## **ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG GÓI TÀI KHOẢN TRỰC TUYẾN**

**Điều 1. Định nghĩa**  
Gói Tài khoản trực tuyến là Gói sản phẩm cho phép Khách hàng (KH) mở tài khoản thanh toán (“TKTT trực tuyến” hoặc ‘Tài khoản”) và đăng ký dịch vụ Mobile banking – CBway bằng phương thức điện tử và áp dụng định danh trực tuyến (eKYC) đối với Khách hàng. Theo đó, Khách hàng được xác thực, định danh trên các phương tiện điện tử từ xa và không cần phải đến Chi nhánh/Phòng giao dịch (“CN/PGD” hoặc “Điểm giao dịch”) của CB.

Định danh KH là một thủ tục để xác định và xác minh danh tính Khách hàng đúng với những gì đã khai báo thông qua phương thức điện tử, đảm bảo tính hợp pháp và tuân thủ quy định pháp luật hiện hành.

**Điều 2. Nguyên tắc áp dụng**

1. Bản Điều khoản và điều kiện sử dụng Gói tài khoản thanh toán trực tuyến (“Điều khoản và Điều kiện”) trên ứng dụng CBway này điều chỉnh mối quan hệ giữa Khách hàng cá nhân (“KH”) với CB khi KH mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ qua ứng dụng CBway.
2. Đối với việc mở và sử dụng Gói tài khoản trực tuyến, bản “Điều khoản và Điều kiện” này cùng với “Giấy đăng ký thông tin và sử dụng dịch vụ dành cho Khách hàng cá nhân” *(gửi đến email của KH khi đăng ký tài khoản trực tuyến thành công)*, được KH xác nhận tạo thành một thỏa thuận hoàn chỉnh, không tách rời, có giá trị pháp lý như một bản Hợp đồng/thỏa thuận mở và sử dụng Tài khoản thanh toán. Để tránh hiểu nhầm, việc đề cập đến thuật ngữ Điều khoản và Điều kiện được hiểu rằng đã bao gồm tất cả các văn kiện giao dịch được đề cập ở trên.
3. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, KH đồng ý rằng CB có quyền đơn phương sửa đổi, bổ sung nội dung bản Điều khoản và Điều kiện này, quy định về việc sử dụng Tài khoản trên cơ sở phù hợp với quy định Pháp luật và CB sẽ niêm yết công khai trên website [www.cbbank.vn](http://www.cbbank.vn) và/hoặc tại các điểm giao dịch của CB. KH có nghĩa vụ cập nhật các sửa đổi do CB thay đổi liên quan đến Điều khoản và điều kiện này và việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của bản Điều khoản và Điều kiện đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là KH đã chấp thuận các sửa đổi, bổ sung đó.

**Điều 3.** **Nguyên tắc mở và sử dụng Tài khoản**

1. KH phải tự thực hiện đăng ký mở Tài khoản trên kênh Ngân hàng điện tử CBway của CB. Mỗi KH chỉ được sử dụng 01 số điện thoại đăng ký tương ứng cho 01 TKTT tại một thời điểm.
2. KH không được phép chia sẻ việc sử dụng Tài khoản cho người khác dưới bất kỳ hình thức nào.
3. Giấy tờ tùy thân của KH phải còn hiệu lực theo quy định của Pháp luật.
4. Tại thời điểm mở Tài khoản, KH phải đảm bảo đồng thời các điều kiện:
5. Là công dân chỉ có duy nhất quốc tịch Việt Nam, cư trú tại Việt Nam, từ 15 tuổi trở lên và có năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật
6. KH chưa từng thực hiện giao dịch với CB.
7. Không thuộc đối tượng FATCA theo quy định của CB và các quy định khác của pháp luật có liên quan.
8. Không thuộc đối tượng bị cấm hạn chế theo quy định Phòng chống rửa tiền theo quy định của CB và các quy định khác của pháp luật có liên quan.
9. Là chủ sở hữu hưởng lợi cuối cùng và duy nhất đối với Tài khoản được mở.
10. **Sử dụng tài khoản**: được sử dụng Tài khoản trong phạm vi các loại giao dịch và Hạn mức giao dịch đối với TKTT trực tuyến được CB chấp thuận trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật. KH chỉ được sử dụng TKTT trực tuyến trên kênh Ngân hàng điện tử CBway. Để sử dụng kênh giao dịch khác của CB khách hàng phải hoàn tất việc xác minh thông tin tại quầy giao dịch CB, Giấy đăng ký thông tin và sử dụng dịch vụ dành cho Khách hàng cá nhân, bổ sung hồ sơ mở Gói tài khoản trực tuyến (nếu có).
11. **Hạn mức giao dịch**: KH chỉ được thực hiện giao dịch Ghi nợ tối đa 100.000.000 đồng/tháng, ngoại trừ các trường hợp không áp dụng hạn mức: giao dịch chuyển tiền để gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn bằng phương thức điện tử cho chính chủ tài khoản tại CB, giao dịch khác theo quy đinh của CB trong từng thời kỳ phù hợp với quy định pháp luật, hoặc các trường hợp CB được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp được phép thực hiện theo quy định của pháp luật.

KH có thể đăng ký nâng hạn mức giao dịch ghi nợ theo quy định của CB bằng cách thực hiện theo hướng dẫn trên ứng dụng CBway này hoặc đến các điểm giao dịch của CB để đăng ký.

Điều kiện để nâng cấp hạn mức giao dịch: Yêu cầu KH đăng ký thành công Gói tài khoản trực tuyến.

1. **Phí giao dịch tài khoản**: Việc thu phí giao dịch phát sinh trên tài khoản thực hiện theo biểu phí do CB ban hành từng thời kỳ. Phí giao dịch tài khoản được niêm yết công khai tại quầy giao dịch của CB trên toàn hệ thống và trên website của CB. CB sẽ cập nhật và thông báo đến KH về bất cứ thay đổi hoặc điều chỉnh có liên quan đến phí giao dịch tài khoản theo các hình thức: niêm yết tại quầy, website, hoặc theo hình thức liên lạc mà KH đã đăng ký với CB.

**Điều 4. Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng Gói Tài khoản trực tuyến**Trong thời hạn tối đa 06 tháng kể từ ngày phát sinh giao dịch, khách hàng được quyền đề nghị khiếu nại, tra soát các thông tin về giao dịch trên Gói tài khoản trực tuyến mở tại CB.

* 1. Khi khách hàng có nhu cầu khiếu nại, tra soát các thông tin về Gói tài khoản trực tuyến mở tại CB, khách hàng có thể liên hệ trực tiếp đến CN/PGD hoặc gọi điện đến Trung tâm Dịch vụ Khách hàng theo đường dây nóng số 1900 1816.
  2. TTDVKH/CN/PGD tiếp nhận các yêu cầu của KH liên quan đến việc sử dụng Gói Tài khoản trực tuyến và chuyển về Phòng Quản lý đề án công nghệ để phối hợp xử lý trong thời hạn tối đa là 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu bằng văn bản của KH.

1. Trường hợp khách hàng tra soát, khiếu nại tại CN/PGD: khách hàng cung cấp văn bản đề nghị khiếu nại, tra soát các thông tin về Tài khoản tại các CN/PGD trên toàn hệ thống;
2. Trường hợp khách hàng tra soát, khiếu nại qua đường dây nóng 1900 1816: TTDKH tiếp nhận thông tin đồng thời hướng dẫn khách hàng trong thời hạn phản hồi thông tin khiếu nại tra soát về Gói Tài khoản trực tuyến, Khách hàng phải liên hệ CN/PGD nơi phát sinh giao dịch/điểm giao dịch gần nhất để bổ sung văn bản đề nghị khiếu nại, tra soát các thông tin về Gói tài khoản trực tuyến;
3. Trường hợp khách hàng có nhu cầu ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, khách hàng phải đến CB để làm thủ tục ủy quyền hoặc ủy quyền tại cơ quan/ tổ chức có thẩm quyền công chứng/chứng thực.
   1. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại
4. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, CB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và theo quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện sử dụng Gói tài khoản trực tuyến
5. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định tại Khoản 3 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng  ngày 15 ngày làm việc tiếp theo, CB sẽ thông báo đến khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại để cùng thống nhất.
   1. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm:
6. Trường hợp CB nhận định vụ việc có dấu hiệu tội phạm, CB 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 khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại;
7. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại sẽ thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
8. 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, CB thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
   1. Trường hợp CB, khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được phương án xử lý tra soát, khiếu nại và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì các bên có quyền đưa ra Toà án có thẩm quyền để giải quyết

**Điều 5: Phong tỏa, tạm khóa và đóng TKTT trực tuyến**

1. **Phong tỏa TKTT trực tuyến:**
2. CB được quyền phong tỏa TKTT trực tuyến một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên TKTT trực tuyến trong các trường hợp sau:

* Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
* Khi CB phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền, số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;

1. Ngay sau khi phong tỏa tài khoản thanh toán, CB phải thông báo trong vòng 7 ngày làm việc (bằng văn bản/điện thoại/sms hoặc hình thức khác) cho KH hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của KH biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán; Số tiền bị phong tỏa phải được bảo toàn và kiểm soát chặt theo nội dung phong tỏa và vẫn được hưởng lãi theo quy định của CB. Trường hợp TKTT trực tuyến bị phong tỏa một phần thì số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng như bình thường.
2. Việc phong tỏa TKTT trực tuyến chấm dứt:

* Kết thúc thời hạn phong tỏa theo thoả thuận giữa chủ tài khoản và CB;
* Khi người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật ra quyết định hoặc yêu cầu chấm dứt việc phong tỏa,
* Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trên lệnh chuyển tiền về thông tin người hưởng khoản tiền đã ghi Có vào TKTT trực tuyến trước đó;

**2. Tạm khóa tài khoản:**

1. Trừ trường hợp được quy định tại khoản n Điều 9 Bản Điều khoản và điều kiện này, CB được quyền tạm khóa một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên TKTT trực tuyến trong các trường hợp sau:

* Khi có thỏa thuận bằng văn bản của chủ TKTT trực tuyến
* Tạm khóa phần số dư theo quy chế dịch vụ CB khi chủ TKTT trực tuyến có yêu cầu bằng văn bản.

1. Việc sử dụng TKTT trực tuyến trong thời gian tạm khóa được thực hiện theo đúng nội dung tạm khóa. Số tiền tạm khóa phải được bảo toàn và kiểm soát chặt theo nội dung tạm khóa và vẫn được hưởng lãi theo quy định của CB, Trường hợp TKTT trực tuyến tạm khóa một phần thì số tiền không tạm khóa vẫn được sử dụng như bình thường.
2. Việc tạm khóa TKTT trực tuyến chấm dứt:

* Theo quy định trong thỏa thuận tạm khóa TK giữa chủ TK và CB;
* Theo quy định về dịch vụ ngân hàng mà chủ TK yêu cầu.

3. Đóng TKTT trực tuyến :

1. **CB được quyền đóng TKTT trực tuyến trong các trường hợp sau:**

* Khi có yêu cầu bằng văn bản của chủ TKTT trực tuyến đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán.
* Khi TKTT trực tuyến không hoạt động trong 12 tháng liên tục, CB sẽ thông báo đến Khách hàng biết về trình trạng của tài khoản. Trong vòng 7 ngày kể từ ngày gửi thông báo cho Khách hàng, nếu Khách hàng không đến CB để khắc phục trạng thái của tài khoản thì CB được quyền đóng tài khoản.
* Chủ TKTT trực tuyến của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
* Khi chủ tài khoản vi phạm pháp luật trong thanh toán hoặc vi phạm thỏa thuận với CB;
* Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

1. **Khi đóng TK, CB được tự động trích nợ TK để thanh toán các khoản phí khác theo biểu phí của CB.**
2. **Sau khi đóng, số dư còn lại trên TKTT trực tuyến được xử lý:**

* Theo yêu cầu của chủ TKTT trực tuyến hoặc Khi chủ TKTT trực tuyến là cá nhân chết, bị tuyên bố là mất tích, hạn chế hoặc mất năng lực hành vi nhân sự, khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi: TKTT trực tuyến sẽ được đóng, số dư trên TKTT trực tuyến được chi trả theo yêu cầu của người thừa kế, người giám hộ hợp pháp, người đại diện theo pháp luật của chủ TKTT trực tuyến đó, theo yêu cầu tại bản án hoặc theo nội dung Quyết định của cơ quan có thẩm quyền.
* CB sẽ chuyển phần số dư còn lại trên tài khoản sang tài khoản “Tiền giữ hộ chờ thanh toán” trong trường hợp tài khoản bị đóng nhưng chủ tài khoản, người thừa kế/người đại diện/người giám hộ không đến CB để nhận lại phần số dư tài khoản còn lại trong thời hạn CB quy định. Tài khoản “Tiền giữ hộ chờ thanh toán” không phát sinh lãi.
* Việc thu phí đóng tài khoản được thực hiện theo quy định của CB trong từng thời kỳ.

1. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, khách hàng muốn sử dụng tài khoản thanh toán phải làm thủ tục mở tài khoản thanh toán theo quy định của CB.

**Điều 6. Ủy quyền trong sử dụng TKTT trực tuyến**

Không áp dụng ủy quyền sử dụng đối với TKTT trực tuyến của KH dưới bất kỳ hình thức nào,

**Điều 7. Các hành vi KH không được thực hiện trong quá trình mở và sử dụng TKTT trực tuyến**

1. Cung cấp các thông tin gian lận, không chính xác khi thực hiện mở TKTT trực tuyến;
2. Giả mạo Giấy tờ tùy thân để định danh trực tuyến hoặc có hành vi chỉnh sửa làm thay đổi nội dung, hình ảnh trên giấy tờ tùy thân lúc thực hiện định danh trực tuyến;
3. Cho thuê, cho mượn TKTT trực tuyến;
4. Sử dụng Tài khoản của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp;
5. Sử dụng TKTT trực tuyến để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
6. Trong quá trình sử dụng TKTT trực tuyến, KH không truy cập từ bất kỳ thiết bị, hệ thống mạng không đảm bảo rằng không ai khác có thể theo dõi hay sao chép việc truy cập của KH.

**Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của KH**

1. **Quyền của KH**
2. Được sử dụng số tiền trên tài khoản thông qua các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ.  KH được CB tạo mọi điều kiện để sử dụng tài khoản của mình theo cách có hiệu quả và an toàn.
3. Được lựa chọn và sử dụng các dịch vụ thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do CB cung cấp phù hợp với yêu cầu, khả năng và quy định của pháp luật.
4. Được yêu cầu CB thực hiện các lệnh thanh toán phát sinh hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư Có và Hạn mức ghi nợ theo quy định của TKTT trực tuyến do CB quy định từng thời kỳ. Được yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch thanh toán và số dư trên tài khoản của mình.
5. Được yêu cầu CB tạm khóa, đóng, phong tỏa hoặc thay đổi cách thức sử dụng tài khoản khi cần thiết sau khi hoàn tất thủ tục nhận biết, xác minh thông tin tại các điểm giao dịch của CB theo quy định của CB từng thời kỳ.
6. Được hưởng lãi suất cho số tiền trên tài khoản theo mức lãi suất do NHNN quy định tùy theo đặc điểm của tài khoản, số dư tài khoản và phù hợp với cơ chế quản lý lãi suất của NHNN, của CB ban hành trong từng thời kỳ.
7. KH có quyền thay đổi thông tin đã cung cấp tại thời điểm mở TK theo quy định của CB từng thời kỳ.
8. Được CB bảo mật thông tin liên quan đến TK, giao dịch TK liên quan đến KH theo quy định của CB và pháp luật liên quan.
9. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với CB không trái với quy định của pháp luật hiện hành
10. **Nghĩa vụ của KH**
11. KH có trách nhiệm thực hiện, tuân thủ đúng và đầy đủ bản Điều khoản và Điều kiện này và các hướng dẫn, yêu cầu khác của CB hiển thị trên ứng dụng CBway, trên website www.cbbank.vn, tại các điểm giao dịch của CB (nếu có), trên các kênh giao dịch điện tử khác (nếu có) và/hoặc tại các thông báo CB gửi thành công tới KH liên quan tới việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết KH, mở và sử dụng TKTT trực tuyến.
12. KH đồng ý từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện của mình đối với bất kỳ hành động cần thiết nào của CB liên quan tới việc KH không thực hiện đúng và đầy đủ bản Điều khoản và Điều kiện và các hướng dẫn, yêu cầu khác của CB, bao gồm nhưng không giới hạn việc từ chối cung cấp dịch vụ, tạm khóa, phong tỏa Tài khoản và yêu cầu xác minh lại thông tin nhận biết KH nếu phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH.
13. KH có trách nhiệm cung cấp đầy đủ và đảm bảo tính xác thực, khớp đúng, chính xác giữa các thông tin nhận biết cá nhân (bao gồm nhưng không giới hạn các yếu tố sinh trắc học) với các yếu tố, thông tin trên Giấy tờ tùy thân của KH (CMND/CCCD/Hộ chiếu có hiệu lực). KH hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật và miễn trừ toàn bộ trách nhiệm cho CB đối với bất kỳ tranh chấp và/hoặc hành vi vi phạm pháp luật nào xuất phát từ việc KH cung cấp thông tin không trung thực, không khớp đúng và không chính xác, vì bất cứ lý do gì. Việc KH cung cấp thông tin cho CB theo quy định tại bản Điều khoản và Điều kiện này được hiểu bao gồm cả việc cung cấp thông tin cho Nhà cung cấp dịch vụ do CB chỉ định để thực hiện một phần hoặc toàn bộ việc xác minh thông tin KH phù hợp theo quy định pháp luật.
14. KH cam kết có trách nhiệm chủ động thường xuyên, liên tục tự theo dõi, cập nhật nội dung bản Điều khoản và Điều kiện giao dịch này và các thông tin khác liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ do CB cung cấp trên website www.cbbank.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của CB và/hoặc CBway hoặc bằng các phương thức truyền thông khác.
15. KH cam kết là người duy nhất và chủ động kiểm soát toàn bộ việc truy cập vào thiết bị (bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc Kh là người duy nhất và tự thiết lập khóa thiết bị, nhận dạng sinh trắc học). Khách hàng không khai báo bất cứ chi tiết nào của yếu tố định danh và/hoặc yếu tố bảo mật bao gồm nhưng không giới hạn: tên truy cập, mật khẩu, mã bảo mật…sử dụng dịch vụ TKTT trên các ứng dụng, website không chứng thức hoặc bất kỳ kênh nào khác mà không được CB thông báo trên website của CB.
16. Đảm bảo đủ số tiền trên tài khoản để thanh toán các khoản phí theo quy định và thực hiện các lệnh thanh toán đã lập.
17. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TKTT trực tuyến theo Quy định này.
18. Kịp thời thông báo cho CB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng.
19. Hoàn trả hoặc phối hợp với CB hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản của mình.
20. Cung cấp thông tin chính xác khi yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán hoặc trong quá trình sử dụng dịch vụ thanh toán qua Tài khoản.Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho CB khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở Tài khoản. Mẫu biểu sử dụng để Thông báo thay đổi thông tin về tài khoản thanh toán theo quy định từng thời kỳ của CB và quy định của Ngân hàng Nhà nước.
21. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định từng thời kỳ của CB.
22. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua Tài khoản do lỗi của mình. Nếu bất kỳ giao dịch nào của tài khoản bị chặn, phong tỏa, trì hoãn, từ chối hoặc hủy bỏ do có liên quan đến vi phạm tại bản Điều khoản và Điều kiện này, KH hoàn toàn chịu trách nhiệm về các tổn thất, nghĩa vụ pháp lý, khoản phạt, chi phí hay phí tổn phát sinh, đồng thời bồi hoàn cho CB đối với các nghĩa vụ tài chính mà CB có thể phải thực hiện do các vi phạm này.
23. Tuân thủ các hướng dẫn của CB về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua tài khoản; sử dụng đúng chứng từ giao dịch; đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do CB quy định.
24. Tuân thủ các quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và cấm vận.
25. KH chịu trách nhiệm cung cấp các thông tin trong thời hạn mà CB yêu cầu hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, và phải cập nhập thông tin liên tục theo yêu cầu của CB theo quy định của pháp luật để CB tuân thủ theo bất kỳ Luật hoặc quy định của pháp luật, đặc biệt là các quy định về FATCA. Cụ thể là:
    * Bất cứ lúc nào khi KH trở thành công dân Hoa Kỳ trong tương lai (điều này không áp dụng nếu KH đã thông báo với CB rằng KH là công dân Hoa Kỳ khi mở tài khoản), KH phải liên hệ ngay lập tức với CB để cập nhật thông tin đó. Nếu KH trở thành công dân Hoa Kỳ hoặc phát hiện ra một hoặc nhiều dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ liên quan tới (các) tài khoản của KH mở tại CB khiến cho (các) tài khoản của KH xem như (các) tài khoản của công dân Hoa Kỳ, KH phải hoàn tất và gửi lại ngay cho CB bất kỳ tài liệu nào liên quan đến các khoản thuế của Hoa Kỳ hoặc tài liệu miễn trừ thuế mà có thể áp dụng đối với KH và cung cấp thông tin giải thích cho việc KH không phải là đối tượng nộp thuế Hoa Kỳ dù là có những dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ và CB yêu cầu tùy từng thời điểm.
    * CB không có nghĩa vụ tư vấn về thuế cho KH. KH có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nghĩa vụ báo cáo thuế và các nghĩa vụ khác liên quan đến tài khoản của mình trên toàn thế giới theo quy định mà KH chịu sự điều chỉnh phát sinh liên quan đến tài khoản đó.
    * KH có trách nhiệm trả lời đúng toàn bộ câu hỏi xác thực theo quy định của CB khi thực hiện các yêu cầu trợ giúp/cung cấp dịch vụ tài khoản thông qua Tổng đài. Tổng đài có quyền từ chối và miễn trách nếu KH không đáp ứng được bộ câu hỏi này.
26. Đồng ý cho CB cung cấp các thông tin về KH, tài khoản của KH cho Bên thứ ba nhằm cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho KH theo chính sách, quy định của CB, của NHNN và quy định pháp luật.
27. Hoàn trả vô điều kiện cho CB trong thời hạn 03 ngày kể từ ngày CB gửi thông báo cho KH theo yêu cầu của CB đối với các khoản mà KH rút thừa, rút quá số dư, giao dịch ghi có nhầm vào TK của KH, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và ĐVCNT đã được tạm ứng cho KH và các giao dịch nhầm lẫn khác. Đồng ý để CB tự động trích các khoản tiền này mà không cần thông báo trước cho KH.
28. KH phải đến CN/PGD của CB để thực hiện xác minh thông tin trực tiếp trong vòng 06 tháng kể từ ngày mở Gói tài khoản trực tuyến thành công.
29. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với CB không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

**Điều 9.** **Quyền và nghĩa vụ của CB**

1. **Quyền của CB**
2. Được quyền chỉ định bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào của CB để thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết KH (bao gồm nhưng không giới hạn các yếu tố sinh trắc học) phù hợp theo quy định pháp luật mà không cần KH chấp thuận hay không có nghĩa vụ phải thông báo cho KH, dưới bất kỳ hình thức nào.
3. Được quyền tạm khóa, phong tỏa, đóng tài khoản và yêu cầu KH đến cung cấp thông tin định danh trực tiếp tại các điểm giao dịch của CB trong trường hợp:
4. CB nhận thấy có nghi vấn rủi ro, sai lệch hoặc thông tin định danh trực tuyến của KH không đảm bảo tính xác thực (bao gồm nhưng không giới hạn các yếu tố sinh trắc học) so với các yếu tố, thông tin trên giấy tờ tùy thân của KH (CMND/CCCD/Hộ chiếu có hiệu lực).
5. KH vi phạm nghĩa vụ bổ sung, cập nhật thông tin khi giấy tờ tùy thân (CMND/CCCD/Hộ chiếu) hết hạn sử dụng theo thông báo của CB.
6. CB phát hiện KH có dấu hiệu FATCA
7. Được quyền tạm khóa Gói tài khoản trực tuyến khi KH không đến xác minh thông tin trực tiếp tại CN/PGD của CB trong vòng 06 tháng kể từ ngày mở Gói tài khoản trực tuyến thành công
8. Được chủ động trích tài khoản của khách hàng trong các trường hợp sau:
9. Thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình quản lý Tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận với khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật;
10. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật;
11. Điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và phải thông báo cho KH biết bằng văn bản;
12. Khi KH rút thừa, rút quá số dư, giao dịch ghi có nhầm vào TK của KH, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và ĐVCNT đã được tạm ứng cho KH và các giao dịch nhầm lẫn khác Chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa KH và CB.
13. Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
14. KH không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa CB và khách hàng.
15. Tài khoản không có đủ số dư trên tài khoản đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán; Giao dịch thanh toán vượt quá hạn mức giao dịch theo quy định của CB hoặc quy định của Ngân hàng nhà nước về việc sử dụng TKTT trực tuyến.
16. Theo đánh giá của CB: có rủi ro, sai lệch, dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng; hoặc giao dịch đáng ngờ theo quy định pháp luật phòng chống rửa tiền; hoặc có dấu hiệu khả nghi, bất thường, có dấu hiệu gian lận giả mạo hoặc không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của CB và theo quy định của pháp luật bao gồm cả các giao dịch đang thuộc đối tượng tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện hoặc các giao dịch có thể chứa đựng yếu tố rủi ro vượt quá khả năng kiểm soát và khẩu vị rủi ro của CB.
17. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền.
18. TKTT trực tuyến đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc TKTT trực tuyến đã bị đóng, bị tạm khóa hoặc bị phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa không đủ số dư để thực hiện các lệnh thanh toán.
19. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản khi 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 CB.
20. Quy định số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cho khách hàng biết.
21. Được quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng Tài khoản.
22. Phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tất toán số dư tài khoản theo quy định.
23. Trong trường hợp phát hiện người sử dụng tài khoản vi phạm các quy định hiện hành hoặc thỏa thuận đã có với CB, có dấu hiệu vi phạm pháp luật. CB có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của khách hàng, thông báo ngay với cấp có thầm quyền xem xét, xử lý.
24. Yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định.
25. Phạt do khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.
26. Được cung cấp thông tin, Tài khoản KH cho bên thứ ba để phối hợp triển khai các chương trình hợp tác hoặc liên kết để cung cấp sản phẩm dịch vụ cho KH theo chính sách và quy định của CB từng thời kỳ.
27. Cung cấp các thông tin về hồ sơ mở Tài khoản, thông tin giao dịch, chứng từ giao dịch có liên quan cho tổ chức tài chính tham gia thực hiện giao dịch của KH  nhằm mục đích tuân thủ các quy định về thanh toán, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố và các quy định pháp luật có liên quan của tổ chức tài chính đó.
28. Phong tỏa, tạm khóa, đóng, chuyển đổi hoặc tất toán số dư TKTT trực tuyến theo quy định;

CB có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán của Chủ Tài khoản 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 CB

1. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với CB không trái với quy định của pháp luật hiện hành.
2. **Nghĩa vụ CB**
3. Hướng dẫn và thông báo công khai cho khách hàng cá nhân quy trình mở và sử dụng TKTT trực tuyến.
4. Thực hiện lệnh thanh toán của KH sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.
5. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký (nếu có) của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng Tài khoản.
6. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ thông tin định danh khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn các yếu tố sinh trắc học) và các thông tin khác (nếu có) khi khách hàng mở TKTT bằng phương thức điện tử.
7. Ghi Có vào Tài khoản của khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với Tài khoản của khách hàng.
8. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên TKTT trực tuyến và việc phong tỏa Tài khoản bằng văn bản hoặc theo hình thức đã quy định tại “Giấy đăng ký thông tin và sử dụng dịch vụ dành cho Khách hàng cá nhân” và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin đã cung cấp.
9. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở TKTT trực tuyến của KH. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định.
10. Bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản và giao dịch trên tài khoản của khách hàng theo quy định.
11. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản của khách hàng do lỗi của CB.
12. Tuân thủ các quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
13. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với CB không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

**Điều 10. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành**

1. Các Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực đối với KH kể từ ngày KH đăng ký Gói tài khoản trực tuyến thành công và nhận được “Giấy đăng ký thông tin và sử dụng dịch vụ dành cho Khách hàng cá nhân” *(gửi đến email của KH khi đăng ký tài khoản trực tuyến thành công)* cho đến khi Gói Tài khoản trực tuyến của KH đã được CB đóng.
2. Khi có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh giữa CB và KH trước hết sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp thương lượng, hòa giải không thành, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền của Việt Nam để giải quyết.

**Điều 11. Điều khoản miễn trách**

CB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào, bao gồm cả trách nhiệm thanh toán các khoản phạt, bồi thường thiệt hại, bồi hoàn hay bất kỳ chi phí liên quan nào đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng tài khoản, dịch vụ eBanking do những nguyên nhân sau:

1. **Từ Khách hàng (KH):**
2. Vì bất kỳ lý do gì không nhận được hoặc tiếp cận được các thông báo đã được CB gửi đi thành công, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do thiết bị di động, phần mềm trên thiết bị di động hoặc nhà cung cấp dịch vụ của KH không đảm bảo khả năng kết nối ổn định, liên tục.
3. KH không cập nhật kịp thời nội dung thay đổi của bản Điều khoản và Điều kiện này thông qua các phương thức CB lựa chọn thông báo, niêm yết; và/hoặc KH thay đổi thông tin liên hệ nhưng không đăng ký thay đổi thông tin tại các điểm giao dịch CB.
4. KH không áp dụng đầy đủ các biện pháp hợp lý và cần thiết nhằm đảm bảo an toàn thông tin cá nhân và các thiết bị di động, phần mềm trên thiết bị di động của KH theo quy định của pháp luật và bản Điều khoản điều kiện này, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp cố ý hoặc vô ý tiết lộ thông tin liên quan đến yếu tố định danh, yếu tố bảo mật của KH và hoặc thông tin liên quan đến giao dịch cho bất kỳ người/bên thứ ba nào.
5. KH thay đổi thông tin số điện thoại, thiết bị nhận OTP mà không báo trước cho CB; và/hoặc các thông tin cá nhân, thiết bị điện tử của KH bị người khác giả mạo, đánh cắp hoặc sử dụng trái phép dưới bất kỳ hình thức nào, trừ trường hợp do lỗi của CB.
6. KH bị tiết lộ thông tin liên quan đến các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch nhưng không xuất phát do lỗi của KH hay CB bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do lỗi của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông của KH hay bất kỳ bên thứ ba nào khác.
7. KH không duy trì đủ số dư khả dụng trên Tài khoản để thực hiện giao dịch.
8. KH không đảm bảo khả năng ngoại ngữ khi sử dụng Tài khoản và các dịch vụ thuộc phạm vi điều chỉnh của bản Điều khoản và Điều kiện này dẫn đến nhầm lẫn khi thực hiện các thao tác, các lệnh giao dịch cho dù các thao tác, các lệnh giao dịch đó là hợp lệ, bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp ngôn ngữ trên giao diện thiết bị di động, phần mềm trên thiết bị bi động không trùng khớp với ngôn ngữ trên giao diện App CB hoặc sử dụng ngôn ngữ trên App CB không phải tiếng Việt.
9. Không thực hiện đúng và đầy đủ theo quy định của pháp luật, quy định tại bản Điều khoản và Điều kiện này và “Giấy đăng ký thông tin và sử dụng dịch vụ dành cho Khách hàng cá nhân” và các thỏa thuận khác giữa KH và CB (nếu có).
10. **Từ CB**
11. Từ chối các giao dịch, mà theo đánh giá của CB, có dấu hiệu khả nghi, bất thường, có dấu hiệu gian lận, giả mạo hoặc không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của CB và theo quy định của pháp luật bao gồm cả các giao dịch đang thuộc đối tượng tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện hoặc các giao dịch có thể chứa đựng yếu tố rủi ro vượt quá khả năng kiểm soát và khẩu vị rủi ro của CB.
12. Tiến hành các hoạt động nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng hệ thống, cơ sở hạ tầng kỹ thuật định kỳ hoặc đột xuất mà có thể dẫn tới việc cung cấp dịch vụ bị gián đoạn, chậm trễ, không liên tục nhưng đã thông báo trước thông qua các phương thức phù hợp với quy định tại bản Điều khoản điều kiện này;
13. Bị gián đoạn dịch vụ, không kịp thời từ những nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của hợp lý của CB, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của CB gặp sự cố xuất phát từ lỗi của Nhà cung cấp dịch vụ của CB hoặc hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của CB bị làm hại bởi các loại virus, phần mềm gián điệp, tấn công mạng nhằm mục đích phá hoại, gây hại.
14. CB đã thực hiện đúng và đầy đủ theo nội dung các lệnh thanh toán, yêu cầu giao dịch hợp lệ của KH phù hợp với quy định hiện hành của CB.
15. Xảy ra những sự kiện bất khả kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của CB và trực tiếp gây ra tổn thất, thiệt hại cho KH và cản trở khả năng của CB trong quá trình thực hiện các nghĩa vụ đối với KH, bao gồm nhưng không giới hạn chiến tranh hoặc nội chiến, thiên tai, dịch bệnh, đình công, bãi công, thay đổi pháp luật hoặc các sự kiện bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật hoặc theo tuyên bố của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bất kể (những) sự kiện này phát sinh trong hoặc ngoài Việt Nam.
16. Các trường hợp CB được miễn trách khác theo quy định pháp luật, quy định tại bản Điều khoản và Điều kiện này và các thỏa thuận khác giữa KH và CB (nếu có).