

BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ TÀI KHOẢN VÀ DỊCH VỤ TẠI BIDV

Đính kèm Đề nghị kiêm Hợp đồng Đăng ký thông tin khách hàng và dịch vụ tài khoản

và các Đề nghị đăng ký dịch vụ ngân hàng

Có hiệu lực từ ngày 18 tháng 12 năm 2019

Trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã lựa chọn mở và sử dụng dịch vụ tài khoản tại BIDV. Việc đọc và hiểu Bản Điều khoản và Điều kiện chung về tài khoản và dịch vụ tại BIDV (sau đây gọi tắt là “Bản Điều khoản và Điều kiện chung”) áp dụng đối với tài khoản của Quý khách hàng là điều quan trọng khi Quý khách quản lý tài khoản của mình. Văn bản này cần được đọc cẩn thận cùng với Đề nghị kiêm Hợp đồng Đăng ký thông tin khách hàng và dịch vụ tài khoản; các Đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng và các điều kiện và điều khoản cụ thể của sản phẩm, dịch vụ có liên quan vì những văn bản này quy định chi tiết những thoả thuận pháp lý ràng buộc giữa Quý khách và BIDV.

Quý khách hàng đồng ý rằng một khi Quý khách hàng ký vào Đề nghị kiêm Hợp đồng Đăng ký thông tin khách hàng và dịch vụ tài khoản và/hoặc Đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng và được BIDV chấp thuận, Quý khách hàng sẽ chịu ràng buộc bởi Bản Điều khoản và Điều kiện chung này.

Dưới đây là những việc Quý khách hàng cần thực hiện trước khi sử dụng tài khoản và các dịch vụ tài khoản BIDV.

- Trước tiên, đọc Bản Điều khoản và Điều kiện chung này.
- Vui lòng giữ lại tài liệu này để lưu hồ sơ.
- Bản Điều khoản và Điều kiện chung này được áp dụng cho khách hàng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ mở tài khoản tại BIDV.

A. ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN CỤ THỂ

I. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN TIỀN GỬI

1. Giải thích từ ngữ

- 1.1. “Cơ sở tính lãi”: Lãi suất của các sản phẩm tiền gửi, giấy tờ có giá của BIDV được tính theo tỷ lệ %/năm (lãi suất năm), trên cơ sở một năm có ba trăm sáu mươi lăm (365) ngày.
- 1.2. “Chủ tài khoản”: là tổ chức mở tài khoản.
- 1.3. “Chủ tài khoản chung” là các Chủ tài khoản sở hữu tài khoản chung.
- 1.4. “FATCA” (Foreign Account Tax Compliance Act): là Đạo luật Tuân thủ thuế đối với tài khoản ở nước ngoài của Mỹ.
- 1.5. “Hợp đồng” gồm Đề nghị kiêm Hợp đồng Đăng ký thông tin khách hàng và dịch vụ tài khoản và/hoặc Đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng bán lẻ và/hoặc Đăng ký phát hành thẻ phụ, trong đó bao gồm Bản Điều khoản và Điều kiện chung này và những văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có).
- 1.6. “Khách hàng” là tổ chức được BIDV chấp thuận cung ứng dịch vụ bằng việc ký kết các Đề nghị kiêm hợp đồng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tại BIDV.
- 1.7. “Ngày làm việc” là ngày BIDV mở cửa giao dịch.
- 1.8. “Ngân hàng” hoặc “BIDV” tùy từng ngữ cảnh được hiểu là Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam và/hoặc Chi nhánh, Phòng giao dịch và/ hoặc các đơn vị khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
- 1.9. “Người đại diện hợp pháp” là người đại diện theo pháp luật hoặc đại diện theo ủy quyền của tổ chức mở tài khoản thanh toán thay mặt tổ chức đó thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản thanh toán trong phạm vi đại diện.
- 1.10. “Phong tỏa”, “Tạm khóa” là việc BIDV tạm dừng mọi giao dịch trên một phần hoặc toàn bộ số dư tài khoản bị phong tỏa/ tạm khóa.
- 1.11. “Phương pháp tính lãi”:
Số tiền lãi của từng kỳ tính lãi được xác định như sau:
a) Số tiền lãi của một ngày được tính toán như sau:

$$\text{Số tiền lãi ngày} = \frac{\text{Số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi (năm)}}{365}$$

Số tiền lãi của kỳ tính lãi bằng (=) tổng số tiền lãi ngày của toàn bộ các ngày trong kỳ tính lãi.

b) Đối với các khoản tiền gửi có thời gian duy trì số dư thực tế nhiều hơn một (1) ngày trong kỳ tính lãi, số tiền lãi được xác định như sau:

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Số dư thực tế} \times \text{Số ngày duy trì số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi (năm)})}{365}$$

- 1.12. “Số dư khả dụng” là số tiền mà khách hàng có thể sử dụng trong tài khoản của mình. Số dư khả dụng tài khoản không kỳ hạn bằng số dư Có trên tài khoản cộng với hạn mức thấu chi chưa sử dụng hoặc hạn mức tín dụng khác chưa sử dụng (nếu có) trừ đi số tiền đang bị phong tỏa, tạm khóa và Số dư tối thiểu. Số dư khả dụng tài khoản tiền gửi có kỳ hạn bằng Số dư Có trừ đi số tiền đang bị phong tỏa, tạm khóa.
- 1.13. “Tài khoản” là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn và/hoặc tài khoản tiền gửi có kỳ hạn của khách hàng mở tại BIDV.
- 1.14. “Tài khoản chung” là tài khoản có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản (bao gồm tài khoản tiền gửi thanh toán và tiền gửi có kỳ hạn). Chủ tài khoản chung là tổ chức, các chủ thể mở tài khoản chung có quyền sở hữu như nhau. Phương thức giao dịch cụ thể có thể theo thỏa thuận của các chủ tài khoản chung.
- 1.15. “Thời hạn tính lãi”: đối với khoản tiền gửi có kỳ hạn từ một (1) ngày trở lên, thời hạn tính lãi được xác định từ ngày nhận tiền gửi đến hết ngày liền kề trước ngày đến hạn thanh toán của khoản tiền gửi (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.

2. Mở tài khoản

- 2.1. Khách hàng kê khai bộ hồ sơ mở tài khoản theo quy định của ngân hàng đảm bảo thông tin đúng sự thật và chính xác.
- 2.2. BIDV có quyền đề nghị Khách hàng cung cấp các giấy tờ mở tài khoản phù hợp với yêu cầu quản lý của ngân hàng và quy định của pháp luật.

3. Quản lý và sử dụng tài khoản

- 3.1. **Số dư tối thiểu:** Chủ tài khoản phải duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ. Số dư tối thiểu trên tài khoản có thể thay đổi và được thông báo công khai tại các địa điểm giao dịch và website <http://www.bidv.com.vn>.
- 3.2. **Lãi tiền gửi:** Khách hàng được hưởng lãi trên số dư Có theo mức lãi suất BIDV công bố và niêm yết công khai trong từng thời kỳ.
- 3.3. **Phí:** Phí liên quan đến tài khoản bao gồm Phí quản lý tài khoản, Phí giao dịch tài khoản, Phí cung cấp thông tin, Phí đóng tài khoản và các phí liên quan khác theo quy định của pháp luật. Phí liên quan đến tài khoản được thu theo biểu phí do BIDV công bố trong từng thời kỳ trên website và tại quầy giao dịch; hoặc thu theo các thỏa thuận riêng của khách hàng và BIDV.
- 3.4. **Thấu chi:** Khách hàng được chi vượt quá số tiền có trên tài khoản tiền gửi thanh toán với điều kiện trong giới hạn hạn mức thấu chi được thỏa thuận tại Hợp đồng cấp hạn mức thấu chi giữa ngân hàng và Khách hàng.
- 3.5. **Nhận sao kê, sổ phụ, chứng từ giao dịch:** BIDV cung cấp giấy báo Nợ, báo Có, sao kê giao dịch, sổ phụ tài khoản... tại ngân hàng. Khách hàng có thể yêu cầu ngân hàng cung cấp chứng từ tài khoản theo định kỳ hoặc đột xuất và thanh toán phí theo biểu phí của BIDV từng thời kỳ.
- 3.6. **Sử dụng tài khoản:**

- 3.6.1. Khách hàng được sử dụng số tiền trong phạm vi số dư khả dụng trên tài khoản của mình để thanh toán các giao dịch hợp pháp, hợp lệ, theo đúng chữ ký đã đăng ký với BIDV.
- 3.6.2. Khi thực hiện giao dịch trên tài khoản tại quầy giao dịch, người giao dịch của khách hàng tổ chức phải xuất trình giấy tờ tùy thân theo Quy trình mở và sử dụng tài khoản của BIDV. Chứng từ giao dịch được lập phải hợp pháp, hợp lệ và bao gồm hồ sơ chứng minh giao dịch theo quy định hiện hành của pháp luật và các quy trình, quy định mở và sử dụng tài khoản của BIDV.
- 3.6.3. Khách hàng đảm bảo có đủ số dư khả dụng trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp và chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí sử dụng dịch vụ theo quy định của BIDV. Chịu trách nhiệm về việc chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản theo thỏa thuận tại Hợp đồng cấp hạn mức thấu chi với BIDV.
- 3.6.4. Khách hàng có trách nhiệm lưu trữ các chứng từ giao dịch với BIDV để đối chiếu khi cần thiết.
- 3.6.5. BIDV có quyền phong tỏa và trích Nợ tài khoản của Khách hàng và Khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả cho BIDV theo quy định của pháp luật để thực hiện:
- Thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi, các khoản phải trả của Khách hàng với BIDV và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán (bao gồm cả dịch vụ cung ứng trên tài khoản khác của khách hàng); các khoản phí và các nghĩa vụ tài chính khác theo quy định tại Bản Điều kiện, điều khoản chung về tài khoản và dịch vụ tại BIDV.
 - 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.
 - 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 tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật.
 - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do ngân hàng đó phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền.
 - Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ của Chủ tài khoản và các trường hợp khác theo thỏa thuận bằng văn bản giữa BIDV và Chủ tài khoản và bên thứ ba.
 - Để khấu trừ thuế theo quy định của FATCA (nếu có).
 - Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Khách hàng và BIDV hoặc theo quy định của pháp luật.
- 3.6.6. BIDV có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán/giao dịch của Chủ tài khoản trong các trường hợp:
- Chủ tài khoản 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 trong hồ sơ mở tài khoản hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Chủ tài khoản với BIDV, không phù hợp với quy định của pháp luật.
 - Chủ tài khoản không có đủ Số dư khả dụng trên tài khoản.
 - 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.
 - Tài khoản đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ, hoặc tài khoản đang bị đóng, hoặc bị tạm khóa hoặc bị phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không đủ Số dư khả dụng để thực hiện các lệnh thanh toán, hoặc vượt hạn mức thấu chi.
 - Chủ tài khoản có dấu hiệu gian lận/lừa đảo hoặc hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 3.7. **Quản lý giao dịch, số dư tài khoản**
- 3.7.1. Ngân hàng cung cấp dịch vụ xác nhận số dư chứng minh tài chính theo yêu cầu của khách hàng đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật và BIDV trong từng thời kỳ.
- 3.7.2. Khách hàng có trách nhiệm tự tổ chức hạch toán, theo dõi, đối chiếu với Giấy báo Nợ, Giấy báo Có, hoặc sao kê, sổ phụ tài khoản được BIDV cung cấp định kỳ, quản lý các giao dịch trên tài khoản và có thông báo ngay với BIDV khi phát hiện mất Chứng nhận tiền gửi, phát hiện có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản hoặc tài khoản bị lợi dụng.
- 3.7.3. Ngân hàng cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử để khách hàng chủ động đối chiếu số dư tiền gửi với ngân hàng. Định kỳ, từ ngày 01 tháng 01 đến ngày trước ngày 31 tháng 1 hàng năm, khách hàng đến quầy giao dịch của BIDV để thực hiện đối chiếu số dư trong năm tài chính trước đó (nếu khách hàng

có nhu cầu). Trường hợp khách hàng không đến thực hiện đối chiếu số dư thì được coi là đồng ý với số dư tài khoản tại thời điểm cuối năm của khách hàng tại ngân hàng.

3.7.4. Hoàn trả vô điều kiện cho BIDV những khoản ghi Có nhầm trong thời hạn 03 ngày kể từ khi phát hiện ra việc hạch toán sai hoặc khi nhận được thông báo hoặc yêu cầu hoàn trả của BIDV.

3.7.5. Trường hợp Khách hàng là bên thụ hưởng mà loại tiền chuyển đến khác với loại tiền của Tài khoản mà Khách hàng đang mở tại BIDV, BIDV sẽ thực hiện theo một trong 03 cách sau (hoặc theo quy định sửa đổi, bổ sung Quy định chuyển tiền của BIDV trong từng thời kỳ): (i) Ghi Có vào tài khoản cùng loại tiền chuyển đến nếu người hưởng đã có tài khoản mở theo loại tiền này (không phải tài khoản chuyên dùng) tại BIDV; (ii) Ghi Có tài khoản theo đúng chỉ dẫn tài khoản ghi Có trên Lệnh chuyển tiền thông qua mua bán ngoại tệ phù hợp quy định mua bán ngoại tệ của BIDV trong từng thời kỳ (chỉ thực hiện nếu loại tiền chuyển trên Lệnh là ngoại tệ, chỉ dẫn thanh toán tài khoản người hưởng là VND/loại ngoại tệ khác với loại ngoại tệ trên lệnh). Sau khi ghi Có tài khoản theo đúng chỉ dẫn tài khoản ghi Có trên Lệnh chuyển tiền, nếu người hưởng có yêu cầu được nhận nguyên tệ số tiền chuyển, BIDV căn cứ nội dung xử lý Lệnh chuyển tiền đến gốc để thực hiện hạch toán ngược lại theo tỷ giá đã chuyển đổi để chi trả cho người hưởng; (iii) Thông báo cho người hưởng để thực hiện thanh toán theo yêu cầu của người hưởng (mở thêm tài khoản mới để ghi Có/chi trả bằng tiền mặt/gửi vào tài khoản tiền gửi có kỳ hạn/bán ngoại tệ cho BIDV,...).

3.8. Ủy quyền sử dụng tài khoản:

3.8.1. Khách hàng được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản theo quy định của pháp luật và quy trình, quy định mở và sử dụng tài khoản của BIDV. Việc ủy quyền phải được lập bằng văn bản và được lập tại BIDV hoặc qua công chứng, chứng thực theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ. Người được ủy quyền phải đăng ký thông tin và chữ ký mẫu theo quy định của BIDV.

3.8.2. Văn bản ủy quyền phải xác định thời hạn ủy quyền (mức thời hạn ủy quyền cụ thể) hoặc sự kiện pháp lý làm chấm dứt nội dung ủy quyền.

3.8.3. Người được ủy quyền chịu trách nhiệm trong phạm vi được ủy quyền và người ủy quyền chịu trách nhiệm cuối cùng trước pháp luật và với BIDV.

3.9. Tạm khóa tài khoản thanh toán

3.9.1. Ngân hàng thực hiện tạm khóa tài khoản thanh toán của Khách hàng một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản khi:

- Khi có yêu cầu bằng văn bản của Khách hàng.
- Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản và ngân hàng.
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Việc tạm khóa thực hiện theo đề nghị tại văn bản yêu cầu của Khách hàng. Số tiền bị tạm khóa được bảo toàn và kiểm soát chặt theo nội dung tạm khóa và được hưởng lãi không kỳ hạn theo quy định của BIDV. Trường hợp tài khoản bị tạm khóa một phần thì số tiền không bị tạm khóa vẫn được sử dụng bình thường.

3.9.2. Việc tạm khóa tài khoản chấm dứt khi:

- Hết thời hạn tạm khóa theo yêu cầu của khách hàng.
- Hết thời hạn tạm khóa theo thỏa thuận giữa Khách hàng và BIDV.
- Khách hàng yêu cầu hủy tạm khóa trước hạn.
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3.10. Phong tỏa tài khoản

3.10.1. BIDV sẽ phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên tài khoản trong các trường hợp sau:

- Khi nhận được yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- BIDV phát hiện nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có 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.
- Theo yêu cầu của TCTD có quan hệ tín dụng với khách hàng được khách hàng đồng ý hoặc ủy quyền.

- Khi nhận được thông báo bằng văn bản của một trong các Chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản chung giữa các Chủ tài khoản chung.
 - Khách hàng có các nghĩa vụ thanh toán đến hạn đối với BIDV theo các hợp đồng (bao gồm hợp đồng tín dụng, bảo lãnh, cầm cố, thế chấp...) nhưng không tự nguyện/chủ động thực hiện (nợ gốc, lãi, phí, nghĩa vụ bảo lãnh, nghĩa vụ tài chính phải thanh toán khác).
 - Các trường hợp tài khoản của Khách hàng chưa đủ tiền để thanh toán các khoản giao dịch, phí, lãi phát sinh trong quá trình quản lý và cung ứng dịch vụ...
 - Khi có yêu cầu phong tỏa bằng văn bản của Chủ tài khoản tiền gửi có kỳ hạn.
 - Các trường hợp khác theo Điều kiện, điều khoản này và quy định của pháp luật.
- 3.10.2. Việc phong tỏa thực hiện theo đề nghị tại văn bản yêu cầu phong tỏa. Số tiền bị phong tỏa phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa và vẫn được hưởng lãi theo quy định của BIDV. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng như bình thường.
- 3.10.3. Trường hợp phong tỏa không theo yêu cầu của khách hàng, ngay sau khi phong tỏa tài khoản, ngân hàng thông báo bằng văn bản và/hoặc điện thoại cho người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản; số tiền bị phong tỏa trên tài khoản được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa.
- 3.10.4. Việc phong tỏa tài khoản chấm dứt khi:
- Kết thúc thời hạn phong tỏa tại văn bản đề nghị.
 - Khi người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật ra quyết định hoặc yêu cầu chấm dứt việc phong tỏa.
 - Khi BIDV đã xử lý xong việc nhầm lẫn, sai sót về chuyên tiền.
 - Khi các Chủ tài khoản chung có văn bản gửi đến BIDV xác định tranh chấp đã được giải quyết.
 - Khi BIDV đã trích đủ số tiền mà Khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả BIDV theo Điều kiện, điều khoản này.
 - Khách hàng yêu cầu hủy phong tỏa trước hạn đối với tiền gửi có kỳ hạn.
 - Các trường hợp khác theo Điều kiện, điều khoản này và quy định của pháp luật.
- 3.10.5. BIDV được từ chối yêu cầu phong tỏa, đóng 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 BIDV.

3.11. Sử dụng tài khoản chung

- 3.11.1. Tài khoản chung được sử dụng theo các nội dung cam kết và thỏa thuận trong Văn bản thỏa thuận/Hợp đồng Mở và sử dụng tài khoản chung.
- 3.11.2. Trừ khi có các thỏa thuận khác (về cách thức sử dụng tài khoản chung, quyền và trách nhiệm của mỗi Chủ tài khoản trong việc sử dụng tài khoản chung, phương thức giải quyết khi có tranh chấp liên quan đến tài khoản chung), việc sử dụng tài khoản chung thực hiện theo nguyên tắc sau:
- Các Chủ tài khoản chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản chung và việc sử dụng tài khoản chung phải được sự chấp thuận của tất cả các Chủ tài khoản. Mỗi Chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản chung.
 - Mỗi Chủ tài khoản chung có trách nhiệm thông báo cho các Chủ tài khoản khác về thông tin nhận được của BIDV, trừ trường hợp giữa BIDV và các Chủ tài khoản có thỏa thuận khác. Thông báo hoặc thông tin của BIDV gửi cho mỗi Chủ tài khoản chung được coi như thông báo tới tất cả các Chủ tài khoản chung khác.
 - Từng Chủ tài khoản có thể ủy quyền cho người khác thay mặt mình sử dụng tài khoản chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các Chủ tài khoản còn lại.
 - Khi một trong các Chủ tài khoản là tổ chức bị giải thể, phá sản, sáp nhập hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản chung và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản chung được giải quyết theo quy định của pháp luật.
 - Các Chủ tài khoản chung đồng ý tài khoản chung sẽ bị phong tỏa khi phát sinh tranh chấp liên quan đến tài khoản chung, khi tất cả Chủ tài khoản chung có đề nghị phong tỏa, tạm khóa và chỉ giải tỏa

khi các Chủ tài khoản chung đề nghị ngân hàng giải tỏa, hoặc gửi văn bản xác định tranh chấp được giải quyết hoặc giải tỏa theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Chủ tài khoản chung có các quyền lợi và nghĩa vụ khác liên quan đến tài khoản chung theo quy định của pháp luật.

3.12. Đóng tài khoản

3.12.1. BIDV sẽ đóng tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:

- Đóng tài khoản theo yêu cầu của khách hàng và khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản.
- BIDV thực hiện đóng tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp:
 - (i) Tổ chức có tài khoản thanh toán chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật.
 - (ii) Khi khách hàng vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại hợp đồng về mở và sử dụng tài khoản thanh toán với BIDV, quy định về FATCA, quy trình mở và sử dụng tài khoản của BIDV.
 - (iii) Khi tài khoản hết số dư và không có giao dịch nào trong thời hạn liên tục: 6 tháng đối với tài khoản VND, 12 tháng đối với tài khoản ngoại tệ (trừ một số sản phẩm có quy định và thỏa thuận riêng với khách hàng).
 - (iv) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - (v) Khi có căn cứ về việc khách hàng có dấu hiệu gian lận, lừa đảo trong việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán.
 - (vi) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Khi đóng tài khoản, BIDV sẽ thông báo cho Khách hàng bằng một trong các phương thức email, tin nhắn điện thoại và niêm yết công khai tại quầy giao dịch của chi nhánh ngân hàng.

3.12.2. Khách hàng có thể đề nghị đóng tài khoản không kỳ hạn tại bất kỳ chi nhánh nào nhưng chỉ chi nhánh mở tài khoản đó có thẩm quyền thực hiện đóng tài khoản của Khách hàng. Trường hợp Khách hàng giao dịch đóng tài khoản không kỳ hạn khác chi nhánh mở tài khoản, chi nhánh tiếp nhận phối hợp với chi nhánh mở tài khoản thực hiện đóng tài khoản theo yêu cầu của Khách hàng.

3.12.3. Việc đóng tài khoản không kỳ hạn có đặt các lệnh chuyển tiền tự động, cài thông điệp nội bộ ngân hàng chỉ có thể thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo sau khi xóa lệnh chuyển tiền tự động, xóa thông điệp nội bộ.

3.12.4. Khi đóng tài khoản, BIDV đồng thời sẽ chấm dứt các dịch vụ kết nối với tài khoản đó. Khách hàng thanh toán phí đóng tài khoản theo quy định trong biểu phí của BIDV được niêm yết công khai tại quầy giao dịch. Ngân hàng được tự động trích Nợ, phong tỏa để trích nợ để thanh toán các khoản phí khác theo biểu phí của BIDV và các nghĩa vụ tài chính khác của Khách hàng tại BIDV (nếu có).

3.12.5. Khách hàng không được đóng tài khoản khi tài khoản của Khách hàng đang bị phong tỏa hoặc Khách hàng chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với BIDV.

3.12.6. Khi tài khoản được đóng, số dư còn lại trên tài khoản được xử lý như sau:

- Trường hợp tổ chức chấm dứt hoạt động: Chi trả cho các cổ đông/người đại diện của cổ đông có tên trong Sổ đăng ký cổ đông của Công ty (công ty cổ phần), thành viên/người đại diện có tên trong Sổ đăng ký thành viên (công ty TNHH)...
- Theo yêu cầu của tòa án, cơ quan có thẩm quyền (nếu có).
- Trường hợp tài khoản còn số dư và Khách hàng/Người thụ hưởng hợp pháp chưa đến ngân hàng làm thủ tục thanh toán, BIDV sẽ chuyển toàn bộ số dư sang Tài khoản trung gian phải trả để chờ thanh toán và không tiếp tục trả lãi.
- Sau 03 lần thông báo (mỗi lần cách nhau 15 ngày) về việc đóng tài khoản bằng văn bản theo hình thức thư bảo đảm cho Khách hàng/Người thụ hưởng nhưng Khách hàng/Người thụ hưởng không đến ngân hàng để nhận số tiền còn lại, BIDV sẽ quản lý và xử lý số tiền trên theo quy định và quy trình mở và sử dụng tài khoản của BIDV. Trường hợp sau đó, Khách hàng có đề nghị kèm theo nội dung hợp lệ (khách hàng không nhận được thông báo của ngân hàng,...) BIDV thực hiện thanh toán hoàn trả Khách hàng.

B. ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN CHUNG

I. Thông tin khách hàng

1. Giải thích từ ngữ

“Thông tin khách hàng” là thông tin do khách hàng cung cấp, thông tin phát sinh trong quá trình khách hàng đề nghị hoặc được BIDV cung ứng các nghiệp vụ ngân hàng, sản phẩm, dịch vụ trong hoạt động được phép, bao gồm thông tin định danh khách hàng và thông tin sau đây: thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và các thông tin có liên quan khác.

2. Sử dụng và cung cấp Thông tin khách hàng

Bằng việc mở và sử dụng tài khoản và các dịch vụ của BIDV, Khách hàng đồng ý rằng BIDV sẽ thu thập, sử dụng và cung cấp Thông tin khách hàng theo quy định của các Điều khoản và Điều kiện chung này phù hợp với quy định của pháp luật.

2.1. Thu thập Thông tin khách hàng từ nguồn khách hàng cung cấp.

2.1.1. Khách hàng đồng ý sẽ cung cấp thông tin cho BIDV trong quá trình mở, sử dụng dịch vụ, xử lý khiếu nại, tranh chấp tại BIDV.

2.1.2. Khách hàng chịu trách nhiệm thông báo các thông tin thay đổi so với thông tin đã đăng ký (bao gồm tên khách hàng, Giấy tờ tùy thân/ giấy đăng ký kinh doanh, địa chỉ, trạng thái cư trú...) trong vòng 30 ngày kể từ khi có thay đổi thông tin. Trường hợp không thông báo, Khách hàng chịu mọi trách nhiệm trong việc vi phạm quy định của pháp luật trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng, ngân hàng được miễn trách khỏi các nghĩa vụ, liên quan đối với các tranh chấp.

2.1.3. Đến chi nhánh BIDV để thông báo ngay bất kỳ sự thay đổi liên quan đến số điện thoại di động, email đã đăng ký sử dụng dịch vụ BIDV e-Banking theo quy định hiện hành của BIDV (cho dù những thay đổi này phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, hoặc việc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp, hoặc là do điện thoại di động của khách hàng bị mất, hoặc bất kỳ lý do nào khác) và chịu hoàn toàn trách nhiệm về các rủi ro có thể xảy ra do Khách hàng không thông báo kịp thời với Ngân hàng về những thay đổi này.

2.1.4. Cam kết tuân thủ các quy định của FATCA: Nếu Chủ tài khoản đã mở (các) tài khoản tại Ngân hàng BIDV 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 Mỹ theo quy định), Chủ tài khoản đồng ý tuân thủ đầy đủ các quy định về FATCA bằng cách cập nhật các thông tin đã thay đổi trong vòng 30 ngày theo quy định cho BIDV cùng các tài liệu liên quan (nếu có); đồng ý rằng BIDV được quyền thực hiện tất cả những gì được cho là cần thiết và phù hợp với quy định pháp luật liên quan để tuân thủ những yêu cầu của FATCA.

2.1.5. Trong trường hợp khách hàng 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 ở Mỹ, khách hàng có trách nhiệm đến ngân hàng kê khai xác nhận tình trạng nước ngoài của cá nhân (biểu mẫu W-8BEN) hoặc xác nhận tình trạng nộp thuế Mỹ dành cho khách hàng tổ chức (biểu mẫu W-8BEN-E).

2.1.6. Cam kết sẽ cung cấp đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu của FATCA trong vòng 90 ngày kể từ ngày đề nghị mở tài khoản tiền gửi (trường hợp chưa cung cấp đủ hồ sơ).

2.2. Sử dụng Thông tin khách hàng

BIDV sẽ sử dụng Thông tin khách hàng có liên quan đến các mục đích sau:

2.2.1. Phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của BIDV: các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro; quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc phát triển sản phẩm ngân hàng, sản phẩm bảo hiểm, kiểm toán và điều hành, mục đích khác theo quy định của pháp luật.

2.2.2. Thực thi hoặc bảo vệ các quyền của BIDV.

2.2.3. Duy trì mối quan hệ tổng thể của BIDV với Khách hàng (kể cả hoạt động chăm sóc khách hàng, tiếp thị hoặc xúc tiến các dịch vụ tài chính và các sản phẩm có liên quan đến Khách hàng và nghiên cứu thị trường, bao gồm cả nghiên cứu thị trường đo đơn vị thứ 3 thực hiện thay BIDV).

2.3. Cung cấp Thông tin khách hàng

Thông tin Khách hàng sẽ được BIDV cung cấp trong các trường hợp sau:

- 2.3.1. Theo yêu cầu của Khách hàng và/hoặc Người Giám hộ/Người đại diện theo pháp luật của Khách hàng.
- 2.3.2. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- 2.3.3. Theo yêu cầu của bên thứ ba được Khách hàng đồng ý hoặc uỷ quyền.
- 2.3.4. Theo yêu cầu bằng văn bản của Người thừa kế của Khách hàng.
- 2.3.5. Theo yêu cầu bằng văn bản của đương sự theo quy định tại Bộ Luật tố tụng dân sự và Luật tố tụng hành chính.
- 2.3.6. Theo yêu cầu bằng văn bản của Người được thi hành án theo quy định của pháp luật về thi hành án.
- 2.3.7. Theo yêu cầu của Đơn vị kiểm toán độc lập của BIDV, Cơ quan Thanh tra giám sát Ngân hàng Nhà nước.
- 2.3.8. Theo yêu cầu tuân thủ quy định của FATCA.
- 2.3.9. Theo yêu cầu của đơn vị cung cấp đối với các dịch vụ liên quan đến ba bên gồm: Ngân hàng, Khách hàng, đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ cho Khách hàng để thực hiện việc đối soát số liệu, thanh toán và các công việc khác nhằm cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.
- 2.3.10. Theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền khác.

3. Tiếp nhận và cung cấp thông tin, giải quyết khiếu nại

- 3.1. Khách hàng có trách nhiệm theo dõi, cập nhật các quy định, quy trình, nội dung về dịch vụ và Bản Điều khoản và điều kiện chung này; đồng thời, duy trì các phương tiện, công cụ, địa chỉ để tiếp nhận thông tin do Ngân hàng thông báo.
- 3.2. Trong trường hợp Khách hàng có yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch trên tài khoản của mình, có thắc mắc, yêu cầu tra soát, khiếu nại về thông tin được cung cấp, Khách hàng có thể liên lạc đến Tổng đài Chăm Sóc khách hàng của BIDV số 19009247 hoặc 024.22200588 hoặc số điện thoại quy định khác của Ngân hàng theo từng thời kỳ được thông báo công khai trên website của BIDV hoặc gửi thư tới BIDV thông qua tính năng Hộp thư trên BIDV Online (đối với khách hàng sử dụng BIDV Online) hoặc tại bất kỳ chi nhánh/Phòng giao dịch của BIDV trên toàn quốc.. Đối với các thông tin mật liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản, Khách hàng đồng ý tuân thủ thủ tục cung cấp thông tin theo quy định của Ngân hàng được công bố trên website của BIDV và/hoặc niêm yết tại quầy giao dịch.
- 3.3. Đối với giao dịch phát sinh trên tài khoản tại quầy hoặc qua kênh ngân hàng điện tử, Khách hàng gửi cho Ngân hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch hoặc kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng bị vi phạm. Sau thời hạn này mà Khách hàng không thông báo cho BIDV, Khách hàng chịu mọi trách nhiệm và các hậu quả phát sinh. Đối với yêu cầu khiếu nại giao dịch Chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7, thời gian tối đa để gửi yêu cầu tra soát khiếu nại liên quan đến giao dịch là 100 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.
Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng, ngân hàng có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng;
Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, ngân hàng thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và 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 này.
Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại nêu trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, ngân hàng thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
- 3.4. Đối với giao dịch Thẻ phát sinh, chủ Thẻ chủ động giải quyết với Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) về giao dịch trước khi gửi khiếu nại đến BIDV. Khiếu nại về các giao dịch được gửi về BIDV trong thời hạn 60 ngày kể từ Ngày giao dịch. Đối với thẻ ghi nợ quốc tế, BIDV tiếp nhận khiếu nại đối với giao dịch có giá trị/giá trị quy đổi từ 100.000 VND trở lên theo Quy định của Tổ chức thẻ quốc tế. BIDV có trách nhiệm thông báo tới khách hàng thời hạn xử lý khiếu nại khi tiếp nhận giao dịch và thời hạn này tối đa không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại hợp lệ của khách hàng.

3.5. Trường hợp Khách hàng khiếu nại qua điện thoại đối với các yêu cầu tra soát, khiếu nại phức tạp, có tính chất rủi ro theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ.. Khách hàng có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu quy định của BIDV trong thời gian quy định và scan, gửi qua địa chỉ email bidv247@bidv.com.vn trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu của khách hàng lên Tổng đài về việc tra soát, khiếu nại, đồng thời lưu bản gốc Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại và cung cấp bản gốc cho BIDV trong trường hợp BIDV yêu cầu.

Trường hợp Khách hàng không bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời gian quy định, Ngân hàng sẽ sử dụng file ghi âm để làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng theo quy định của BIDV từng thời kỳ.

4. Xử lý khiếu nại, tranh chấp

4.1. Nếu có bất kỳ khiếu nại, tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý tài khoản hoặc các dịch vụ liên quan đến tài khoản tại BIDV thì Chủ tài khoản và BIDV sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp hòa giải không thành, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết.

4.2. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của BIDV, Khách hàng sẽ chịu mọi chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại và các chi phí khác theo quy định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

II. Quyền và nghĩa vụ của các bên

1. Quyền của Khách hàng

1.1. Được sử dụng các dịch vụ tài khoản đã đăng ký với BIDV theo đúng quy định tại bản Điều khoản và Điều kiện chung này, quy định của BIDV và pháp luật.

1.2. Có quyền sử dụng số tiền trên tài khoản thông qua các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư khả dụng, đúng với mục đích chi của tài khoản theo quy định đối với các loại hình tài khoản.

1.3. Được hưởng lãi cho số tiền ghi Có trên tài khoản theo mức lãi suất BIDV công bố trong từng thời kỳ.

1.4. Được BIDV đảm bảo an toàn số dư trên TK và bảo mật thông tin liên quan đến TK, giao dịch TK liên quan đến KH theo quy định của pháp luật.

1.5. Được BIDV cung cấp thông tin theo thỏa thuận với BIDV định kỳ hoặc đột xuất về giao dịch và số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ (nếu có) tại BIDV.

1.6. Được quyền thay đổi sử dụng dịch vụ theo quy định của BIDV.

1.7. Được quyền yêu cầu tra soát khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ theo bản Điều khoản, Điều kiện này.

1.8. Được thay đổi các thông tin đã đăng ký theo quy định của BIDV. BIDV sẽ thực hiện thay đổi sau khi tiến hành kiểm tra, xác nhận và chấp thuận yêu cầu thay đổi thông tin của Khách hàng.

1.9. Các quyền khác theo quy định Điều khoản, Điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

2. Trách nhiệm của Khách hàng

2.1. Tuân thủ các quy định của BIDV phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của Điều Khoản, Điều kiện này về việc sử dụng dịch vụ.

2.2. Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ khi đăng ký sử dụng Dịch vụ và trong quá trình sử dụng dịch vụ.

2.3. Thông báo kịp thời cho BIDV các thay đổi về thông tin đã đăng ký với BIDV hoặc các thông tin khác theo quy định của BIDV.

2.4. Bảo mật các thông tin đã đăng ký với BIDV. Bảo mật tên truy cập dịch vụ, chữ ký điện tử đã đăng ký/ được cung cấp, yếu tố bảo mật thứ 2 (Token, SMS OTP), thực hiện đổi mật khẩu định kỳ hoặc theo yêu cầu, hướng dẫn của BIDV.

2.5. Thực hiện đúng quy định của BIDV về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện các giao dịch thanh toán qua tài khoản, sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch, đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do BIDV quy định.

2.6. Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ theo biểu phí được BIDV quy định theo từng thời kỳ trong phạm vi thời hạn được yêu cầu. Khách hàng ủy quyền cho BIDV tự động trích Nợ tài khoản các khoản phí dịch vụ Khách hàng sử dụng. Đối với các khoản phí thu theo

định kỳ, BIDV sẽ thu từ tài khoản đã đăng ký thu phí dịch vụ. Trường hợp tại thời điểm thu phí định kỳ, tài khoản này không đủ số dư thì BIDV có quyền trích Nợ từ tài khoản khác của Khách hàng tại BIDV hoặc yêu cầu Khách hàng thanh toán cho BIDV bằng các hình thức khác.

- 2.7. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản của mình.
- 2.8. 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.
- 2.9. Không được sử dụng tài khoản để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, giao dịch tiền ảo, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 2.10. Thông báo kịp thời với BIDV khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc tài khoản của mình bị lợi dụng. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc do bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của Khách hàng.
- 2.11. Tuân thủ quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do ngân hàng quy định.
- 2.12. Hoàn trả vô điều kiện cho BIDV trong thời hạn 03 ngày kể từ khi BIDV thông báo cho Khách hàng yêu cầu của BIDV đối với các khoản mà Khách hàng rút thừa, rút quá số dư, giao dịch ghi Có nhầm vào tài khoản của Khách hàng, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và ĐVCNT đã được tạm ứng cho Khách hàng và các giao dịch nhầm lẫn khác. Khách hàng đồng ý để BIDV tự động trích các khoản tiền này mà không cần thông báo trước cho Khách hàng.
- 2.13. Trừ trường hợp chứng minh được BIDV có lỗi, Khách hàng công nhận các hóa đơn, chứng từ liên quan đến Giao dịch do hệ thống quản lý của BIDV và/hoặc các chứng từ BIDV ghi nhận và cung cấp (kể cả Giao dịch đó không phải Khách hàng thực hiện).
- 2.14. Gửi cho BIDV yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản theo quy định của BIDV.
- 2.15. Các trách nhiệm khác theo quy định của bản Điều khoản và Điều kiện này và các quy định khác theo quy định của pháp luật.

3. Quyền của BIDV

- 3.1. Được quyền tự động trích Nợ tài khoản của Khách hàng, tạm khóa, phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tất toán số dư theo quy định của BIDV để xử lý các trường hợp theo bản Điều khoản, Điều kiện này, theo thỏa thuận giữa BIDV và Khách hàng và theo quy định của Pháp luật. Ngân hàng được quyền Tự động trích nợ tài khoản của Khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn từ tài khoản mặc định thanh toán phí của khách hàng) để thanh toán cho các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch mà Khách hàng thực hiện trên BIDV e-Banking theo biểu phí của BIDV quy định từng thời kỳ.
- 3.2. Mở, đóng, thay đổi hạn mức số dư tối thiểu, hạn mức giao dịch tối đa, tối thiểu, thay đổi lãi suất huy động.
- 3.3. Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của BIDV.
- 3.4. Yêu cầu khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin và tài liệu cần thiết khi đề nghị sử dụng Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ.
- 3.5. Phạt Khách hàng do vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản đã thỏa thuận.
- 3.6. Thực hiện hạch toán nghiệp vụ kinh tế phát sinh vào tài khoản Khách hàng trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ nhận được, 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 theo quy định.
- 3.7. Cung cấp đầy đủ tại địa điểm giao dịch của BIDV hoặc theo các phương thức do Khách hàng đăng ký các giao dịch thanh toán, số dư tài khoản, chứng từ giao dịch.
- 3.8. Đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản theo quy định của pháp luật, bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản, cung cấp thông tin liên quan đến tài khoản theo đúng quy định của pháp luật.
- 3.9. Trong trường hợp phát hiện người sử dụng tài khoản vi phạm các quy định tại Điều khoản, Điều kiện này hoặc vi phạm thỏa thuận với BIDV, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, BIDV có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của Khách hàng, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý.

3.10. Các quyền khác theo quy định tại bản Điều khoản, Điều kiện này và các quy định khác theo quy định của pháp luật.

4. Trách nhiệm của BIDV

- 4.1. Tuân thủ các quy định về cung ứng dịch vụ cho Khách hàng theo bản Điều khoản, Điều kiện này và các quy định khác theo quy định của pháp luật.
- 4.2. Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến tài khoản và giao dịch trên tài khoản của Chủ tài khoản theo quy định của pháp luật.
- 4.3. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của khách hàng phù hợp với quy định và thỏa thuận giữa BIDV và Khách hàng, kiểm soát các lệnh thanh toán của Khách hàng, đảm bảo lập đúng thủ tục, hợp pháp, hợp lệ và khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của khách hàng.
- 4.4. Hướng dẫn khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ thông tin khách hàng, mở tài khoản, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng tài khoản. Hỗ trợ, tư vấn, xử lý yêu cầu Khách hàng trong quá trình Khách hàng đăng ký và sử dụng Dịch vụ, đảm bảo Dịch vụ được cung cấp ổn định, an toàn nhất trong phạm vi có thể.
- 4.5. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán theo thỏa thuận với chủ tài khoản và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà ngân hàng cung cấp.
- 4.6. Lưu trữ mẫu chữ ký của chủ tài khoản, kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (trường hợp khách hàng là tổ chức thuộc đối tượng bắt buộc phải bố trí kế toán trưởng) và những người được ủy quyền để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản.
- 4.7. Cập nhật kịp thời các Thông tin khách hàng khi nhận được thông báo thay đổi thông tin khách hàng của Chủ tài khoản. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật.
- 4.8. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật và quy định tại từng dịch vụ của BIDV. Hỗ trợ các biện pháp xử lý kịp thời khi nhận được thông báo hợp lệ của Khách hàng bằng văn bản về việc điện thoại nhận SMS OTP, Token bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ Mật khẩu.
- 4.9. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
- 4.10. 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 ngân hàng và trách nhiệm này là riêng biệt, độc lập giữa các dịch vụ khác nhau mà BIDV cung cấp.
- 4.11. Các trách nhiệm khác theo quy định của bản Điều khoản, Điều kiện này và các quy định khác theo quy định của pháp luật.

III. Hiệu lực Hợp đồng

1. **Ngôn ngữ:** Bản Hợp đồng đính kèm Điều khoản và Điều kiện chung này được lập bằng ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh. Trong trường hợp có bất kỳ sự không thống nhất giữa bản tiếng Việt và bản tiếng Anh, bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng trừ khi pháp luật có quy định khác.
2. **Hiệu lực Hợp đồng**
 - 2.1. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng ký vào Hợp đồng cho đến khi dịch vụ bị chấm dứt theo quy định của Hợp đồng.
 - 2.2. Khi Hợp đồng/ dịch vụ được chấm dứt, Khách hàng có trách nhiệm hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Hợp đồng nếu hai bên không có thỏa thuận khác bằng văn bản.
3. **Sửa đổi, bổ sung Hợp đồng**
 - 3.1. BIDV có thể thay đổi các nội dung tại Hợp đồng này tại từng thời điểm để đáp ứng yêu cầu của pháp luật cũng như đảm bảo quyền lợi của khách hàng và Ngân hàng.
 - 3.2. Trước khi Bản thay đổi Hợp đồng này có hiệu lực 5 ngày làm việc, Ngân hàng sẽ thông báo trên website <http://bidv.com.vn> và một trong các phương thức: niêm yết công khai tại quầy giao dịch, trên các phương tiện thông tin đại chúng, gửi thông báo cho Khách hàng qua thư điện tử (email)/ điện thoại cố định/ tin nhắn qua điện thoại di động của Khách hàng.

3.3. Khách hàng được coi là chấp thuận việc sửa đổi, bổ sung Hợp đồng nếu Khách hàng không thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng dịch vụ trước ngày sửa đổi, bổ sung có hiệu lực hoặc trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày BIDV gửi thông báo (nếu không thông báo rõ ngày sửa đổi, bổ sung có hiệu lực).

4. Thay đổi, tạm dừng, gia hạn và chấm dứt dịch vụ đăng ký trong Hợp đồng

4.1. BIDV có thể thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh dịch vụ; có thể khoá/tạm ngừng/chấm dứt/từ chối/sửa đổi/bổ sung/thay đổi giao diện/đổi tên dịch vụ và các điều chỉnh khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.

Khi có các sự kiện này, Ngân hàng sẽ thông báo trên website <http://bidv.com.vn> và một trong các phương thức: niêm yết công khai tại quầy giao dịch, trên các phương tiện thông tin đại chúng, gửi thông báo cho Khách hàng qua email/ điện thoại cố định/ tin nhắn qua điện thoại di động của Khách hàng. Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là Khách hàng chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này. Trong trường hợp không đồng ý với các nội dung sửa đổi, Khách hàng được quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện chung này.

4.2. Các trường hợp chấm dứt dịch vụ:

4.2.1. Khách hàng có quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ theo các thủ tục quy định của Ngân hàng và sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với Ngân hàng. Ngân hàng sẽ chấm dứt việc sử dụng dịch vụ theo đề nghị của khách hàng. Trong khoảng thời gian từ khi khách hàng đề nghị đến khi ngân hàng chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng, Khách hàng nếu vẫn sử dụng dịch vụ phải tuân theo các nội dung đã được sửa đổi của Bản Điều khoản và Điều kiện chung này.

4.2.2. Ngân hàng có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp dịch vụ mà không thông báo trước cho Khách hàng trong các trường hợp sau:

- Theo quyết định, yêu cầu pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận hoặc khi lợi ích của Ngân hàng/Khách hàng/bên thứ ba có thể bị vi phạm.
- Khi có sự cố do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Ngân hàng dẫn đến sự không thể thực hiện được dịch vụ bao gồm các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, lỗi hệ thống công nghệ ngoài tầm kiểm soát của BIDV, mất điện do nhà cung ứng dịch vụ, khi giao dịch không đúng hạn mức Khách hàng đăng ký.
- Khách hàng không tuân thủ các yêu cầu bảo mật hoặc dịch vụ có khả năng rủi ro theo khuyến cáo của tổ chức liên quan; vi phạm FATCA; nghi ngờ giao dịch có liên quan đến yếu tố tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật hoặc để thực hiện chính sách phòng chống rửa tiền theo quy định của Ngân hàng và pháp luật; các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng.
- Khách hàng vi phạm Hợp đồng dịch vụ BIDV e-Banking, có hành vi gian lận, bất hợp pháp trong giao dịch điện tử; Khách hàng không gửi lại phiếu xác nhận, bàn giao thiết bị bảo mật trong vòng 30 ngày kể từ ngày đăng ký khách hàng trên hệ thống; Sau 45 ngày được cấp Tên/Mã đăng nhập và Mật khẩu đăng nhập Khách hàng không đăng nhập lần đầu thành công; Có nghi ngờ dịch vụ Khách hàng sử dụng đang bị lợi dụng; Khách hàng không thanh toán phí dịch vụ sau ba tháng liên tiếp.
- Một/các bên vi phạm Hợp đồng dịch vụ Thẻ và trong thời hạn 15 ngày mà không sửa chữa, khắc phục hay không đồng ý với phương án sửa đổi, bổ sung Hợp đồng.
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam hoặc Tổ chức Thẻ.

4.2.3. Ngoại trừ các trường hợp được đề cập ở mục 4.2.2 nêu trên, trường hợp Ngân hàng ngừng cung cấp dịch vụ, Ngân hàng thông báo cho Khách hàng - trước 15 ngày làm việc so với thời điểm chấm dứt dịch vụ Thẻ và 30 ngày làm việc so với thời điểm chấm dứt các dịch vụ còn lại.

4.3. Dịch vụ được gia hạn/ thay đổi khi Khách hàng làm thủ tục gia hạn/ thay đổi sử dụng dịch vụ. Yêu cầu gia hạn/ thay đổi nội dung sử dụng dịch vụ phải được thực hiện bằng văn bản theo mẫu của Ngân hàng và gửi cho Ngân hàng trước ít nhất 02 ngày làm việc.