nhân, bao gồm nhưng không giới hạn việc thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan.

12. **Sự Đồng Ý:** Là việc thể hiện rõ ràng, tự nguyện, khẳng định việc Chủ Thể Dữ Liệu cho phép PVcomBank thực hiện việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân. Sự Đồng Ý của Chủ Thể Dữ Liệu có thể được thể hiện bằng văn bản, lời nói, đánh dấu vào ô đồng ý, cú pháp đồng ý qua tin nhắn, chọn các thiết lập kỹ thuật đồng ý hoặc qua một hành động khác phù hợp với quy định pháp luật thể hiện được sự đồng ý này.
13. **Bên Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân:** Tùy từng trường hợp, Bên Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân có thể chính là PVcomBank hoặc là cá nhân, tổ chức thực hiện việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân thay mặt cho PVcomBank, thông qua một hợp đồng hoặc thỏa thuận với PVcomBank.
14. **Bên Kiểm Soát Dữ Liệu Cá Nhân:** Là tổ chức, cá nhân quyết định mục đích và phương tiện xử lý dữ liệu cá nhân. Trong phạm vi của Điều Khoản Và Điều Kiện này, Bên Kiểm Soát Dữ Liệu Cá Nhân có thể chính là PVcomBank.
15. **Chuyển Dữ Liệu Cá Nhân Ra Nước Ngoài:** Là hoạt động sử dụng không gian mạng, thiết bị, phương tiện điện tử hoặc các hình thức khác để chuyển Dữ Liệu Cá Nhân là công dân Việt Nam tới một địa điểm nằm ngoài lãnh thổ của nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam hoặc sử dụng một địa điểm nằm ngoài lãnh thổ của nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam để xử lý Dữ Liệu Cá Nhân là công dân Việt Nam.

PHẦN B. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

1. **Các loại Dữ Liệu Cá Nhân được PVcomBank thực hiện Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân:**
 - 1.1. Dữ Liệu Cá Nhân do Bên Cung Cấp Dữ Liệu cung cấp:
 - a) PVcomBank thực hiện Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân với bất kỳ Dữ Liệu Cá Nhân nào do Bên Cung Cấp Dữ Liệu cung cấp khi đăng ký, đăng nhập, tương tác qua các kênh tương tác khả dụng của PVcomBank hoặc bên thứ ba để sử dụng Dịch Vụ của PVcomBank và/hoặc để thực hiện các Thỏa Thuận Giao Dịch, bao gồm nhưng không giới hạn việc thực hiện giao dịch, tham gia các cuộc thi, trò chơi, chương trình hoặc sự kiện, sử dụng tính năng sinh trắc học trong việc nhận diện cá nhân hoặc xác thực giao dịch, liên hệ, khiếu nại, thực hiện khảo sát, điều tra,....
 - b) Trong trường hợp Bên Cung Cấp Dữ Liệu không phải là Chủ Thể Dữ Liệu, Bên Cung Cấp Dữ Liệu có trách nhiệm và bảo đảm rằng đã có được đầy đủ sự đồng ý và chấp thuận của Chủ Thể Dữ Liệu đó và các chấp thuận khác theo quy định của pháp luật đối với việc cung cấp thông tin cho PVcomBank và đối với việc PVcomBank sử dụng các thông tin đó theo Điều Khoản Và Điều Kiện này và quy định của pháp luật có liên quan, bao gồm nhưng không giới hạn việc: các Dữ Liệu Cá Nhân liên quan tới trẻ em từ đủ 7 tuổi trở lên phải có sự đồng ý của chính trẻ em và sự đồng ý của cha, mẹ hoặc người giám hộ theo quy định, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác; Dữ Liệu Cá Nhân liên quan tới người bị tuyên bố mất tích, đã chết phải được sự chấp thuận của vợ, chồng hoặc con thành niên hoặc của cha, mẹ của người đó, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Bên Cung Cấp Dữ Liệu cam kết xuất trình các bằng chứng chứng minh tính chân thực, chính xác của các Dữ Liệu Cá Nhân đã kê khai, thông báo khi PVcomBank có yêu cầu.
 - 1.2. Dữ Liệu Cá Nhân do PVcomBank thu thập tự động:

PVcomBank tự động Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân khi Bên Cung Cấp Dữ Liệu sử dụng Dịch vụ và/hoặc thực hiện các Thỏa Thuận Giao Dịch, thực hiện các hoạt động trong quá trình sử dụng Dịch Vụ và/hoặc thực hiện Thỏa Thuận Giao Dịch, bao gồm nhưng

không giới hạn các thông tin về các bên cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Bên Cung Cấp Dữ Liệu, thông tin giao dịch được thực hiện (như: loại sản phẩm, dịch vụ, địa điểm, thời gian thực hiện giao dịch), phương thức thanh toán (không bao gồm số thẻ chi tiết, số CVV hoặc mã số xác thực khác có giá trị pháp lý tương đương), thông tin về ứng dụng và thiết bị sử dụng (địa chỉ IP, phần mềm, hệ điều hành, định vị, loại trình duyệt, địa chỉ trang web giới thiệu hoặc ghé thăm từ các kênh tương tác khả dụng, các ứng dụng di động, số lần truy cập, phản hồi, các phiên bản, các định dạng quảng cáo và các thông tin có liên quan (nếu có)).

Các Dữ Liệu Cá Nhân cũng có thể được tự động thu thập trong trường hợp những thông tin, dữ liệu này đã được công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng (như báo, truyền hình...) mà bất kỳ ai cũng có quyền tiếp cận.

1.3. Hoạt động của Bên Cung Cấp Dữ Liệu và các thông tin, dữ liệu được tạo ra khi Bên Cung Cấp Dữ Liệu sử dụng Dịch Vụ và/hoặc thực hiện các Thỏa Thuận Giao Dịch:

- a) PVcomBank thực hiện Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân thông qua hoạt động của Bên Cung Cấp Dữ Liệu và các Dữ Liệu Cá Nhân do Bên Cung Cấp Dữ Liệu tạo ra trong quá trình sử dụng Dịch Vụ và/hoặc thực hiện Thỏa Thuận Giao Dịch, bao gồm nhưng không giới hạn các hành vi sử dụng các tiện ích của các Dịch Vụ, hoạt động tìm kiếm, các video được xem, hoạt động xem và tương tác với nội dung quảng cáo, các bên thứ ba mà Bên Cung Cấp Dữ Liệu liên lạc hoặc chia sẻ nội dung, hoạt động mua hàng...
- b) PVcomBank cũng có thể thực hiện Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân thông qua Cookie của các trang web, dịch vụ trực tuyến, ứng dụng tương tác của PVcomBank và các bên thứ ba.

1.4. Thông tin, dữ liệu từ các nguồn hợp pháp khác:

- a) Trong một số trường hợp, PVcomBank sẽ Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân từ các nguồn có thể truy cập công khai là các thông tin có sẵn và công khai trên các trang web và mạng xã hội.
- b) Dữ Liệu Cá Nhân cũng có thể được thu thập từ Bên Xử Lý Dữ Liệu, các bên thứ ba, bao gồm các cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các đối tác thương mại là các bên cung cấp dịch vụ, các đối tác thực hiện chương trình giới thiệu về Bên Cung Cấp Dữ Liệu tiềm năng, các đối tác cung cấp các thông tin để chống lại hành vi gian lận, phạm tội, các đối tác cung cấp dịch vụ quảng cáo...v.v.
- c) Khi thu thập Dữ Liệu Cá Nhân từ các nguồn khác, PVcomBank đảm bảo rằng dữ liệu đó được chuyển cho PVcomBank phù hợp với các quy định của pháp luật.

2. Mục đích Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân

PVcomBank thực hiện Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân nhằm các mục đích, bao gồm nhưng không giới hạn:

- 2.1. Để đảm bảo việc cung cấp và vận hành các Dịch Vụ và/hoặc thực hiện các Thỏa Thuận Giao Dịch tuân thủ các quy định pháp luật.
- 2.2. Cung cấp, cá nhân hóa, duy trì và cải thiện các Dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn:
 - a) Cung cấp các Dịch Vụ cho Bên Cung Cấp Dữ Liệu, giới thiệu các Dịch Vụ mới của PVcomBank hoặc các đối tác của PVcomBank dựa trên nhu cầu và các thói quen của Bên Cung Cấp Dữ Liệu trong quá trình tương tác và/hoặc sử dụng Dịch Vụ.

- b) Xử lý các giao dịch và/hoặc yêu cầu của Bên Cung Cấp Dữ Liệu liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ như tạo mới, quản trị và cập nhật tài khoản Bên Cung Cấp Dữ Liệu; thực hiện việc xác minh, thẩm định các thông tin do Bên Cung Cấp Dữ Liệu cung cấp, xác thực danh tính và thực hiện quy trình định danh Bên Cung Cấp Dữ Liệu theo quy định của pháp luật; quản lý, vận hành, cung cấp và quản trị việc sử dụng, hoạt động của Bên Cung Cấp Dữ Liệu khi sử dụng Dịch Vụ; xác nhận các giao dịch và thực hiện các khoản thanh toán; xử lý và quản lý các phần thưởng/giải thưởng/ưu đãi của Bên Cung Cấp Dữ Liệu.
 - c) Thực hiện các hoạt động cần thiết để cung cấp Dịch Vụ, bao gồm khắc phục các lỗi phần mềm, sự cố vận hành.
 - d) Tiến hành phân tích dữ liệu, thử nghiệm và nghiên cứu, giám sát và phân tích xu hướng sử dụng và hoạt động của Bên Cung Cấp Dữ Liệu trên các nền tảng của PVcomBank và/hoặc nền tảng của Bên Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân hiển thị các tính năng cá nhân hóa trải nghiệm của Bên Cung Cấp Dữ Liệu như nhận diện sở thích, danh sách các ứng dụng yêu thích và thông tin quan tâm, đề xuất Dịch Vụ; cho phép tương tác giữa các Bên Cung Cấp Dữ Liệu, giữa Bên Cung Cấp Dữ Liệu và PVcomBank hay với các đối tác được liên kết, cho phép các đối tác của PVcomBank quản lý và phân bổ nguồn lực để cung cấp Dịch Vụ; đề xuất, có được, cung cấp hoặc tạo điều kiện cho các giải pháp bảo hiểm hoặc tài chính.
 - e) Thực hiện khảo sát, nghiên cứu thị trường, phân tích dữ liệu liên quan đến các loại Dịch Vụ, đo lường việc sử dụng, phân tích hiệu suất, tìm phương hướng cải thiện và phát triển Dịch Vụ;
- 2.3. Hỗ trợ việc xử lý yêu cầu và trợ giúp Bên Cung Cấp Dữ Liệu: nhằm hỗ trợ giải quyết các yêu cầu hợp lệ từ Bên Cung Cấp Dữ Liệu, theo dõi và cải thiện cách phản hồi từ bộ phận hỗ trợ, cập nhật hệ thống thông tin, nâng cao chất lượng dịch vụ. Theo đó, các cuộc gọi, tin nhắn và/hoặc các hình thức liên hệ khác từ và/hoặc đến PVcomBank sẽ được lưu trữ dưới hình thức bao gồm nhưng không giới hạn ghi âm, ghi hình, tự động hoặc chủ động.
- 2.4. Nghiên cứu phát triển: thực hiện các hoạt động nghiên cứu, phân tích, thử nghiệm và phát triển bao gồm nhưng không giới hạn phân tích dữ liệu, khảo sát, phát triển sản phẩm và dịch vụ và/hoặc tạo hồ sơ Bên Cung Cấp Dữ Liệu, để phân tích cách Bên Cung Cấp Dữ Liệu tiến hành các hoạt động trên các nền tảng của Bên Cung Cấp Dữ Liệu, cải tiến các Dịch Vụ để nâng cao trải nghiệm của Bên Cung Cấp Dữ Liệu, phát triển các tính năng, sản phẩm và dịch vụ mới và tạo điều kiện cho các giải pháp tài chính và bảo hiểm đồng thời bảo vệ dữ liệu, cải thiện và tăng cường an toàn, an ninh, bảo mật.
- 2.5. Tiếp thị và quảng bá: PVcomBank có thể liên lạc với Bên Cung Cấp Dữ Liệu theo nhiều hình thức như email, gọi điện, dịch vụ tin nhắn, gửi tin trực tuyến cho mục đích tiếp thị và quảng cáo các Dịch Vụ đến Bên Cung Cấp Dữ Liệu (không loại trừ các sản phẩm, dịch vụ của các đối tác được phát triển và cung cấp đến Bên Cung Cấp Dữ Liệu thông qua PVcomBank).
- 2.6. Đảm bảo và tăng cường tính an toàn và bảo mật: thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa gian lận, hành vi phạm tội, đảm bảo an ninh hệ thống, thực hiện lưu trữ, quản lý, dự phòng cho việc phục hồi sự cố hay cho các mục đích tương tự. Bảo vệ

tính bảo mật hoặc tính toàn vẹn của Dịch Vụ và mọi phương tiện/thiết bị được sử dụng để cung cấp Dịch Vụ.

- 2.7. Phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tham nhũng, gian lận và quản lý rủi ro: thực hiện các hành động nhằm phát hiện, ngăn chặn các hoạt động giả mạo nhận dạng Bên Cung Cấp Dữ Liệu hay bất cứ hành vi gian lận, bất hợp pháp liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ và truy tố tội phạm; phát hiện, ngăn chặn các hành vi sai trái, lừa đảo hoặc thiếu sót liên quan đến Dịch vụ hoặc bất kỳ hoạt động nào khác phát sinh từ hay liên quan đến mối quan hệ giữa PVcomBank và Bên Cung Cấp Dữ Liệu hoặc các đối tác trong việc cung cấp, sử dụng Dịch Vụ; sử dụng các phương pháp chấm điểm để đánh giá và quản trị rủi ro.
- 2.8. Tuân thủ nghĩa vụ pháp lý và quy định pháp luật bao gồm không giới hạn: thực hiện các báo cáo theo quy định của pháp luật, lưu trữ thông tin dữ liệu giao dịch.
- 2.9. Các mục đích hợp pháp khác phù hợp với mục tiêu của Dịch Vụ, của Thỏa Thuận Giao Dịch và quy định pháp luật.
- 2.10. Trong một số trường hợp có liên quan đến việc sử dụng một số Dịch Vụ cụ thể, và đối với các mục đích sử dụng Dữ Liệu Cá Nhân không được đề cập ở trên và/hoặc cần sự đồng ý cụ thể của Chủ Thể Dữ Liệu, PVcomBank sẽ yêu cầu Sự Đồng Ý của Chủ Thể Dữ Liệu về việc sử dụng Dữ Liệu Cá Nhân và nó chỉ được thực hiện sau khi có sự cho phép này.

3. Tổ chức, cá nhân được Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân

Việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân có thể do PVcomBank trực tiếp thực hiện hoặc thực hiện thông qua Bên Xử Lý Dữ Liệu được phép phù hợp theo quy định pháp luật và quy định của PVcomBank. PVcomBank được quyền chủ động lựa chọn Bên Xử Lý Dữ Liệu và thỏa thuận, ký kết các hợp đồng, văn bản thỏa thuận về việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân mà không cần bất kỳ chấp thuận nào khác của Bên Cung Cấp Dữ Liệu. Bên Cung Cấp Dữ Liệu đồng ý rằng Bên Xử Lý Dữ Liệu có quyền và nghĩa vụ trong phạm vi tương ứng của PVcomBank theo quy định tại Điều Khoản Điều Khoản này và phù hợp quy định pháp luật.

4. Rút Lại Sự Đồng Ý, Hạn Chế Và Phản Đối Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân, Xóa Dữ Liệu Cá Nhân

- 4.1. Sau khi đã đồng ý đối với Điều Khoản Điều Khoản này, trong quá trình sử dụng Dịch Vụ và/hoặc thực hiện Thỏa Thuận Giao Dịch, Chủ Thể Dữ Liệu có quyền rút lại Sự Đồng Ý, yêu cầu hạn chế và/hoặc phản đối Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân. PVcomBank sẽ thực hiện thủ tục cần thiết nhằm chấm dứt và/hoặc hạn chế Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân theo thời hạn, phạm vi và các nội dung khác mà Chủ Thể Dữ Liệu yêu cầu sau khi Chủ Thể Dữ Liệu đã thực hiện đúng và đầy đủ các thủ tục để khởi tạo một yêu cầu hợp lệ theo quy định tại Khoản 4.2 Mục này.
- 4.2. Một yêu cầu rút lại Sự Đồng Ý, yêu cầu hạn chế và/hoặc phản đối Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân được coi là hợp lệ khi đáp ứng đúng và đầy đủ tất cả các điều kiện sau:
 - a) Được thực hiện tại trụ sở/địa điểm giao dịch của PVcomBank (bao gồm các Chi nhánh, Phòng giao dịch hoặc các địa điểm theo quy định của PVcomBank) hoặc thông qua các kênh khác được PVcomBank triển khai trong từng thời kỳ;
 - b) Được thực hiện trong khung giờ giao dịch và ngày làm việc theo quy định của PVcomBank;

- c) Được thực hiện bởi chính Chủ Thể Dữ Liệu hoặc người đại diện hợp pháp của Chủ Thể Dữ Liệu;
- d) Yêu cầu của Chủ Thể Dữ Liệu không nhằm thực hiện những mục đích trái với quy định pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn gây tổn hại tới quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội, có thể ảnh hưởng tới an toàn sức khỏe hoặc thể chất, tinh thần của cá nhân khác;
- e) Được lập dưới hình thức đề nghị bằng văn bản theo mẫu do PVcomBank quy định;
- f) Hoàn tất thanh toán đầy đủ và đúng hạn các loại chi phí liên quan đến việc thực hiện yêu cầu rút lại Sự Đồng Ý, yêu cầu hạn chế và/hoặc phản đối Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân theo biểu phí của PVcomBank.
- g) Các điều kiện khác theo quy định của PVcomBank tại từng thời kỳ.

4.3. PVcomBank có quyền từ chối thực hiện toàn bộ yêu cầu của Chủ Thể Dữ Liệu nếu yêu cầu đó không đáp ứng điều kiện hợp lệ theo quy định tại Khoản 4.2 Mục này.

4.4. Trường hợp yêu cầu đáp ứng điều kiện hợp lệ theo quy định tại Khoản 4.2 Mục này, PVcomBank sẽ thực hiện thủ tục cần thiết nhằm chấm dứt và/hoặc hạn chế Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân theo thời hạn, phạm vi và các nội dung khác mà Chủ Thể Dữ Liệu yêu cầu, cụ thể:

- a) Trường hợp PVcomBank là Bên Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân, PVcomBank sẽ chấm dứt và/hoặc hạn chế Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân theo nội dung Chủ Thể Dữ Liệu yêu cầu theo đúng thời hạn mà pháp luật quy định;
- b) Trường hợp PVcomBank không phải là Bên Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân, PVcomBank sẽ gửi thông báo yêu cầu Bên Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân thực hiện việc chấm dứt và/hoặc hạn chế Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân theo nội dung Chủ Thể Dữ Liệu yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật. PVcomBank sẽ gửi thông báo tới Bên Cung Cấp Dữ Liệu về kết quả thực hiện sau khi Bên Thứ Ba trực tiếp Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân hoàn tất thực hiện theo yêu cầu.

Chủ Thể Dữ Liệu đồng ý rằng việc thực hiện việc chấm dứt và/hoặc hạn chế Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân thực hiện bởi Bên Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân không phải là PVcomBank như nêu trên sẽ hoàn toàn phụ thuộc vào các hành động cần thiết và phù hợp của Bên Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân đó. Chủ Thể Dữ Liệu đồng ý miễn trừ cho PVcomBank khỏi tất cả các tranh chấp hay trách nhiệm liên quan tới việc Bên Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ, kịp thời các yêu cầu hợp lệ của Chủ Thể Dữ Liệu dẫn tới Chủ Thể Dữ Liệu phải gánh chịu hoặc có nguy cơ sẽ phải gánh chịu thiệt hại (nếu có), trừ trường hợp PVcomBank truyền tải không kịp thời và không đúng, đầy đủ nội dung yêu cầu hợp lệ tới Bên Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân đó.

4.5. Việc rút lại Sự Đồng Ý, yêu cầu hạn chế và/hoặc phản đối Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân không làm ảnh hưởng tới tính hợp pháp của việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân mà PVcomBank và/hoặc Bên Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân đã thực hiện trước thời điểm PVcomBank và/hoặc Bên Xử Lý Dữ Liệu hoàn tất việc chấm dứt và/hoặc hạn chế Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân.

4.6. Trước khi thực hiện và hoàn tất việc chấm dứt và/hoặc hạn chế Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân, Chủ Thể Dữ Liệu có trách nhiệm nghiên cứu, hiểu rõ và nhận thức được các hệ quả pháp lý có thể xảy ra khi Chủ Thể Dữ Liệu thực hiện quyền việc rút lại Sự Đồng Ý, yêu cầu hạn chế và/hoặc phản đối Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân, cụ thể:

- a) Việc Chủ Thẻ Dữ Liệu thực hiện một hoặc một số các hành động rút lại Sự Đồng Ý, yêu cầu hạn chế và hoặc phản đối đối với một phần hoặc toàn bộ việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân có thể sẽ dẫn tới một hoặc đồng thời những hậu quả pháp lý và/hoặc thiệt hại mà PVcomBank phải gánh chịu hoặc tiềm ẩn nguy cơ sẽ phải gánh chịu, bao gồm nhưng không giới hạn:
 - (i) PVcomBank vi phạm quy định pháp luật nếu tiếp tục duy trì cung cấp Dịch Vụ và/hoặc thực hiện Thỏa Thuận Giao Dịch;
 - (ii) PVcomBank vi phạm hợp đồng, văn bản thỏa thuận về việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân đã giao kết với Bên Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân;
 - (iii) PVcomBank phải gánh chịu thiệt hại về kinh tế, các khoản bồi thường thiệt hại, phạt vi phạm và/hoặc chấm dứt hợp đồng phát sinh từ hoặc liên quan đến việc Chủ Thẻ Dữ Liệu rút lại Sự Đồng Ý, yêu cầu hạn chế và/hoặc phản đối Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân.
 - b) Trường hợp theo đánh giá hợp lý của PVcomBank nhận thấy có thể tiềm ẩn những hậu quả pháp lý và/hoặc thiệt hại phát sinh do việc thực hiện yêu cầu rút lại Sự Đồng Ý, yêu cầu hạn chế và/hoặc phản đối Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân của Chủ Thẻ Dữ Liệu, PVcomBank có quyền cân nhắc và quyết định đơn phương chấm dứt cung cấp một, một số hoặc toàn bộ các Dịch Vụ và/hoặc Thỏa Thuận Giao Dịch, đồng thời hoặc ngay sau thời điểm hoàn tất việc chấm dứt và/hoặc hạn chế Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân.
 - c) Chủ Thẻ Dữ Liệu chịu trách nhiệm bồi hoàn đối với tất cả các thiệt hại mà PVcomBank phải gánh chịu theo quy định tại Khoản này, ngay lập tức, vô điều kiện cho PVcomBank và theo phương thức, chỉ dẫn thanh toán do PVcomBank yêu cầu.
- 4.7. Chủ Thẻ Dữ Liệu được yêu cầu PVcomBank xóa Dữ Liệu Cá Nhân trong các trường hợp sau:
- d) Nhận thấy không còn cần thiết cho mục đích thu thập đã đồng ý và chấp nhận các thiệt hại có thể xảy ra khi yêu cầu xóa dữ liệu;
 - e) Rút lại Sự Đồng Ý;
 - f) Phản đối việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân và PVcomBank không có lý do chính đáng để tiếp tục Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân;
 - g) Dữ Liệu Cá Nhân được xử lý không đúng với mục đích đã đồng ý hoặc việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân là vi phạm quy định của pháp luật;
 - h) Dữ Liệu Cá Nhân phải xóa theo quy định của pháp luật.
- 4.8. Ngoài việc thực hiện xóa Dữ Liệu Cá Nhân theo quy định tại Mục này, PVcomBank sẽ xóa Dữ Liệu Cá Nhân trong trường hợp pháp luật có quy định. Việc xóa Dữ Liệu Cá Nhân sẽ không áp dụng khi xảy ra một hoặc đồng thời các trường hợp:
- a) Pháp luật quy định không cho phép xóa Dữ Liệu Cá Nhân;
 - b) Việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân được thực hiện bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền với mục đích phục vụ hoạt động của cơ quan nhà nước theo quy định pháp luật;
 - c) Dữ Liệu Cá Nhân đã được công khai theo quy định pháp luật;
 - d) Việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân được thực hiện nhằm phục vụ yêu cầu pháp lý, nghiên cứu khoa học, thống kê theo quy định pháp luật;
 - e) Trong trường hợp tình trạng khẩn cấp về quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội, thảm họa lớn, dịch bệnh nguy hiểm; khi có nguy cơ đe dọa an ninh, quốc phòng nhưng chưa đến mức độ ban bố tình trạng khẩn cấp; phòng, chống bạo loạn, khủng bố, phòng, chống tội phạm và vi phạm pháp luật;

- f) Ứng phó với tình huống khẩn cấp đe dọa đến tính mạng, sức khỏe hoặc sự an toàn của Chủ Thẻ Dữ Liệu hoặc cá nhân khác.

5. Cung Cấp Dữ Liệu Cá Nhân

- 5.1. Chủ Thẻ Dữ Liệu có quyền yêu cầu và PVcomBank cam kết sẽ thực hiện việc cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân cho Chủ Thẻ Dữ Liệu khi Chủ Thẻ Dữ Liệu đã thực hiện đúng và đầy đủ các thủ tục để khởi tạo một yêu cầu cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân hợp lệ tương tự như quy định tại Khoản 5.2 Mục này.
- 5.2. Một yêu cầu cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân được coi là hợp lệ khi đáp ứng đúng và đầy đủ tất cả các điều kiện sau:
 - a) Hình thức yêu cầu cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân phù hợp với quy định của pháp luật, quy định của PVcomBank tại từng thời kỳ;
 - b) Được thực hiện trong khung giờ giao dịch và ngày làm việc theo quy định của PVcomBank;
 - c) Được thực hiện bởi chính Chủ Thẻ Dữ Liệu hoặc người đại diện hợp pháp của Chủ Thẻ Dữ Liệu;
 - d) Được lập dưới hình thức đề nghị bằng văn bản theo mẫu do PVcomBank quy định;
 - e) Yêu cầu của Chủ Thẻ Dữ Liệu không nhằm thực hiện những mục đích trái với quy định pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn gây tổn hại tới quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội, có thể ảnh hưởng tới an toàn sức khỏe hoặc thể chất, tinh thần của cá nhân khác;
 - f) Chủ Thẻ Dữ Liệu đã thanh toán đầy đủ và đúng hạn các loại chi phí liên quan đến yêu cầu cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân theo biểu phí của PVcomBank;
 - g) Các điều kiện khác theo quy định của PVcomBank tại từng thời kỳ.
- 5.3. PVcomBank có quyền từ chối thực hiện toàn bộ yêu cầu của Chủ Thẻ Dữ Liệu nếu yêu cầu đó không đáp ứng điều kiện hợp lệ theo quy định tại Khoản 5.2 Mục này.
- 5.4. Trình tự, thủ tục cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân theo yêu cầu của Chủ Thẻ Dữ Liệu được thực hiện theo quy định của PVcomBank phù hợp với quy định của pháp luật tại từng thời kỳ.
- 5.5. PVcomBank được quyền không cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân theo quy định tại Mục này trong trường hợp việc cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân có nguy cơ xảy ra một trong các trường hợp:
 - a) Pháp luật quy định không cho phép cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân;
 - b) Có thể gây tổn hại tới quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội;
 - c) Có thể đe dọa, gây ảnh hưởng đến sự an toàn, sức khỏe thể chất hoặc tinh thần của người khác.

6. Cam Kết Của Bên Cung Cấp Dữ Liệu

- 6.1. Đồng ý cho phép PVcomBank thực hiện một hoặc đồng thời nhiều hoạt động Xử Lý Dữ Liệu với (các) Dữ Liệu Cá Nhân được nêu tại Mục 1 Phần này (bao toàn bộ Dữ Liệu Cơ Bản và Dữ Liệu Nhạy Cảm), nhằm phục vụ các mục đích được nêu tại Mục 2 Phần này.
- 6.2. Bên Cung Cấp Dữ Liệu đồng ý vô điều kiện và không hủy ngang cho PVcomBank được cung cấp các Dữ Liệu Cá Nhân cho Bên Kiểm Soát Dữ Liệu Cá Nhân, Bên Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân khác trong các trường hợp: (i) Bên Cung Cấp Dữ Liệu đã tự nguyện cung cấp các thông tin về Dữ Liệu Cá Nhân cho Bên Kiểm Soát Dữ Liệu Cá Nhân, Bên Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân đó; (ii) PVcomBank cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân cho các

Bên này theo quy định của pháp luật có liên quan; (iii) PVcomBank cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân để thuê Bên Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân thực hiện một, một số hoạt động nhằm các mục đích quy định tại Mục 2 Phần này; (iii) PVcomBank cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân cho Bên Kiểm Soát Dữ Liệu Cá Nhân để phục vụ giao dịch giữa Bên Cung Cấp Dữ Liệu và Bên Kiểm Soát Dữ Liệu; (iv) các Dữ Liệu Cá Nhân của Bên Cung Cấp Dữ Liệu đã được công khai trên các phương tiện đại chúng mà bất kỳ ai cũng có thể tiếp cận.

- 6.3. Bên Cung Cấp Dữ Liệu đồng ý ủy quyền vô điều kiện và không hủy ngang để PVcomBank thay mặt Bên Cung Cấp Dữ Liệu thực hiện các thủ tục cần thiết (nếu có) trong trường hợp Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân thông qua Bên Xử Lý Dữ Liệu, bao gồm nhưng không giới hạn việc ký giấy tờ, gửi thông báo xác nhận việc Bên Cung Cấp Dữ Liệu đồng ý cho phép Xử Lý Dữ Liệu tới Bên Xử Lý Dữ Liệu.
- 6.4. Chấp thuận để PVcomBank chủ động quyết định lựa chọn các hình thức Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân nhằm thực hiện mục đích nêu tại Mục 2 Phần này đạt được hiệu quả tối đa, bao gồm nhưng không giới hạn hình thức Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân tự động thực hiện bằng phương tiện điện tử nhằm đánh giá, phân tích, dự đoán hoạt động của Bên Cung Cấp Dữ Liệu như thói quen, sở thích, mức độ tin cậy, hành vi, địa điểm, xu hướng, năng lực và các yếu tố khác liên quan; và/hoặc chuyển Dữ Liệu Cá Nhân Ra Nước Ngoài do PVcomBank trực tiếp thực hiện hoặc thực hiện thông qua Bên Xử Lý Dữ Liệu, phù hợp với quy định pháp luật và thỏa thuận tại Điều Khoản Điều Khoản này.
- 6.5. Đã được PVcomBank giải thích rõ ràng, chi tiết và Bên Cung Cấp Dữ Liệu nhận thức đầy đủ rằng việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân của PVcomBank và/hoặc Bên Xử Lý Dữ Liệu trước thời điểm hiệu lực của Điều Khoản Điều Khoản này (nếu có) là phù hợp với quy định pháp luật, không có tranh chấp và Bên Cung Cấp Dữ Liệu đồng ý từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện của Bên Cung Cấp Dữ Liệu (nếu có), đồng thời miễn trừ toàn bộ trách nhiệm cho PVcomBank liên quan tới bất kỳ tranh chấp, vướng mắc phát sinh liên quan tới việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân được mô tả tại Khoản này (nếu có) sau thời điểm Điều Khoản Điều Khoản này có hiệu lực.
- 6.6. Việc đồng ý Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân sẽ có hiệu lực từ thời điểm Điều Khoản Điều Khoản này có hiệu lực cho tới khi (i) PVcomBank và/hoặc Bên Xử Lý Dữ Liệu chấm dứt và/hoặc hạn chế Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân theo thời hạn, phạm vi và các nội dung khác mà Bên Cung Cấp Dữ Liệu yêu cầu theo quy định tại Điều Khoản Điều Khoản này, hoặc (ii) khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền có văn bản yêu cầu chấm dứt việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân, hoặc (iii) trường hợp chấm dứt khác theo quy định pháp luật, tùy điều kiện nào đến trước.
- 6.7. Đã nhận thức đầy đủ, rõ ràng và đồng ý về việc Dữ Liệu Cá Nhân, kể từ sau thời điểm Bên Cung Cấp Dữ Liệu đồng ý với nội dung của Điều Khoản Điều Khoản này, có thể được xử lý tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần bất kỳ chấp thuận nào khác của Bên Cung Cấp Dữ Liệu. PVcomBank có quyền nhưng không có nghĩa vụ phải gửi thông báo về việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân cho Bên Cung Cấp Dữ Liệu, bao gồm cả trường hợp xử lý Dữ Liệu Nhạy Cảm. Bên Cung Cấp Dữ Liệu đồng ý rằng, Điều Khoản Điều Khoản này có giá trị pháp lý đầy đủ và hoàn chỉnh, đầy đủ tất cả thông tin như một thông báo hợp lệ về việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân của PVcomBank gửi tới Bên Cung Cấp Dữ Liệu.

- 6.8. Đã được PVcomBank giải thích và nhận thức đầy đủ, rõ ràng rằng mặc dù PVcomBank đã áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn cần thiết, tuy nhiên, quá trình Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân vẫn có thể xảy ra những sự kiện, hành động ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của PVcomBank và có thể dẫn tới những hậu quả, thiệt hại không mong muốn cho Bên Cung Cấp Dữ Liệu, bao gồm nhưng không giới hạn các sự kiện bất khả kháng, các sự cố về hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của PVcomBank, hoặc phát sinh do lỗi của Bên Xử Lý Dữ Liệu. Bên Cung Cấp Dữ Liệu đã nhận thức rõ về các rủi ro tiềm ẩn và hậu quả, trách nhiệm của các Bên có liên quan khi xảy ra các sự cố, hành vi vi phạm như được quy định tại Điều Khoản Điều Khoản này.
- 6.9. Hiểu rõ về việc bất kỳ Dữ Liệu Cá Nhân nào cũng không chỉ gắn liền với từng Dịch Vụ cụ thể mà đều có thể được sử dụng nhằm mục đích cung cấp nhiều Dịch Vụ tới Bên Cung Cấp Dữ Liệu, bao gồm cả các Dịch Vụ trong tương lai.
- 6.10. Cam kết các Dữ Liệu Cá Nhân mà Bên Cung Cấp Dữ Liệu kê khai, thông báo tới PVcomBank trong quá trình sử dụng Dịch Vụ và/hoặc thực hiện Thỏa Thuận Giao Dịch là chân thực, khớp đúng và chịu toàn bộ trách nhiệm với các Dữ Liệu Cá Nhân mà Bên Cung Cấp Dữ Liệu đã cung cấp cho PVcomBank.
- 6.11. Tạo mọi điều kiện cần thiết và trong khả năng để (i) PVcomBank kiểm tra việc Bên Cung Cấp Dữ Liệu thực hiện và tuân thủ các quy định của Điều Khoản Điều Khoản này; và/hoặc (ii) hỗ trợ PVcomBank thực hiện các hành động, nghĩa vụ cần thiết theo quy định pháp luật (bao gồm nhưng không giới hạn việc cung cấp thông tin để PVcomBank hoàn thiện các báo cáo gửi cơ quan nhà nước có thẩm quyền), khi PVcomBank có yêu cầu.
- 6.12. Thực hiện đúng và đầy đủ các quyền, nghĩa vụ khác của Bên Cung Cấp Dữ Liệu theo quy định của pháp luật và nội dung của Điều Khoản Và Điều Khoản này.

7. Cam Kết Của PVcomBank

- 7.1. Thông báo và xin chấp thuận, đồng ý của Chủ Thể Dữ Liệu trước khi Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân trong các trường hợp không thuộc phạm vi điều chỉnh, không được quy định tại Điều Khoản Điều Khoản này. PVcomBank không phải thông báo và xin chấp thuận, đồng ý của Chủ Thể Dữ Liệu khi Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân trong (các) trường hợp:
- a) Nhằm mục đích bảo vệ tính mạng, sức khỏe của Bên Cung Cấp Dữ Liệu hoặc cá nhân khác; hoặc
 - b) Công khai Dữ Liệu Cá Nhân theo quy định pháp luật; hoặc
 - c) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp tình trạng khẩn cấp về quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội, thảm họa lớn, dịch bệnh nguy hiểm; hoặc khi có nguy cơ đe dọa an ninh, quốc phòng nhưng chưa đến mức ban bố tình trạng khẩn cấp; hoặc nhằm phòng, chống bạo loạn, khủng bố, phòng chống tội phạm và vi phạm pháp luật theo quy định pháp luật; hoặc
 - d) Nhằm mục đích thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng, thỏa thuận của Bên Cung Cấp Dữ Liệu với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc
 - e) Nhằm phục vụ hoạt động của cơ quan nhà nước đã được quy định theo pháp luật chuyên ngành.
 - f) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

- 7.2. Trong khả năng hợp lý của PVcomBank, áp dụng các biện pháp tổ chức, kỹ thuật cùng các biện pháp lưu trữ phù hợp, đảm bảo an toàn, bảo mật nhằm bảo vệ Dữ Liệu Cá Nhân tránh khỏi các hành vi thu thập Dữ Liệu Cá Nhân trái phép, không có sự đồng ý của Chủ Thể Dữ Liệu và phòng, chống sự mất mát, phá hủy hoặc thiệt hại do sự cố liên quan tới hệ thống, trang thiết bị sử dụng để cung cấp Dịch Vụ của PVcomBank và duy trì các biện pháp này trong suốt quá trình Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân. Đồng thời, PVcomBank cam kết áp dụng các biện pháp lưu trữ Dữ Liệu Cá Nhân đảm bảo cam kết.
- 7.3. Yêu cầu Bên Xử Lý Dữ Liệu ký kết các hợp đồng, văn bản thỏa thuận với PVcomBank về việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân cam kết và thực hiện các nghĩa vụ của bên kiểm soát và/hoặc xử lý dữ liệu phù hợp theo quy định của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn việc áp dụng các biện pháp lưu trữ phù hợp, các biện pháp bảo vệ Dữ Liệu Cá Nhân khỏi tình trạng thu thập trái phép từ hệ thống, trang thiết bị của Bên Xử Lý Dữ Liệu; kịp thời thông báo cho PVcomBank và/hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện các hành vi vi phạm quy định bảo vệ Dữ Liệu Cá Nhân theo quy định pháp luật và áp dụng các biện pháp khắc phục; xóa và trả lại toàn bộ Dữ Liệu Cá Nhân cho PVcomBank sau khi kết thúc hợp đồng, văn bản thỏa thuận về việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân.
- 7.4. Thực hiện đúng và đầy đủ các quyền, nghĩa vụ khác của PVcomBank theo quy định của pháp luật và nội dung của Điều Khoản Và Điều Khoản này.

8. Chi Phí, Thanh Toán Chi Phí

- 8.1. Bên Cung Cấp Dữ Liệu có trách nhiệm thanh toán tất cả các chi phí phát sinh trong quá trình thực hiện việc Xử Lý Dữ Liệu phát sinh do yêu cầu của Bên Cung Cấp Dữ Liệu hoặc trong trường hợp không phát sinh do yêu cầu của Bên Cung Cấp Dữ Liệu nhưng PVcomBank phải thực hiện việc Xử Lý Dữ Liệu theo quy định của pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bao gồm nhưng không giới hạn các loại phí do PVcomBank niêm yết để thực hiện theo đề nghị của Bên Cung Cấp Dữ Liệu các yêu cầu cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân, chỉnh sửa Dữ Liệu Cá Nhân xuất phát từ lỗi của Bên Cung Cấp Dữ Liệu, các chi phí thực tế để in, sao chụp, gửi Dữ Liệu Cá Nhân hoặc thông tin có liên quan, các thông báo qua dịch vụ bưu chính, chuyển phát nhanh, fax (nếu có), tin nhắn điện thoại, các chi phí liên quan tới việc xóa Dữ Liệu Cá Nhân trong trường hợp Bên Cung Cấp Dữ Liệu rút lại Sự Đồng Ý, yêu cầu hạn chế và hoặc phản đối đối với một phần hoặc toàn bộ việc Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân; trừ trường hợp pháp luật hoặc quy định của PVcomBank có quy định khác.
- 8.2. Các loại chi phí do PVcomBank thu để thực hiện các yêu cầu của Bên Cung Cấp Dữ Liệu theo quy định tại Điều Khoản Điều Khoản này, phương thức và thời điểm thanh toán các loại chi phí do PVcomBank chủ động lựa chọn, quyết định theo quy định của PVcomBank và quy định pháp luật tại từng thời kỳ.

PHẦN C. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG

1. Sự kiện bất khả kháng

- 1.1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan đối với PVcomBank và/hoặc Bên Cung Cấp Dữ Liệu mà PVcomBank và/hoặc Bên Cung Cấp Dữ Liệu 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 thực hiện các trách nhiệm theo quy định tại Điều Khoản Và Điều Khoản này.

1.2. Các sự kiện sau đây được coi là sự kiện bất khả kháng:

- a) Chiến tranh, sự xâm chiếm, xung đột vũ trang, kẻ thù bên ngoài, cách mạng hay khủng bố; hoặc
- b) Thiên tai, hỏa hoạn, tràn nước trong phạm vi địa lý mà Dịch Vụ được thực hiện; đường truyền tín hiệu thu vệ tinh bị sự cố; hoặc
- c) Sự cố liên quan đến Internet 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;
- d) 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.

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

1.4. Nếu sự kiện bất khả kháng tác động và làm cho PVcomBank không thể thực hiện nghĩa vụ cung cấp Dịch Vụ của mình theo Điều Khoản Và Điều Khoản này, PVcomBank trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho Bên Cung Cấp Dữ Liệu 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. Thông báo và cung cấp thông tin

2.1. Thông báo của Bên Cung Cấp Dữ Liệu 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. Các văn bản thông báo được gửi đến PVcomBank ngoài giờ làm việc được PVcomBank xem là nhận vào bất kỳ thời điểm nào của ngày làm việc tiếp theo.

2.2. Trừ khi có quy định rõ ràng khác trong Điều Khoản Và Điều Khoản, tất cả các thông báo và thông tin của PVcomBank cho Bên Cung Cấp Dữ Liệu theo Điều Khoản Và Điều Khoản có thể gửi đi bằng một trong các phương thức như sau: (i) đường bưu điện, (ii) giao tận tay, (iii) fax, (iv) điện thoại, tin nhắn điện thoại tới số điện thoại mà Bên Cung Cấp Dữ Liệu đã đăng ký; (v) thư điện tử tới hộp thư Bên Cung Cấp Dữ Liệu đã đăng ký; (vi) đăng tải công khai trên trang thông tin điện tử của PVcomBank (<http://www.pvcombank.com.vn>) hoặc 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 hoặc các hình thức thông báo điện tử khác theo Luật Giao dịch điện tử là một hình thức thông báo bằng văn bản.

2.3. Thông báo của PVcomBank gửi cho Bên Cung Cấp Dữ Liệu được xem là đã nhận nếu:

- a) Bằng thư, từ thời điểm bưu điện hoặc đơn vị chuyển phát hoàn thành việc gửi thư;
- b) Bằng điện thoại, từ thời điểm thông báo;

- c) Bằng email/tin nhắn điện thoại, từ thời điểm hoàn thành việc gửi email/tin nhắn điện thoại;
 - d) Bằng fax, từ thời điểm hoàn thành việc gửi fax.
 - e) Gửi trực tiếp, từ thời điểm Bên Cung Cấp Dữ Liệu nhận thông báo tại địa chỉ của Bên Cung Cấp Dữ Liệu.
 - f) Trường hợp PVcomBank thông báo trên website <http://www.pvcombank.com.vn> hoặc niêm yết thông báo tại Quầy giao dịch, Bên Cung Cấp Dữ Liệu được xem là đã nhận kể từ thời điểm Bên Cung Cấp Dữ Liệu hoàn tất việc đăng thông tin trên website <http://www.pvcombank.com.vn> hoặc Bên Cung Cấp Dữ Liệu hoàn tất việc niêm yết thông tin tại các Quầy giao dịch.
- 2.4. Bên Cung Cấp Dữ Liệu có nghĩa vụ thông báo cho PVcomBank về bất kỳ sự thay đổi nào đối với các thông tin mà Bên Cung Cấp Dữ Liệu đã cung cấp cho PVcomBank. Trường hợp không thông báo/Thông báo không kịp thời thì các thông tin mà Bên Cung Cấp Dữ Liệu đã cung cấp cho PVcomBank vẫn giữ nguyên hiệu lực và Bên Cung Cấp Dữ Liệu sẽ chịu toàn bộ trách nhiệm với các hậu quả xảy ra do việc không thông báo/Thông báo không kịp thời nêu trên.

3. Chấm Dứt Sử Dụng Dịch Vụ

Trường hợp Bên Cung Cấp Dữ Liệu thực hiện các hành động dẫn tới PVcomBank quyết định chấm dứt một, một số hoặc toàn bộ việc cung cấp Dịch Vụ và/hoặc Thỏa Thuận Giao Dịch theo quy định tại Điều Khoản Điều Kiện này, Bên Cung Cấp Dữ Liệu đồng ý và thừa nhận coi đó là sự kiện vi phạm dẫn tới việc PVcomBank có quyền đơn phương chấm dứt (các) Thỏa Thuận Giao Dịch mà PVcomBank và Bên Cung Cấp Dữ Liệu đã giao kết mà không phụ thuộc vào việc các Thỏa Thuận Giao Dịch đó đã đề cập tới sự kiện vi phạm đó hay chưa.

4. Hiệu Lực, Sửa Đổi Điều Khoản Và Điều Kiện

- 4.1. Điều Khoản Điều Kiện này có hiệu lực kể từ ngày Bên Cung Cấp Dữ Liệu đồng ý với Điều Khoản Điều Kiện này bằng bất cứ phương thức nào.
- 4.2. Điều Khoản Điều Kiện này, kể từ thời điểm có hiệu lực, tạo thành một thỏa thuận thống nhất, không tách rời và có giá trị pháp lý tương đương với (các) Thỏa Thuận Giao Dịch mà PVcomBank đã giao kết cùng Bên Cung Cấp Dữ Liệu liên quan đến việc thực hiện các Giao Dịch.
- 4.3. Trong trường hợp khi có sự thay đổi của pháp luật, hướng dẫn của Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam hoặc các quy định nội bộ của PVcomBank dẫn tới sự khác biệt đối với các thỏa thuận đã được ghi nhận tại Điều Khoản Và Điều Kiện này, Bên Cung Cấp Dữ Liệu 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 khi điều chỉnh. Các sửa đổi, bổ sung này có hiệu lực từ ngày Điều Khoản Và Điều Kiện (sửa đổi, bổ sung) được đăng tải thành công và PVcomBank thông báo trên website.
- 4.4. Nếu Bên Cung Cấp Dữ Liệu không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung do PVcomBank đưa ra, Bên Cung Cấp Dữ Liệu có trách nhiệm thông báo với PVcomBank để thỏa thuận chấm dứt việc sử dụng các Dịch Vụ có liên quan.
- 4.5. Việc Bên Cung Cấp Dữ Liệu tiếp tục sử dụng Dịch Vụ sau thời điểm bản sửa đổi, bổ sung của Điều Khoản Và Điều Kiện được PVcomBank đăng tải và thông báo được

coi là sự phản hồi của Bên Cung Cấp Dữ Liệu về việc Bên Cung Cấp Dữ Liệu đồng ý và chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung của Điều Khoản Và Điều Kiện.

5. Luật Điều Chỉnh Và Giải Quyết Tranh Chấp

- 5.1. Điều Khoản Và Điều Kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào trong 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.
- 5.2. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến Điều Khoản Và Điều Kiện này thì Bên Cung Cấp Dữ Liệu và PVcomBank trước hết sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng. Trường hợp không giải quyết được thông qua thương lượng, hòa giải được, các bên đồng ý để PVcomBank được quyền lựa chọn một trong các phương thức giải quyết tranh chấp sau đây: (a) giải quyết tranh chấp tại Tòa án có thẩm quyền; hoặc (b) giải quyết tranh chấp tại một Trung tâm Trọng tài thương mại bất kỳ do PVcomBank lựa chọn. Trường hợp PVcomBank lựa chọn Trung tâm Trọng tài thương mại là cơ quan giải quyết tranh chấp, các bên đồng ý tuân thủ theo quy tắc trọng tài của Trung tâm Trọng tài này, Hội đồng Trọng tài gồm 01 người duy nhất do Chủ tịch Trung tâm Trọng tài chỉ định.

6. Điều Khoản Thi Hành

- 6.1. Những nội dung nào chưa được quy định tại Điều Khoản Điều Kiện này, các Bên thống nhất sẽ thực hiện theo các hợp đồng, văn bản thỏa thuận liên quan đến việc cung cấp Dịch Vụ mà PVcomBank đã ký với Bên Cung Cấp Dữ Liệu, theo quy định của PVcomBank và quy định pháp luật.
- 6.2. Điều Khoản Và Điều Kiện có thể được thể hiện bằng tiếng Việt và tiếng nước ngoài, trong trường hợp có mâu thuẫn nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.