BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TẠI BIDV DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Có hiệu lực từ ngày 20 tháng 3 năm 2021

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Bản Điều khoản, điều kiện này áp dụng đối với khách hàng cá nhân mở tài khoản thanh toán (tại kênh quầy, máy B-Smart và kênh ngân hàng điện tử khác) và sử dụng dịch vụ tài khoản tại BIDV, bao gồm Dịch vụ ngân hàng điện tử, Dịch vụ thẻ ghi Nợ, Dịch vụ qua tổng đài và các dịch vụ khác.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Điều khoản, điều kiện này, các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. BIDV hoặc Ngân hàng: Là Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam
2. Trung tâm chăm sóc khách hàng (Trung tâm CSKH): Là đơn vị hỗ trợ tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của khách hàng qua Tổng đài liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của BIDV.
3. Website: Là trang web chính thức của BIDV **https://www.bidv.com.vn**
4. Tổng đài: Là tổng đài chăm sóc khách hàng của BIDV gồm các kênh:

   - **Kênh thoại**: KH gọi điện 24/7 đến đường dây nóng 19009247/1800969659/024.22200588 hoặc số điện thoại khác được thông báo công khai trên website của BIDV trong từng thời kỳ.
   - **Kênh email**: KH gửi thư điện tử đến địa chỉ email bidv247@bidv.com.vn.
   - **Kênh Chat**: KH chat qua website chính thức của BIDV.
   - **Kênh mạng xã hội**: KH tương tác trên các hiện diện mạng xã hội chính thức của BIDV gồm:

   Facebook: https://www.facebook.com/BIDVbankvietnam

   LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/bidv

   YouTube**:** https://www.youtube.com/channel/UC42tGYv5Mbwuyz5u7v9-uBg

   Zalo: zalo.me/3644272514222140240.

   - Kênh khác theo thông báo của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
5. Khách hàng (KH): Là cá nhân được BIDV chấp thuận cung ứng dịch vụ bằng việc ký kết các Đề nghị kiêm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản tại BIDV. Trong Điều khoản, điều kiện này, đối với giao dịch tiền gửi, Khách hàng là Chủ tài khoản, Chủ tài khoản thanh toán chung đối với tài khoản tiền gửi thanh toán chung, là Chủ thẻ (Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ) đối với thẻ ghi Nợ.
6. Thông tin khách hàng: Bao gồm thông tin có liên quan về KH, thẻ/tài khoản/số dư tài khoản của KH, giao dịch của KH, việc KH sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của BIDV, quan hệ giữa KH và BIDV.
7. Hợp đồng: Gồm Đề nghị kiêm Hợp đồng mở và sử dụng 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).
8. Dịch vụ tài khoản (Dịch vụ): Là dịch vụ do KH đăng ký và được BIDV chấp thuận cung cấp, bao gồm Dịch vụ mở và sử dụng tài khoản cá nhân, Dịch vụ thẻ, Dịch vụ Ngân hàng điện tử (SmartBanking, BSMS, BIDV Bankplus, thanh toán hóa đơn, Samsung Pay, BIDV Pay+...) và Dịch vụ qua tổng đài.
9. Dịch vụ ngân hàng điện tử (dịch vụ e-banking): Là dịch vụ cho phép KH thực hiện giao dịch trực tuyến với BIDV và được BIDV cho phép bằng cách truy cập website của BIDV hoặc sử dụng các chương trình ứng dụng do BIDV cung cấp hoặc sử dụng chương trình ứng dụng của đối tác có kết nối với BIDV để kết nối với hệ thống của BIDV, xác lập và thực hiện các giao dịch thỏa thuận với BIDV (các chương trình/hệ thống này gọi chung là phương tiện điện tử). Các dịch vụ trực tuyến do BIDV cung cấp bao gồm các dịch vụ: Tra cứu thông tin về tiền gửi, khoản vay; Thực hiện các dịch vụ chuyển tiền, trả nợ; Thực hiện đề nghị mở tài khoản thanh toán, gửi tiền tiết kiệm; Đăng ký thanh toán/chuyển tiền tự động hàng tháng; Đăng ký vay vốn trực tuyến, thanh toán các nghĩa vụ tín dụng phát sinh; Thực hiện giao dịch thẻ thanh toán; Chuyển đổi ngoại tệ và các giao dịch khác

được BIDV cho phép từng thời kỳ. KH sử dụng tài khoản đăng nhập và mật khẩu để truy cập hệ thống và sử dụng dịch vụ.

10. Mã QR (QR code): Là một loại mã vạch ma trận hai chiều có thể được đọc bởi một máy đọc mã vạch hoặc ứng dụng quét mã vạch trên Thiết bị di động thông minh. Mã QR lưu trữ thông tin về ĐVCNTT và hóa đơn bán hàng.
11. Dịch vụ Ngân hàng qua Tổng đài của BIDV: Là toàn bộ các dịch vụ hỗ trợ, giải đáp thắc mắc, tổng đài tự động tra cứu thông tin (IVR- Interactive Voice Response), đăng ký sản phẩm, cập nhật/thay đổi thông tin khách hàng… BIDV cung cấp cho KH qua các kênh của Tổng đài theo từng thời kỳ.
12. Tài khoản (TK): Là tài khoản thanh toán của KH mở tại BIDV với mục đích giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua ngân hàng bằng các phương tiện thanh toán và/hoặc Dịch vụ tài khoản do BIDV cung cấp.
13. Tài khoản thanh toán chung (TK TTC): Là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản. Chủ TK TTC trong Điều khoản, điều kiện này là các cá nhân. Mục đích sử dụng TK TTC, quyền và nghĩa vụ của các chủ TK TTC và các quy định liên quan đến việc sử dụng tài khoản chung phải được xác định rõ bằng văn bản.
14. FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act): Là Đạo luật Tuân thủ thuế đối với tài khoản ở nước ngoài của Mỹ.
15. Phong tỏa, Tạm khoá: Là việc BIDV tạm dừng giao dịch trên một phần hoặc toàn bộ số dư của TK bị phong tỏa/tạm khóa. Số tiền bị tạm khóa/phong toả được bảo toàn và kiểm soát theo nội dung tạm khóa/phong toả và được hưởng lãi theo quy định của BIDV. Trường hợp TK bị tạm khóa/phong toả một phần thì số tiền không bị tạm khóa/phong toả KH tiếp tục được sử dụng.
16. Phương thức điện tử: Là phương thức KH thực hiện trên phần mềm ứng dụng dịch vụ ngân hàng điện tử do BIDV cung cấp hoặc do BIDV kết nối với đối tác xây dựng để khởi tạo thông tin KH, mở tài khoản, đăng ký dịch vụ, giao dịch gửi – rút (thu – chi) tiền gửi, giao dịch thẻ. Thông tin nhận diện KH được ngân hàng xác định qua các phương thức xác thực được quy định từng thời kỳ.
17. B-Smart: Là hệ thống máy giao dịch tự động Smart Teller Machine của BIDV được dùng để thực hiện các giao dịch tự động/bán tự động với KH, cho phép KH kết nối với tư vấn viên qua hệ thống Video Call.
18. Số dư khả dụng: Là số tiền mà KH có thể sử dụng trong tài khoản của mình. Số dư khả dụng 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) và trừ đi số tiền đang bị phong tỏa, tạm khoá.
19. Người giám hộ/người đại diện theo pháp luật: Là cá nhân, tổ chức được pháp luật quy định hoặc được cử để thực hiện chăm sóc và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người chưa thành niên, 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.
20. Phương thức xác thực: Là cách thức BIDV sử dụng để xác thực KH khi KH thực hiện giao dịch trên kênh ngân hàng điện tử và các kênh điện tử khác theo quy định của BIDV, bao gồm: Mật khẩu đăng nhập dịch vụ (trong đó bao gồm PIN thẻ, TPIN đối với dịch vụ IVR), Sinh trắc học, SMS OTP, Smart OTP, Giấy tờ tùy thân và chữ ký kết hợp Video Call. Trường hợp KH nhập sai phương thức xác thực quá số lần tối đa theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ, KH sẽ bị khoá quyền truy cập. Tuỳ theo chính sách từng thời kỳ, KH yêu cầu kích hoạt lại/mở khóa ứng dụng hoặc thiết bị tại điểm giao dịch của BIDV hoặc trên kênh ngân hàng điện tử.
21. Chữ ký điện tử: Là mật khẩu đăng nhập kết hợp với mã xác thực được BIDV gửi tới KH để xác thực KH.
22. Mật khẩu một lần (OTP – One time password): Là mật khẩu có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định.
23. Phương thức xác thực sinh trắc học: Là việc sử dụng giải pháp nhận diện các yếu tố, đặc điểm sinh học gắn liền với KH như vân tay, tĩnh mạch ngón tay, khuôn mặt, mống mắt, giọng nói,… để xác thực KH theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
24. Phương thức xác thực SMS OTP hay SMS Token: Là phương thức xác thực trong đó mã OTP được

gửi qua tin nhắn đến số điện thoại đăng ký của KH.

25. Phương thức xác thực Smart OTP: Là phương thức xác thực trong đó mã OTP được gửi qua phần mềm ứng dụng do BIDV cung cấp và được cài đặt trên điện thoại di động của KH.
26. Máy giao dịch tự động (ATM – Automated Teller Machine): Là thiết bị mà KH 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, vấn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của Ngân hàng thanh toán thẻ.
27. Thiết bị chấp nhận thẻ, bao gồm Point of Sale (POS), Mobile Point of Sale (mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác: Là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các đơn vị chấp nhận thẻ mà KH có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. Thiết bị chấp nhận thẻ có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của BIDV để cung ứng tiền mặt cho KH.
28. Thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc: Là thiết bị chấp nhận thẻ có tích hợp công nghệ không tiếp xúc, ngoài chức năng như thiết bị chấp nhận thẻ thông thường còn có chức năng chấp nhận thanh toán thẻ không tiếp xúc và các thiết bị kết nối không dây khác.
29. Thẻ: Là phương tiện thanh toán do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều khoản và điều kiện được các bên thỏa thuận. Thẻ được quy định tại Hợp đồng này là Thẻ ghi nợ (Thẻ ghi nợ nội địa, Thẻ ghi nợ quốc tế) - loại thẻ cho phép KH thực hiện Giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên TK của KH mở tại BIDV.
30. Thẻ Chip: Là sản phẩm thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao.
31. Thẻ không tiếp xúc (thẻ contactless): Là thẻ sử dụng phương thức giao tiếp không tiếp xúc giữa Thẻ và thiết bị chấp nhận thẻ để thực hiện giao dịch thẻ.
32. Thẻ vật lý: là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất được làm bằng chất liệu nhựa hoặc các vật liệu khác, có gắn dải từ và/hoặc chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ.
33. Thẻ phi vật lý: Là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và chứa các thông tin trên thẻ, được BIDV phát hành cho Chủ thẻ để giao dịch trên môi trường Internet, các ứng dụng trên thiết bị di động.
34. Số thẻ: Là dãy số do BIDV tạo ra cho mỗi Thẻ. Số thẻ có thể được in nổi hoặc in chìm trên Thẻ vật lý hoặc được BIDV cung cấp cho Chủ thẻ qua các kênh giao dịch điện tử đối với Thẻ phi vật lý.
35. Số Token (thẻ): Là số thẻ được mã hóa và thay thế bằng 01 dãy số định danh khác để sử dụng trong giao dịch thanh toán.
36. Thời hạn hiệu lực thẻ: Là thời hạn Chủ thẻ được phép sử dụng thẻ.
37. Tài khoản liên kết thẻ: Là (các) TK liên kết đến Thẻ do KH đăng ký với BIDV.
38. Tài khoản thẻ: Là tài khoản quản lý các Giao dịch thẻ, phí và các vấn đề phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ của KH. Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ sử dụng chung một tài khoản thẻ.
39. Giao dịch thẻ: Là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác tại ĐVCNT/ATM và các kênh chấp nhận thanh toán khác do ngân hàng phát hành thẻ, ngân hàng thanh toán thẻ cung ứng.
40. Giao dịch thẻ không tiếp xúc: Là giao dịch được thực hiện bằng cách chạm Thẻ không tiếp xúc vào thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc hoặc đặt Thẻ không tiếp xúc trong cự ly gần với thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc.
41. Giao dịch thẻ trực tuyến (E-commerce): Là giao dịch để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website/ứng dụng di động của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của BIDV và/hoặc đối tác của BIDV.
42. Giao dịch không xuất trình thẻ: Là giao dịch được thực hiện tại ĐVCNT nhưng không cần có sự xuất hiện của Thẻ và/hoặc Chủ thẻ tại thời điểm thực hiện giao dịch bao gồm các giao dịch: giao

dịch E-commerce, giao dịch trả góp, giao dịch MOTO (Mail Order Telephone Order), giao dịch thanh toán tuần hoàn.

43. Chủ thẻ chính: Là cá nhân đứng tên trên Hợp đồng thỏa thuận với BIDV theo nội dung quy định tại bản Điều khoản, điều kiện này và được cung cấp thẻ để sử dụng.
44. Chủ thẻ phụ: Là cá nhân được Chủ thẻ chính đăng ký phát hành và cho phép sử dụng thẻ và Chủ thẻ chính cam kết thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo bản Điều khoản, điều kiện này.
45. Ngân hàng thanh toán thẻ (NHTTT): Là Ngân hàng/Tổ chức tài chính khác không phải là Ngân hàng được phép thực hiện dịch vụ chấp nhận thanh toán Thẻ theo quy định của Pháp luật.
46. Tổ chức thẻ: Là Hiệp hội các thành viên, Công ty phát hành, thanh toán thẻ trong và ngoài nước mà BIDV là thành viên hoặc tham gia hợp tác.
47. Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) hoặc Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT): Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với Ngân hàng thanh toán thẻ.
48. Mã số xác định Chủ thẻ (PIN - Personal Identification Number): Là mã số mật của cá nhân được BIDV cung cấp cho KH hoặc bất cứ số PIN nào khác do KH tự thay đổi và sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực KH. Mã số này do KH chịu trách nhiệm bảo mật.
49. Dịch vụ xác thực giao dịch thẻ trực tuyến quốc tế (Dịch vụ 3D Secure): Là dịch vụ xác thực để tăng thêm sự an toàn cho KH khi thực hiện giao dịch thẻ trực tuyến tại website có biểu tượng Verified by Visa, Mastercard Identify Check hoặc biểu tượng dịch vụ xác thực tương tự của các Tổ chức thẻ.
50. Ghi Nợ: Là việc thực hiện làm giảm số tiền trong tài khoản/tài khoản liên kết thẻ/tài khoản thẻ của KH bao gồm số tiền giao dịch/số tiền giao dịch quy đổi, các phí do BIDV/tổ chức thanh toán/Tổ chức thẻ quốc tế quy định (nếu có) và các khoản phí khác (nếu có).
51. Ghi Có: Là việc thực hiện làm tăng số tiền trong tài khoản/tài khoản liên kết thẻ/tài khoản thẻ của KH bao gồm số tiền của giao dịch nộp tiền mặt, chuyển khoản, chuyển tiền mà KH là người thụ hưởng, số tiền được hoàn trả, số tiền điều chỉnh do BIDV/tổ chức thanh toán/ Tổ chức thẻ quy định (nếu có) và các khoản tiền lãi từ số dư trong tài khoản (nếu có).
52. Hạn mức giao dịch: Là số tiền tối đa, tối thiểu KH/Chủ thẻ được phép sử dụng căn cứ theo loại giao dịch, số lần, ngày, tháng do BIDV, Ngân hàng thanh toán thẻ quy định theo từng thời kỳ.
53. Ngày giao dịch: Là ngày KH thực hiện giao dịch theo ghi nhận trên hệ thống của BIDV.
54. Ngày hạch toán giao dịch: Là ngày mà giao dịch được ghi Nợ/ghi Có vào Tài khoản/Tài khoản liên kết thẻ/tài khoản thẻ tại hệ thống của BIDV.
55. Sao kê: Là bảng liệt kê các khoản ghi Nợ, ghi Có của Tài khoản/Thẻ.
56. Số tiền giao dịch (thẻ): Là số tiền mà KH dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt hoặc thực hiện giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt tại ĐVCNT hoặc tại ATM.
57. Số tiền giao dịch quy đổi: Là số tiền giao dịch được quy đổi ra VND theo tỷ giá của các Tổ chức thẻ (đối với các sản phẩm thẻ có số BIN do Tổ chức thẻ cấp) hoặc BIDV quy định vào thời điểm hạch toán giao dịch, trong đó đối với dịch vụ thẻ thời điểm này được xác định là thời điểm Giao dịch thẻ được Ghi nợ/Ghi có vào tài khoản thẻ.
58. Hóa đơn giao dịch (thẻ) là chứng từ xác nhận các giao dịch thẻ do KH thực hiện tại các thiết bị chấp nhận thẻ, máy giao dịch tự động.

Điều 3. Điều khoản, điều kiện mở và sử dụng tài khoản

1. Mở tài khoản

1.1. KH được mở TK tại kênh quầy, tại máy B-Smart hoặc KH mở tài khoản thông qua việc sử dụng phương tiện điện tử để kết nối với BIDV khi đáp ứng điều kiện theo quy định của BIDV từng thời kỳ.

1.2. KH kê khai bộ hồ sơ mở tài khoản (bản giấy hoặc điện tử) theo quy định của ngân hàng đảm bảo thông tin đúng sự thật và chính xác. Trường hợp KH là cá nhân 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 của pháp luật Việt Nam thì việc mở và thực hiện giao dịch (bao gồm cả đóng tài khoản) được thực hiện theo yêu cầu người giám hộ/đại diện theo pháp luật của KH.

1.3. BIDV có quyền đề nghị KH cung cấp hồ sơ mở tài khoản phù hợp với yêu cầu quản lý của ngân hàng và quy định của pháp luật.

1.4. KH đã thiết lập quan hệ với BIDV được mở thêm tài khoản tiền gửi thanh toán theo phương thức truyền thống và phương tiện điện tử do BIDV quy định từng thời kỳ.

2. Quản lý và sử dụng tài khoản

2.1. Địa điểm giao dịch: KH có thể đến bất cứ chi nhánh, phòng giao dịch, máy B-Smart, ATM nào của BIDV để thực hiện giao dịch (trừ trường hợp TK được mở có quy định hạn chế kênh giao dịch).

2.2. Số dư tối thiểu: KH phải duy trì số dư tối thiểu trên TK theo từng loại TK do BIDV quy định trong từng thời kỳ.

2.3. Lãi tiền gửi: KH được hưởng lãi trên số dư Có tại thời điểm BIDV bắt đầu chạy dữ liệu cuối ngày (23h hàng ngày), áp dụng theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn BIDV công bố và niêm yết công khai trong từng thời kỳ. Cơ sở tính lãi tiền gửi của BIDV là 365 ngày/năm.

2.4. Thấu chi: KH được chi vượt quá số tiền gửi trên TK, trong giới hạn hạn mức thấu chi được thỏa thuận giữa ngân hàng và KH.

2.5. Nhận sao kê, sổ phụ, chứng từ giao dịch: BIDV cung cấp giấy báo Nợ, báo Có, sao kê giao dịch, sổ phụ TK… tại ngân hàng. KH có thể yêu cầu ngân hàng cung cấp chứng từ TK theo định kỳ hoặc đột xuất và thanh toán phí theo biểu phí của BIDV từng thời kỳ.

2.6. Dịch vụ gửi thông báo biến động số dư BSMS: BIDV cung cấp dịch vụ thông báo biến động số dư trong tài khoản của KH đối với giá trị giao dịch tối thiểu theo quy định từng thời kỳ (hiện nay là từ 30.000 VND trở lên).

2.7. Sử dụng tài khoản

2.7.1. KH được sử dụng TK để nộp, rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ do BIDV cung ứng: Phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác.

2.7.2. KH được sử dụng số tiền trong phạm vi số dư khả dụng trên TK của mình để thanh toán các giao dịch hợp pháp, hợp lệ, theo đúng chữ ký đã đăng ký với BIDV tại quầy hoặc theo đúng phương thức xác thực trên các kênh giao dịch được BIDV chấp nhận.

Đối với riêng TK được mở theo phương tiện điện tử mà BIDV chưa gặp mặt trực tiếp KH để xác thực, KH chỉ được thực hiện tổng giá trị giao dịch ghi Nợ với hạn mức tối đa theo quy định từng thời kỳ khi giao dịch trên kênh ngân hàng điện tử, trừ giao dịch chuyển gửi tiết kiệm Online cho chính KH, giao dịch BIDV được chủ động trích Nợ và một số trường hợp theo quy định của BIDV từng thời kỳ. Trường hợp KH có nhu cầu giao dịch tại quầy/ thay đổi thông tin/ nâng hạn mức giao dịch hoặc sử dụng dịch vụ khác, KH đến chi nhánh của BIDV và thực hiện theo các quy trình, thủ tục của BIDV quy định.

2.7.3. Khi thực hiện giao dịch trên tài khoản tại quầy giao dịch, KH phải xuất trình giấy tờ tùy thân theo Quy trình mở và sử dụng tài khoản của BIDV. Chứng từ giao dịch và hồ sơ giao dịch chứng minh nguồn gốc số tiền chuyển và/hoặc mục đích chuyển tiền được lập phải hợp pháp, hợp lệ theo quy định hiện hành của pháp luật và của BIDV.

2.7.4. KH 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 trừ trường hợp đã có thỏa thuận thấu chi với BIDV.

2.7.5. KH có trách nhiệm lưu trữ các chứng từ giao dịch với BIDV nhằm mục đích đối chiếu khi cần thiết.

2.7.6. BIDV có quyền trích Nợ từ TK của KH và có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán/giao dịch/yêu cầu tạm khoá, đóng TK của KH trong một số trường hợp quy định tại mục 1 Điều 13.

3. Quản lý giao dịch, số dư tài khoản

3.1. KH có trách nhiệm tự tổ chức hạch toán, theo dõi, đối chiếu với Giấy báo Nợ, Giấy báo Có, hoặc

sao kê, sổ phụ TK được BIDV cung cấp định kỳ, quản lý các giao dịch trên TK và có thông báo ngay với BIDV khi phát hiện có sai sót, nhầm lẫn trên TK hoặc TK bị lợi dụng. Ngân hàng cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử để KH chủ động đối chiếu số dư tiền gửi với Ngân hàng. Định kỳ trước ngày 31 tháng 1 hàng năm, BIDV sẽ thực hiện đối chiếu số dư TK với KH tại quầy giao dịch. Trường hợp KH không đến thực hiện đối chiếu số dư thì được coi là đồng ý với số dư TK tại thời điểm cuối năm của KH tại ngân hàng.

3.2. Đối với giao dịch chuyển tiền đến không đủ điều kiện ghi Có và BIDV không liên hệ được với KH theo thông tin KH đã đăng ký với BIDV, BIDV có quyền chủ động hoàn trả giao dịch sau khi trừ đi các khoản phí của BIDV (nếu có) theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

3.3. Trong một số trường hợp, để BIDV thực hiện ghi Có vào TK, KH phải xuất trình hồ sơ chứng minh tính hợp pháp, hợp lệ của giao dịch theo quy định của pháp luật và của BIDV.

3.4. Trường hợp KH có nguồn tiền chuyển đến TK khác loại tiền TK KH đã mở, BIDV sẽ thực hiện chi trả theo trình tự ưu tiên như sau: (i) Ghi Có TK theo đúng chỉ dẫn TK 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 áp dụng đối với ngoại tệ chuyển tiền đến và KH đã có thỏa thuận từng lần/thỏa thuận khung về mua bán ngoại tệ với BIDV); (ii) Ghi Có vào TK cùng loại tiền chuyển đến nếu KH đã có TK mở theo loại tiền này (trừ TK chuyên dùng theo quy định của BIDV) tại BIDV; (iii) Thông báo cho KH để thực hiện thanh toán theo yêu cầu (mở thêm TK mới để ghi Có/chi trả bằng tiền mặt/gửi tiền gửi có kỳ hạn/bán ngoại tệ cho BIDV); (iv) Hoàn trả số tiền trên Lệnh chuyển tiền đến sau khi trừ đi các khoản phí của BIDV (nếu có) nếu không liên hệ được với KH theo quy định của BIDV từng thời kỳ.

4. Ủy quyền sử dụng tài khoản:

4.1. KH được ủy quyền cho người khác hoặc các chủ TK TTC ủy quyền cho nhau sử dụng tài khoản tại Chi nhánh mở 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 hoặc hợp pháp hóa lãnh sự 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.

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

4.3. 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.

4.4. Thông báo uỷ quyền/hủy ủy quyền của KH có hiệu lực ngay sau khi BIDV xác nhận hoặc thời gian khác ghi trên văn bản xác nhận của BIDV trừ trường hợp KH có yêu cầu khác.

5. Tạm khóa tài khoản

5.1. Ngân hàng thực hiện tạm khóa TK của Khách hàng một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TK khi:

- Khi có yêu cầu của KH (bằng văn bản hoặc đề nghị hỗ trợ qua Tổng đài theo quy định của BIDV từng thời kỳ).

- Khi KH sử dụng các dịch vụ Ngân hàng điện tử do BIDV cung cấp, ngân hàng tạm khoá khoản tiền gửi để đảm bảo nghĩa vụ thanh toán theo thời hạn quy định của từng dịch vụ.

- Khi KH đăng ký (gói) dịch vụ có điều kiện KH phải duy trì số dư trên TK để được tham gia (gói) dịch vụ.

- Tại văn bản này, KH đồng ý về việc ngân hàng tạm khóa TK trong các trường hợp sau:

+ Khi KH có dấu hiệu gian lận/lừa đảo, vi phạm pháp luật liên quan đến TK/thẻ (không áp dụng đối với trường hợp phản ánh qua Tổng đài), ngân hàng tạm khoá số tiền theo phản ánh, thời hạn tạm khoá là 03 (ba) ngày làm việc.

+ Khi phát sinh giao dịch tra soát khiếu nại từ tổ chức thẻ, ĐVCNT, các khoản rút thừa từ máy ATM, hoặc các trường hợp tài khoản của KH chưa đủ tiền để thanh toán các khoản giao dịch, phí,

lãi phát sinh trong quá trình quản lý và cung ứng dịch vụ…

- Trong các trường hợp trên, BIDV thực hiện thông báo tới KH khi phát sinh giao dịch tạm khoá/huỷ tạm khoá. Theo thỏa thuận trước bằng văn bản khác giữa KH và ngân hàng.
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

5.2. Việc tạm khóa tài khoản chấm dứt khi:

- Hết thời hạn tạm khóa theo yêu cầu của KH.
- Hết thời hạn tạm khóa theo thỏa thuận giữa KH và BIDV.
- KH yêu cầu hủy tạm khóa trước hạn (bằng văn bản hoặc đề nghị hỗ trợ qua Tổng đài theo quy định của BIDV từng thời kỳ).
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

6. Phong tỏa tài khoản

6.1. BIDV sẽ phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên TK 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 TK của KH 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 TK không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.
- Khi nhận được thông báo bằng văn bản của một trong các Chủ TK về việc phát sinh tranh chấp về TK chung giữa các Chủ TK TTC.
- Khi phát hiện và có cơ sở để đánh giá KH sử dụng giấy tờ tùy thân giả mạo để mở TK, KH mở TK với mục đích đáng ngờ.
- Khi BIDV phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH khi thực hiện mở và sử dụng TK.
- Theo yêu cầu của TCTD có quan hệ tín dụng với KH được KH đồng ý hoặc ủy quyền.
- KH 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, hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ…) nhưng không tự nguyện/chủ động thực hiện hoặc hình thức BIDV ghi nợ tự động TK KH thực hiện không thành công (nợ gốc, lãi, phí, nghĩa vụ bảo lãnh, nghĩa vụ tài chính phải thanh toán khác).
- Khi xảy ra các sự kiện làm phát sinh quyền phong tỏa TK của BIDV theo thỏa thuận cụ thể giữa BIDV và KH tại các hợp đồng (trong đó có bao gồm nghĩa vụ KH phải trả đối với các giá trị giao dịch và phí phát sinh từ việc sử dụng dịch vụ).
- Các trường hợp khác theo Điều khoản, điều kiện này và quy định của pháp luật.

6.2. Ngay sau khi phong tỏa TK, BIDV thông báo bằng văn bản hoặc điện thoại, tin nhắn hoặc email cho KH biết về lý do và phạm vi phong tỏa TK.

6.3. Việc phong tỏa TK 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 chuyển tiền.
- Khi các Chủ TK TTC có văn bản gửi đến BIDV xác định tranh chấp đã được giải quyết.
- Khi BIDV đã trích đủ số tiền mà KH có nghĩa vụ hoàn trả BIDV.
- Các trường hợp khác theo Điều khoản, điều kiện này và quy định của pháp luật.

7. Sử dụng tài khoản chung

7.1. TK TTC được sử dụng theo các nội dung cam kết và thỏa thuận trong Văn bản thỏa thuận/Hợp đồng Mở và sử dụng TK TTC.

7.2. Trừ khi có các thỏa thuận khác về cách thức sử dụng TK TTC, quyền và trách nhiệm của mỗi Chủ TK trong việc sử dụng TK TTC, phương thức giải quyết khi có tranh chấp, việc sử dụng TK TTC thực hiện theo nguyên tắc sau:

- Các Chủ TK TTC có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với TK TTC và việc sử dụng TK chung phải được sự chấp thuận của tất cả các Chủ TK. Mỗi Chủ TK phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng TK TTC.

- Mỗi Chủ TK chung có trách nhiệm thông báo cho các Chủ TK khác về thông tin nhận được của BIDV, trừ trường hợp giữa BIDV và các Chủ TK có thỏa thuận khác. Thông báo hoặc thông tin của BIDV gửi cho mỗi Chủ TK chung được coi như thông báo tới tất cả các Chủ TK chung khác.

- Từng Chủ TK có thể ủy quyền cho người khác thay mặt mình sử dụng TK chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các Chủ TK còn lại.

- Khi một trong các Chủ TK là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự thì quyền sử dụng TK chung và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TK chung được giải quyết theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận của các chủ TK chung đã đăng ký tại BIDV.

- Các Chủ TK chung đồng ý TK chung sẽ bị phong tỏa khi phát sinh tranh chấp liên quan đến TK chung, khi một trong các Chủ TK chung có đề nghị phong tỏa, tạm khóa bằng văn bản và chỉ giải tỏa khi tất cả các Chủ TK chung đề nghị ngân hàng giải tỏa bằng văn bản, 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.

- TK chung không được giao dịch đối với dịch vụ ngân hàng điện tử (Trừ Dịch vụ thanh toán hóa đơn, BSMS, Dịch vụ BIDV Samsung Pay và Dịch vụ trên ứng dụng BIDV Pay+).

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

8. Đóng tài khoản

8.1. BIDV sẽ đóng TK của KH trong các trường hợp sau:

- Đóng TK theo yêu cầu của KH hoặc của Người đại diện theo pháp luật/Người giám hộ của KH và KH hoặc của Người đại diện theo pháp luật/Người giám hộ của KH đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK.

- BIDV thực hiện đóng TK của KH trong các trường hợp:

(i) Khi Chủ TK bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự.

(ii) Khi Chủ TK vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại hợp đồng về mở và sử dụng TK với BIDV, quy định về FATCA, quy trình mở và sử dụng TK của BIDV.

(iii) Khi TK hết số dư và không có giao dịch nào trong thời hạn liên tục: 6 tháng đối với TK VND, 12 tháng đối với TK ngoại tệ (trừ một số sản phẩm có quy định và thỏa thuận riêng với KH).

(iv) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

(v) Khi có căn cứ về việc KH có dấu hiệu gian lận, lừa đảo trong việc mở và sử dụng TK.

(vi) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Khi đóng TK, BIDV sẽ thông báo cho KH bằng một trong các phương thức gửi văn bản, email, tin nhắn điện thoại, gọi điện thoại và niêm yết công khai tại quầy giao dịch của ngân hàng.

8.2. KH có thể đề nghị đóng TK tại bất kỳ chi nhánh nào của BIDV. Trường hợp KH giao dịch đóng TK khác chi nhánh mở TK, KH sẽ được thực hiện theo yêu cầu sau khi chi nhánh tiếp nhận phối hợp với chi nhánh mở TK.

8.3. Việc đóng TK 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.

8.4. Khi đóng TK, BIDV đồng thời sẽ chấm dứt các dịch vụ kết nối với TK đó. KH thanh toán phí đóng TK 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 thanh toán các khoản phí khác theo biểu phí của BIDV và các nghĩa vụ tài chính khác của KH tại BIDV (nếu có).

8.5. KH không được đóng TK khi TK của KH đang bị phong tỏa hoặc KH chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với BIDV.

8.6. Khi TK được đóng, số dư còn lại trên TK được xử lý như sau:

- Chi trả theo yêu cầu của Chủ TK, người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ TK hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ TK là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích.
- Chi trả theo quyết định của Tòa án.
- Trường hợp TK còn số dư và KH/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 TK bằng văn bản theo hình thức thư bảo đảm cho KH/Người thụ hưởng nhưng KH/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, KH có đề nghị kèm theo nội dung hợp lệ (đi công tác xa lâu ngày, KH không nhận được thông báo của ngân hàng,...), BIDV thực hiện thanh toán hoàn trả KH.

8.7. Sau khi đóng TK, KH muốn sử dụng TK phải làm thủ tục mở TK mới theo quy trình, quy định của BIDV.

Điều 4. Điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng thẻ

1. Đăng ký phát hành thẻ và giao nhận thẻ, PIN

1.1. Việc KH đăng ký phát hành thẻ thông qua các kênh đăng ký điện tử mà BIDV triển khai trong từng thời kỳ có giá trị pháp lý như đăng ký bằng văn bản tại quầy giao dịch.

1.2. Khi KH đăng ký phát hành thẻ, BIDV thực hiện đăng ký mặc định một số sản phẩm, dịch vụ gia tăng cho thẻ theo chính sách sản phẩm dịch vụ của BIDV từng thời kỳ.

1.3. KH đồng ý rằng BIDV có toàn quyền chuyển thẻ và PIN cho KH theo cách thức chuyển giao mà KH đã đề nghị khi đăng ký phát hành thẻ và/hoặc theo cách thức mà BIDV triển khai trong từng thời kỳ và đảm bảo an toàn, phù hợp. KH có trách nhiệm bảo quản thẻ, PIN theo hướng dẫn của BIDV và chịu trách nhiệm đối với các rủi ro phát sinh từ/liên quan đến thẻ nếu không do lỗi của BIDV.

1.4. BIDV có quyền nhưng không có nghĩa vụ chấp nhận đề nghị của KH về việc giao thẻ/PIN trực tiếp cho KH tại một địa chỉ cụ thể. Trong trường hợp BIDV chấp nhận đề nghị giao thẻ trực tiếp cho KH tại một địa chỉ cụ thể, BIDV sẽ tiến hành nhận dạng KH thông qua một số thông tin cá nhân của KH và thông tin trên thẻ theo quy định của BIDV. BIDV được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc giao Thẻ/PIN cho KH khi thông tin nhận dạng KH nhận được là chính xác, đầy đủ.

1.5. KH phải liên hệ nhận Thẻ/PIN trong vòng 120 ngày kể từ ngày Thẻ/PIN được phát hành theo thông báo của BIDV trừ khi có thoả thuận khác giữa BIDV và KH về thời hạn nhận Thẻ/PIN.

2. Quản lý, sử dụng thẻ

2.1. KH sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức giao dịch và loại giao dịch được phép thực hiện theo quy định của BIDV và/hoặc theo quy định của Ngân hàng nhà nước.

2.2. KH đảm bảo tài khoản liên kết thẻ có đủ số dư để thực hiện giao dịch và thanh toán các khoản phí. KH không sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch khi TK không còn đủ số dư khả dụng, không sử dụng lại thẻ khi đã có nghi ngờ lộ thông tin thẻ hoặc đã thông báo mất, thất lạc (KH trả lại cho BIDV thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được).

2.3. KH chịu trách nhiệm về tất cả giao dịch thẻ phát sinh kể từ thời điểm nhận được thẻ và phải bảo quản thẻ, bảo mật số PIN/thông tin trên thẻ, thông tin Sao kê và các thông tin phải bảo mật khác

của thẻ.

2.4. KH cần tuân thủ các quy định dưới đây để bảo mật thông tin Thẻ/số PIN:

- Ký tên vào mặt sau thẻ tại phần chữ ký KH bằng bút bi ngay sau khi nhận được thẻ và sử dụng chữ ký này khi thực hiện giao dịch thẻ;
- Không tiết lộ số PIN, các thông tin trên thẻ bao gồm nhưng không giới hạn ở số thẻ, ngày hết hạn, giá trị xác thực thẻ (số CVV2/CVC2 – 3 chữ số cuối in trên Dải chữ ký đặt tại mặt sau thẻ), mật khẩu OTP cho bất kỳ ai (kể cả người thân trong gia đình, bạn bè);
- Không đưa thẻ cho người khác sử dụng, không chuyển nhượng/cầm cố thế chấp thẻ.
- Không đưa cho người khác mượn các thiết bị nhận mật khẩu OTP.
- Không ghi lại số PIN trên bất kỳ vật nào được mang theo hoặc đặt gần thẻ;
- Bảo quản thẻ như tiền mặt, tránh nguy cơ thẻ bị đánh cắp, lợi dụng. Thực hiện hướng dẫn sử dụng và bảo mật thẻ của BIDV theo tài liệu kèm theo khi phát hành thẻ và các thông báo của BIDV trong quá trình sử dụng thẻ;
- Thông báo ngay cho BIDV trong các trường hợp KH phát hiện thẻ bị mất cắp hoặc thất lạc hoặc các thông tin trên thẻ hoặc số PIN bị một bên thứ ba sử dụng trái phép hoặc phát hiện các giao dịch thẻ bất thường;
- KH xác nhận và đồng ý rằng BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào mà KH phải chịu do hoặc liên quan đến việc không tuân thủ các quy định bảo mật thông tin thẻ;
- Bảo mật thông tin về KH, tài khoản liên kết thẻ, giao dịch thẻ.

2.5. Trong trường hợp thẻ/thông tin liên quan đến thẻ/số PIN bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của KH, KH phải:

- Thông báo ngay cho BIDV qua Trung tâm CSKH hoặc Chi nhánh/Phòng giao dịch BIDV;
- Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm thẻ bị mất, thông tin liên quan đến thẻ/số PIN bị lộ/đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của BIDV;
- Yêu cầu khóa thẻ và nộp lại thẻ chính và (các) thẻ phụ cho BIDV trong trường hợp KH nghi ngờ gian lận và khẳng định không thực hiện giao dịch trong khi vẫn cầm giữ thẻ;
- Trường hợp thẻ nghi ngờ đã bị lộ thông tin, KH không được thực hiện kích hoạt lại thẻ.

2.6. KH phải chịu trách nhiệm đối với tất cả thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho BIDV và/hoặc Bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ kể cả các giao dịch không thực hiện cấp phép thông qua hệ thống BIDV nếu:

- Phát sinh từ việc KH gian lận hoặc không tuân thủ các nội dung đã thỏa thuận với BIDV tại bản Điều khoản, điều kiện này trong quá trình sử dụng thẻ;
- Phát sinh từ việc thẻ bị lợi dụng;
- Các giao dịch thẻ trái pháp luật và quy định của BIDV.

2.7. KH phải tuân thủ các quy định của Pháp luật, không được sử dụng thẻ ghi nợ BIDV cấp cho KH một cách trực tiếp hay gián tiếp trong bất kì hành vi hoặc mục đích nào trái với pháp luật Việt Nam bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài.

2.8. KH được khuyến khích đăng ký dịch vụ BSMS để hỗ trợ kiểm soát giao dịch và quản lý thẻ kịp thời trong quá trình sử dụng.

2.9. KH là chủ thẻ ghi nợ quốc tế được mặc định đăng ký tính năng giao dịch E-commerce và dịch vụ 3D Secure khi phát hành thẻ để tăng trải nghiệm và bảo mật trong quá trình sử dụng dịch vụ thẻ. Dịch vụ 3D Secure sẽ được kích hoạt trong vòng 02 ngày làm việc kể từ ngày thẻ được kích hoạt hoặc cập nhật số điện thoại thành công (sau khi thẻ đã được phát hành) trên hệ thống quản lý thẻ của BIDV.

2.10. KH có quyền yêu cầu BIDV thực hiện xử lý các yêu cầu đối với dịch vụ thẻ qua Trung tâm CSKH và các kênh điện tử khác như BSMS, SmartBanking phù hợp với các thoả thuận giữa BIDV và KH, bao gồm các dịch vụ như: khoá thẻ tạm thời, kích hoạt thẻ, cung cấp thông tin về Thẻ/Giao dịch thẻ, thay đổi địa chỉ nhận Sao kê/số điện thoại di động/địa chỉ Email, kích hoạt/huỷ kích hoạt giao dịch Ecomemrce và các dịch vụ khác theo quy định của BIDV tại từng thời kỳ. Khi KH sử dụng các dịch vụ thẻ qua Trung tâm CSKH, BIDV sẽ sử dụng các thông tin

KH đã đăng ký với ngân hàng để xác thực. KH phải chịu trách nhiệm về rủi ro (nếu có) đối với các yêu cầu về dịch vụ Thẻ.

2.11. KH được hưởng các dịch vụ giá trị gia tăng theo Điều khoản, điều kiện của nhà cung cấp dịch vụ và BIDV.

2.12. BIDV có quyền thay đổi số thẻ và/hoặc ngày hết hạn của thẻ khi thẻ được thay thế hoặc gia hạn. KH tự chịu trách nhiệm đối với việc thông báo sự thay đổi này cho bất kỳ bên nào mà KH có thể thực hiện giao dịch thẻ hoặc có thoả thuận về thanh toán. BIDV không có trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hay thiệt hại nào mà KH có thể phải chịu phát sinh từ việc thay đổi này.

2.13. BIDV chấp nhận và/hoặc từ chối giao dịch theo quy định của pháp luật, Tổ chức thẻ, Ngân hàng thanh toán thẻ và BIDV; BIDV được quyền hạn chế, từ chối giao dịch từ thẻ theo đánh giá rủi ro của BIDV theo từng thời kỳ mà không cần thông báo trước.

2.14. Bất kỳ lệnh giao dịch nào được thực hiện và ghi nhận, lưu giữ trên hệ thống của BIDV được coi là có hiệu lực và có giá trị ràng buộc đối với KH, đồng thời sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH với BIDV và có giá trị pháp lý. Trong trường hợp cần thiết, BIDV được quyền yêu cầu KH cung cấp các thông tin, các chứng từ liên quan đến các Giao dịch thẻ do KH thực hiện nhằm xác minh tính hợp pháp của các giao dịch này cũng như bằng chứng chứng minh việc không thực hiện giao dịch.

2.15. Khi thẻ Ghi nợ quốc tế sắp hết hạn sử dụng, BIDV sẽ gửi thông báo tới KH về việc gia hạn thẻ qua thư, hoặc điện thoại, hoặc bất kỳ hình thức nào mà BIDV cho là phù hợp. Ba mươi (30) ngày trước ngày Thẻ hết hạn sử dụng, nếu BIDV không nhận được bất cứ phản hồi nào của KH thì xem như KH đồng ý gia hạn Thẻ. BIDV sẽ thực hiện gia hạn và gửi thẻ gia hạn cho KH trước khi thẻ cũ hết hạn.

2.16. Trong quá trình sử dụng thẻ để thanh toán QR, KH liên hệ ngay với Trung tâm CSKH để được hỗ trợ kiểm tra trong trường hợp tài khoản đã bị trừ tiền nhưng không nhận được hàng và ĐVCNT thông báo giao dịch không thành công.

2.17. BIDV ghi Nợ tài khoản liên kết thẻ/tài khoản thẻ giá trị giao dịch và các khoản phí trong phát hành và sử dụng thẻ mà không bị ảnh hưởng bởi việc giao, nhận, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được chấp nhận thanh toán bằng thẻ.

KH chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thẻ thực hiện thành công và được ghi Nợ vào tài khoản thẻ/tài khoản liên kết thẻ, kể cả các giao dịch không thực hiện cấp phép thông qua hệ thống BIDV như giao dịch thẻ trực tuyến, giao dịch thẻ có/không nhập PIN, giao dịch không xuất trình thẻ; giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn và các giao dịch khác mà không phụ thuộc vào Hạn mức giao dịch, số tiền và số lần giao dịch được BIDV quy định tại từng thời kỳ.

2.18. BIDV có quyền thực hiện việc ghi Có và/hoặc ghi Nợ trên tài khoản thẻ/tài khoản liên kết thẻ trong các trường hợp sau:

- Để yêu cầu Chủ thẻ hoàn trả số tiền liên quan đến việc thực hiện bản Điều khoản, điều kiện này.
- Vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót/xử lý lỗi hệ thống (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ.
- Để xử lý các giao dịch được gửi tự động vào tài khoản thẻ từ hệ thống của các Tổ chức thẻ, bất kể sự đồng ý của Chủ thẻ liên quan đến giao dịch đó.

3. Quy định đối với KH trong trường hợp có thẻ phụ

3.1. Chủ thẻ phụ được Chủ thẻ chính đăng ký phát hành và cho phép sử dụng thẻ với tư cách là Chủ thẻ phụ và cam kết thực hiện toàn bộ nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ.

3.2. Chủ thẻ chính và/hoặc (các) Chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện bằng thẻ/sử dụng thông tin thẻ đã được cấp và các khoản phí liên quan đến giao dịch thẻ, kể cả trong trường hợp Chủ thẻ chính và/hoặc (các) Chủ thẻ phụ không ký xác nhận trên hóa đơn giao dịch.

3.3. Tất cả các thông báo, văn bản liên quan sẽ được gửi cho Chủ thẻ chính theo các hình thức được quy định trong bản Điều khoản, điều kiện này.

3.4. Chủ thẻ chính có quyền đề nghị BIDV thực hiện các yêu cầu liên quan đến thẻ phụ mà không cần có xác nhận của (các) Chủ thẻ phụ như: khoá thẻ, kích hoạt thẻ của Chủ thẻ phụ, gia hạn thẻ, thay thế thẻ, kích hoạt lại PIN, nhận thẻ, nhận PIN, chấm dứt sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ…

3.5. Trong trường hợp cần thiết, (các) Chủ thẻ phụ có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng thẻ phụ và gửi trả thẻ cho BIDV. Tuy nhiên, Chủ thẻ phụ hoàn toàn không có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng thẻ chính cũng như bất kỳ yêu cầu khác liên quan đến hiệu lực của Hợp đồng.

4. Khoá thẻ, chấm dứt sử dụng, hủy thẻ

4.1. KH được phép yêu cầu BIDV khóa thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ.

4.2. KH sẽ yêu cầu BIDV khóa thẻ khi thẻ bị mất cắp, thất lạc, bị thu giữ (bởi ATM hoặc tổ chức/cá nhân khác), hoặc nghi ngờ bị lợi dụng.

4.3. BIDV có quyền khoá thẻ và/hoặc thu hồi thẻ và/hoặc chấm dứt sử dụng thẻ mà không cần báo trước hoặc chờ sự chấp thuận từ KH trong các trường hợp sau:

- Khi thẻ không phát sinh giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ hoặc giao dịch rút tiền mặt trong 12 tháng liên tiếp;
- Phát hiện thẻ có nguy cơ bị lộ thông tin dữ liệu thẻ;
- KH vi phạm Hợp đồng/có hành vi gian lận, giả mạo hoặc thẻ nghi ngờ liên quan đến gian lận, giả mạo, có giao dịch bất hợp pháp từ thẻ; chấm dứt sử dụng thẻ khi KH tiếp tục vi phạm các điều khoản trong Bản điều khoản, điều kiện này sau 30 ngày kể từ ngày BIDV gửi thông báo Thẻ bị tạm ngừng sử dụng (thẻ bị khóa trên hệ thống);
- KH đề nghị không gia hạn thẻ;
- KH cung cấp các thông tin sai sự thật;
- KH bị mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc KH có hành vi phạm pháp luật hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự;
- KH không đáp ứng chính sách khách hàng của BIDV theo quy định trong từng thời kỳ;
- KH qua đời;
- Theo đề nghị của cơ quan có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật hoặc theo quy định của Tổ chức thẻ quốc tế;
- Khi không còn tài khoản hoạt động nào liên kết đến thẻ.
- Khóa thẻ khi một trong các tài khoản liên kết đến thẻ bị phong tỏa theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

4.4. BIDV khóa thẻ trong vòng 60 phút kể từ khi nhận được thông báo của KH qua tổng đài Trung tâm CSKH của BIDV hoặc trực tiếp tại Chi nhánh về việc thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ thông tin, thẻ nghi ngờ gian lận, giả mạo.

4.5. KH có thể chủ động thực hiện khóa thẻ qua các kênh Ngân hàng điện tử như SmartBanking và các kênh ngân hàng điện tử khác mà BIDV triển khai theo từng thời kỳ.

4.6. Khi chấm dứt sử dụng thẻ, BIDV sẽ tiến hành đồng thời việc thu hồi thẻ chính và thẻ phụ (nếu có).

4.7. BIDV tự động huỷ thẻ và thu các phí liên quan nếu KH không đến nhận thẻ tại chi nhánh BIDV hoặc BIDV không liên hệ được với KH để trả thẻ sau 120 ngày kể từ ngày BIDV phát hành thẻ.

5. Tham gia Bảo hiểm Chủ thẻ ghi nợ nội địa

Trường hợp tham gia Bảo hiểm Chủ thẻ ghi nợ nội địa (sản phẩm bảo hiểm do Tổng Công ty Bảo hiểm BIDV (BIC) cung cấp cho Chủ thẻ ghi nợ nội địa BIDV), KH đồng ý:

5.1. Thanh toán phí bảo hiểm cho BIC trong khoảng thời gian theo quy định của BIDV từng thời kỳ (được thông báo trên website của BIDV) và ủy quyền cho BIDV trích Nợ từ tài khoản đầu tiên trong danh sách các tài khoản liên kết thẻ để đóng phí bảo hiểm cho BIC.

5.2. Ủy quyền cho BIDV thu đòi chi phí phát hành lại thẻ từ BIC trong trường hợp BIDV đã phát hành lại thẻ cho KH theo quyền lợi bảo hiểm "Chi phí phát hành lại thẻ" thuộc phạm vi được bảo hiểm.

Điều 5. Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử

1. Đăng ký, hủy đăng ký, tạm khóa dịch vụ

1.1. KH đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử qua kênh quầy giao dịch tại Chi nhánh/ phòng giao dịch của BIDV hoặc đăng ký trực tuyến tại website của BIDV, hoặc đăng ký theo phương thức điện tử hoặc đăng ký qua Tổng đài Trung tâm CSKH hoặc kênh khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ.

1.2. Để hủy dịch vụ, KH đề nghị tại Chi nhánh, phòng giao dịch của BIDV hoặc qua các kênh trực tuyến/điện tử BIDV cung cấp trong từng thời kỳ.

1.3. Trong trường hợp thiết bị di động bị mất hoặc bị hư hỏng; tiềm ẩn hoặc xảy ra bất kỳ rủi ro/thiệt hại do tên đăng nhập và mật khẩu của người dùng không còn bảo mật, KH cần đề nghị BIDV tạm thời khóa sử dụng dịch vụ thông qua Chi nhánh/ phòng giao dịch, Tổng đài hoặc trên dịch vụ e-banking BIDV cung cấp.

1.4. Đăng ký, quản lý Số Token của dịch vụ BIDV Samsung Pay

- KH đăng ký Số Token cho thẻ ghi Nợ đang hoạt động trên ứng dụng Samsung Pay.
- KH kích hoạt, hủy và chuyển trạng thái Số Token trên ứng dụng Samsung Pay, tại chi nhánh/ phòng giao dịch của BIDV, Tổng đài hoặc qua các kênh khác theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ. KH có thể được yêu cầu thực hiện thêm các bước để xác thực trước khi Số Token được kích hoạt, đồng nghĩa với việc Thẻ hợp lệ của KH được thêm vào Samsung Pay và sẵn sàng để thực hiện giao dịch.
- Việc hủy dịch vụ Samsung Pay cho một thẻ Ghi nợ nội địa BIDV sẽ chỉ chặn Giao dịch tạo Số Token mới cho thẻ mà không xử lý với Số Token đã được tạo (nội dung này cần phải thực hiện hủy Số Token).

2. Hạn mức giao dịch

Tùy theo quy định của pháp luật và chính sách của BIDV trong từng thời kỳ, BIDV quy định hạn mức giao dịch áp dụng chi tiết đối với từng phương thức xác thực hoặc từng dịch vụ e-Banking, trong đó:

- Hạn mức số tiền giao dịch/lần: Là số tiền tối đa KH có thể thực hiện trong một lần giao dịch.
- Hạn mức số tiền giao dịch/ngày: Là số tiền tối đa KH có thể giao dịch trong một ngày.
- Hạn mức số lần giao dịch/ngày: Là số lần giao dịch tối đa KH có thể thực hiện trong một ngày.
- Tổng hạn mức/hạn mức giao dịch không yêu cầu mã xác thực OTP: Là tổng số tiền/số tiền giao dịch trong một ngày/một giao dịch của KH không yêu cầu mã xác thực OTP. Khi số tiền giao dịch của KH vượt quá hạn mức này thì hệ thống yêu cầu KH phải cung cấp mã xác thực OTP khi thực hiện giao dịch.
- Hạn mức tổng số tiền giao dịch/tháng: Là số tiền tối đa KH có thể giao dịch trong một tháng.

3. Mã đăng nhập, mật khẩu và thiết bị bảo mật, thiết bị cài đặt

3.1. Mã/Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập lần đầu hoặc cấp lại có thể được gửi trực tiếp tới KH tại chi nhánh/Phòng giao dịch của BIDV hoặc được gửi qua Tổng đài, gửi qua các địa chỉ email, số điện thoại đã đăng ký của KH với Ngân hàng. KH ký và gửi lại Phiếu xác nhận/bàn giao thiết bị bảo mật (nếu có) cho BIDV sau khi nhận phong bì chứa các thông báo để BIDV kích hoạt gói dịch vụ Tài chính cho KH.

3.2. KH cam kết chịu trách nhiệm trước pháp luật về quyền sở hữu số điện thoại đăng ký dịch vụ và số điện thoại đăng ký nhận OTP của dịch vụ. Khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của BIDV, KH đồng ý thay đổi mật khẩu ngay sau khi bắt đầu sử dụng dịch vụ và định kỳ thay đổi mật khẩu. KH không sử dụng các thông tin như ngày sinh, số Giấy tờ tùy thân, biển số xe, các số tự nhiên giống nhau, các số tự nhiên liên tiếp... để đặt mật khẩu.

3.3. KH phải đảm bảo an toàn, bảo mật cho mã đăng nhập, mật khẩu và thiết bị bảo mật (điện thoại gắn với số điện thoại đã đăng ký nhận SMS OTP, Smart OTP). Đối với dịch vụ BIDV Samsung Pay, KH bảo mật email đăng nhập, mật khẩu, mã PIN Samsung Pay và các yếu tố xác thực khác

do Samsung phát triển, thiết bị cài đặt Samsung Pay (bao gồm việc đảm bảo rằng thiết bị không bị thay đổi trái ngược với chính sách phần mềm và phần cứng của nhà sản xuất).

3.4. KH cần ghi nhớ mật khẩu, không nên ghi chép ở bất cứ nơi nào, không tiết lộ mật khẩu cho bất kỳ người nào, không nên đặt tuỳ chọn của trình duyệt web cho phép lưu lại Tên/Mã đăng nhập và mật khẩu người dùng, thoát khỏi hệ thống ngân hàng 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 ngân hàng điện tử.

3.5. KH cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về việc bảo quản và sử dụng mã đăng nhập, mật khẩu do BIDV cấp kể từ khi được ngân hàng cung cấp theo các hình thức được quy định tại điều khoản, điều kiện này.

3.6. KH cần tuân thủ các hướng dẫn về an toàn, bảo mật do BIDV ban hành/thông báo trên website và trên ứng dụng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV.

3.7. KH thông báo tại Chi nhánh/ phòng giao dịch BIDV hoặc bằng hình thức gọi đến Trung tâm CSKH khi phát hiện/ nghi ngờ việc truy cập trái phép dịch vụ ngân hàng điện tử; hoặc nghi ngờ mật khẩu bị lộ.

3.8. Việc cấp lại mật khẩu, thay đổi phương thức xác thực, thay đổi gói dịch vụ hoặc ngừng sử dụng dịch vụ được thực hiện trên cơ sở yêu cầu của KH, theo quy định của BIDV và chỉ có giá trị khi được BIDV xác nhận.

4. Sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử

4.1. KH sử dụng Dịch vụ e-Banking theo các nội dung hướng dẫn do Ngân hàng quy định, được đăng tải trên website của BIDV hoặc công bố tại trụ sở Ngân hàng.

4.2. Các lệnh thanh toán, chuyển tiền chỉ hợp pháp, hợp lệ khi: (i) KH thực hiện theo đúng hướng dẫn của BIDV; (ii) Đầy đủ các nội dung theo quy định của Ngân hàng 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 có đủ số dư được phép sử dụng; (iv) Lệnh thanh toán trong hạn mức KH đã đăng ký hoặc được BIDV quy định; (v) Được xác nhận chấp nhận bởi Chữ ký điện tử của KH; (vi) Giao dịch không bị hạn chế hoặc bị cấm bởi pháp luật; (vii) Các điều kiện khác do BIDV quy định (nếu có).

4.3. KH chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý, bằng chi phí của mình để trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm đảm bảo an toàn, đảm bảo tính tương thích cho các loại máy móc thiết bị, 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 và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép dịch vụ.

4.4. KH chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào và thực hiện giao dịch trên hệ thống ngân hàng điện tử của BIDV theo đúng Tên/Mã đăng nhập, mật khẩu và Token theo quy định của BIDV là hợp lệ và KH hoàn toàn chịu trách nhiệm về các giao dịch này mà không thể hủy, thay đổi, phủ nhận giao dịch. BIDV được xử lý giao dịch mà không cần thêm bất kỳ xác nhận và thông báo của KH. Giao dịch ngân hàng điện tử đã được gửi tới BIDV hợp lệ và được BIDV chấp thuận có đầy đủ tính pháp lý của một hợp đồng giữa BIDV và KH. Các dữ liệu được ghi chép, xác nhận, xử lý và lưu trữ bởi hệ thống ngân hàng điện tử sẽ là bằng chứng về giao dịch đã được thực hiện.

4.5. KH cam kết và chịu hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với việc thực hiện giao dịch chuyển tiền trên kênh ngân hàng điện tử đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật (quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền…).

4.6. Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ các thông tin của bên thứ ba (nhà cung cấp dịch vụ) trên màn hình dịch vụ BIDV e-Banking trước khi sử dụng. Đọc, hiểu, tuân thủ và ràng buộc bởi các quy định liên quan tới giao dịch trên BIDV e-Banking trước khi sử dụng dịch vụ.

4.7. KH chịu trách nhiệm về các khoản phí điện thoại, phí truy cập Internet và các khoản phí khác mà bên thứ ba thu khi sử dụng dịch vụ.

4.8. Phối hợp với BIDV và các đối tác liên quan để tìm nguyên nhân xử lý các lỗi KH phản ánh trong quá trình sử dụng dịch vụ, hợp tác thực hiện tất cả các yêu cầu cần thiết để phòng ngừa, ngăn chặn giao dịch gian lận, mất mát hay mất cắp liên quan đến thiết bị cài đặt dịch vụ, thẻ liên quan đến sử

dụng dịch vụ.

4.9. KH cam kết là chủ sở hữu duy nhất số thuê bao điện thoại đã đăng ký, chịu trách nhiệm trong trường hợp có khiếu nại phát sinh từ việc thông tin thuê bao của KH tại nhà mạng là không chính chủ. Trường hợp KH sử dụng số điện thoại không chính chủ hoặc chuyển nhượng số điện thoại mà không thông báo lại cho BIDV để cập nhật thông tin, nếu BIDV phối hợp với đơn vị viễn thông và xác định được số điện thoại này không còn là chính chủ của KH, BIDV có quyền dừng các dịch vụ ngân hàng điện tử mà KH đã đăng ký, sử dụng số điện thoại này để xác thực hay giao dịch.

4.10. Khi KH đã thực hiện thành công giao dịch chuyển tiền tới người thụ hưởng mở tài khoản tại ngân hàng ngoài hệ thống BIDV nhưng KH chỉ dẫn sai thông tin, trong trường hợp nhận được tra soát của ngân hàng hưởng yêu cầu KH đính chính, BIDV có quyền thay mặt KH đòi lại lệnh thanh toán nói trên để hoàn trả món tiền vào TK của KH.

4.11. BIDV thông báo và hoàn trả số tiền giao dịch vào TK của KH khi giao dịch bị lỗi không thể chuyển tới ngân hàng thụ hưởng.

4.12. Các giao dịch thanh toán hóa đơn liên quan đến việc thanh toán và cung cấp dịch vụ, hàng hóa giữa các đối tác cung cấp dịch vụ, ĐVCNTT và KH, BIDV chịu trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu của KH và hỗ trợ KH trong việc đối chiếu, xác nhận và 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 BIDV hay ngân hàng kết nối/đối tác hợp tác của BIDV không phải là sự chấp thuận, chứng thực hay bảo hành của BIDV đối với ĐVCNTT đó hoặc các sản phẩm hoặc dịch vụ do họ cung cấp.

4.13. Đối với giao dịch tiền gửi có kỳ hạn của dịch vụ BIDV Bankplus: KH có thể gửi có kỳ hạn với số lượng sổ không hạn chế, tuy nhiên số lượng sổ có thể truy vấn và tất toán tối đa là 25 sổ, các sổ còn lại KH truy vấn/tất toán tại các kênh BIDV e-Banking khác hoặc tại các Chi nhánh/ phòng giao dịch của BIDV.

4.14. Đối với giao dịch trả nợ vay online: Trường hợp tại hợp đồng tín dụng quy định KH phải nộp phí trả nợ trước hạn/lãi trả chậm/phần lãi đã hỗ trợ theo gói tín dụng ưu đãi, KH trực tiếp đến nộp tại chi nhánh quản lý khoản vay tại BIDV hoặc KH đồng ý không hủy ngang, ủy quyền cho BIDV được toàn quyền trích nợ từ TK của KH tại BIDV để thu phí trả nợ trước hạn/lãi trả chậm/phần lãi đã hỗ trợ theo gói tín dụng ưu đãi mà không cần bất kỳ thủ tục nào khác từ phía KH.

4.15. Đối với các KH đăng ký sử dụng dịch vụ BSMS, BIDV không thực hiện thông báo tin nhắn đến KH đối với các giao dịch có giá trị nhỏ. Trước khi thực hiện ngừng báo tin nhắn phát sinh đối với các giao dịch giá trị nhỏ, BIDV thực hiện thông báo cho KH trên website hoặc qua số điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ hoặc qua email của KH.

4.16. Giao dịch bằng Samsung Pay

- Giao dịch bằng Samsung Pay thực hiện được tại các Thiết bị chấp nhận thẻ có MST và/hoặc NFC.
- Giao dịch qua Samsung Pay bằng thẻ ghi nợ nội địa tại ĐVCNT cần sử dụng PIN như giao dịch bằng thẻ ghi nợ nội địa.
- Do cách thức hoạt động của Samsung Pay, khách hàng có thể được yêu cầu xuất trình Thiết bị (điện thoại) đủ điều kiện tại ĐVCNT khi thực hiện việc hoàn trả sản phẩm được mua bằng Thiết bị đủ điều kiện qua Samsung Pay.
- Tùy thuộc vào các quy định của pháp luật hiện hành, vào bất kỳ thời điểm nào, BIDV có thể: (i) Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của KH liên quan đến Samsung Pay; (ii) Điều chỉnh hay tạm ngừng các loại giao dịch hay các giá trị giao dịch bằng Thẻ liên quan đến Samsung Pay; (iii) Thay đổi tương thích cho việc kết nối Thẻ với ứng dụng Samsung Pay; (iv) Thay đổi quy trình xác thực thẻ.

4.17. Giao dịch qua mã QR bằng các chương trình ứng dụng:

- Giao dịch qua mã QR bằng các chương trình ứng dụng thực hiện được tại các ĐVCNTT (của

BIDV và các đối tác hợp tác theo thông báo của BIDV trong từng thời kỳ) và ATM BIDV có hỗ trợ giao dịch qua QR.

- Đối với giao dịch tại ĐVCNTT, KH chịu trách nhiệm kiểm tra nội dung mua hàng và các thông tin chi tiết về sản phẩm/dịch vụ với ĐVCNTT cũng như tuân theo các điều khoản và điều kiện cụ thể của ĐVCNTT.

5. Ngày xử lý hiệu lực của các giao dịch

Thời gian ngừng giao dịch (cut-off time) đối với mỗi loại giao dịch trên kênh ngân hàng điện tử là khác nhau. Tùy theo quy định của BIDV, các giao dịch được phê duyệt sau cut-off time có thể bị từ chối xử lý hoặc được giữ trong hệ thống để chờ xử lý vào ngày làm việc tiếp theo. Thời gian để hệ thống BIDV e-Banking xử lý các giao dịch tài chính của KH như sau:

5.1. Đối với các giao dịch chuyển khoản cho người thụ hưởng có TK trong hệ thống BIDV và các giao dịch thanh toán hóa đơn: Giao dịch sẽ được xử lý ngay sau khi hệ thống nhận được thông tin giao dịch.

5.2. Đối với các giao dịch chuyển tiền cho người thụ hưởng có tài khoản nằm ngoài hệ thống BIDV thuộc tính năng Chuyển tiền trong nước: Giao dịch sẽ được chuyển đến ngân hàng thụ hưởng trong thời gian sớm nhất theo hệ thống thanh toán mà BIDV triển khai trong từng thời kỳ, tính từ thời điểm phát sinh giao dịch.

5.3. Đối với các giao dịch chuyển tiền cho người thụ hưởng có tài khoản nằm ngoài hệ thống BIDV thuộc tính năng Chuyển tiền trong nước nhanh 24/7: Sau khi giao dịch được thực hiện, tài khoản người thụ hưởng tại ngân hàng khác sẽ được ghi Có trực tuyến, kể cả trong ngày nghỉ. Giao dịch chuyển tiền bị lỗi không ghi Có được người thụ hưởng sẽ được BIDV tìm nguyên nhân và xử lý trong thời gian sớm nhất, phụ thuộc vào ngân hàng thụ hưởng và các chính sách chung liên quan đến sản phẩm chuyển tiền này của đối tác chuyển tiền với BIDV đưa ra.

5.4. Đối với giao dịch Tiền gửi có kỳ hạn Online: Nếu khách hàng thực hiện giao dịch khi hết giờ hiệu lực của hệ thống, giao dịch sẽ bị từ chối. Thời gian hiệu lực của giao dịch tiền gửi được BIDV quy định từng thời kỳ trên website, hiện nay là từ 8h đến 21h hàng ngày.

5.5. Đối với giao dịch Khách hàng cá nhân bán ngoại tệ online: Ngày hiệu lực chuyển tiền bắt buộc là ngày giao dịch (hình thức giao dịch TODAY). Giờ hiệu lực thực hiện giao dịch theo tỷ giá niêm yết trên website là từ 8h30 đến 16h30 các ngày làm việc. Nếu Khách hàng thực hiện giao dịch khi hết giờ hiệu lực của hệ thống, giao dịch sẽ bị từ chối. Trong trường hợp KH lập giao dịch có ngày hiệu lực trong tương lai, BIDV có thể tự động hủy các giao dịch này trong ngày giao dịch. Mọi chi phí/tổn thất phát sinh (nếu có) từ giao dịch như vậy do KH chịu trách nhiệm.

5.6. Ngân hàng chỉ thực hiện giao dịch của KH vào ngày hiệu lực KH lựa chọn trên lệnh chuyển tiền. Trường hợp KH lập giao dịch có ngày hiệu lực trong tương lai, BIDV có thể thực hiện giao dịch đó vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày hiệu lực; KH có thể hủy trước ngày hiệu lực được xác định trong tương lai.

5.7. Trong các trường hợp hệ thống gặp lỗi đột xuất hoặc bảo trì định kỳ, BIDV thông báo cho KH qua các kênh thích hợp như trên website, OTT, giao diện ứng dụng hoặc tin nhắn phù hợp với từng tình huống.

6. Miễn trừ trách nhiệm

6.1. BIDV được miễn trách trong trường hợp:

- BIDV đã gửi tra soát điều chỉnh thông tin lệnh chuyển tiền liên ngân hàng (chức năng chuyển tiền trong nước và chuyển tiền trong nước nhanh 24/7) theo yêu cầu của KH sang ngân hàng khác trong khoảng thời gian quy định nhưng giao dịch vẫn bị hoàn trả từ phía ngân hàng khác/không chuyển được đến người thụ hưởng mà không phải do lỗi của BIDV; trường hợp BIDV đã công bố rõ ràng cho KH về trạng thái giao dịch chưa hoàn tất, cần liên hệ lại với ngân hàng trước khi thực hiện tiếp giao dịch; hoặc

- KH để lộ mật khẩu, mã xác thực, thiết bị chứa mã xác thực hoặc phương thức xác thực khác cho những người được hoặc không được KH ủy quyền, hoặc để lộ thông tin, tin nhắn dịch vụ và thư điện tử do BIDV cung cấp; hoặc
- Sự chậm trễ trong việc Khách hàng gửi tin nhắn hoặc nhận được tin nhắn, tính toàn vẹn, xác thực của tin nhắn được gửi cho KH do các nguyên nhân từ phía KH; hoặc
- Sự cung cấp thông tin không chính xác của KH; hoặc
- Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng của hệ thống, thiết bị khách hàng sử dụng; hoặc
- Sự cố xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch vụ e-banking do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của BIDV, bao gồm một số nguyên nhân, cụ thể như sau: tình trạng gián đoạn do nguyên nhân bất khả kháng của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, nhà cung cấp dịch vụ chuyển tiền, nhà cung cấp dịch vụ thanh toán hóa đơn hoặc của bên thứ ba liên quan; sự cố điện, sự cố kỹ thuật, đứt nghẽn mạng, đường truyền; thiên tai, địch họa, đình công, các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền khác; hoặc các vấn đề liên quan đến chất lượng và việc cung cấp hàng hóa dịch vụ của nhà cung cấp cho KH; hoặc
- Sự cố có liên quan đến thiết bị của KH (bao gồm sự cố hệ điều hành);
- Thiết bị của KH bị người khác sử dụng mà được sự đồng ý hoặc không được sự đồng ý của KH; hoặc
- Việc BIDV thực hiện theo các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

6.2. BIDV được miễn trách đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà KH phải chịu phát sinh từ hoặc liên quan tới:

- Việc sử dụng dịch vụ của KH được KH ủy quyền cho người thứ ba; hoặc
- Việc tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà bên thứ ba bằng hết khả năng của mình đã thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà KH đã đăng ký; hoặc
- Việc thông tin giao dịch/thông tin trên tin nhắn chưa chính xác và chưa là thông tin cuối cùng đối với thông tin KH hàng nhận được qua kênh ngân hàng điện tử khi giao dịch chưa được hoàn tất xử lý; hoặc
- Việc BIDV đã có thông báo cho KH về trạng thái chưa hoàn tất của giao dịch, cần liên hệ lại với ngân hàng để xác định trạng thái cuối cùng trước khi thực hiện các giao dịch tiếp theo; hoặc
- Nguyên nhân xuất phát từ lỗi của các thiết bị phần cứng, phần mềm của KH khi sử dụng dịch vụ của BIDV như nhà sản xuất không tiếp tục hỗ trợ trình duyệt/hệ điều hành KH sử dụng, hoặc do lỗi của máy tính/điện thoại của KH…
- Khách hàng không kịp thời đề nghị BIDV khóa sử dụng dịch vụ và/hoặc các dịch vụ mà KH có liên kết (ví dụ dịch vụ ví điện tử, các dịch vụ thanh toán được cung cấp bởi các công ty trung gian thanh toán) khi phát hiện thiết bị di động bị mất hoặc bị hư hỏng; tiềm ẩn hoặc xảy ra bất kỳ rủi ro/thiệt hại do tên đăng nhập và mật khẩu của người dùng không còn bảo mật.
- Các trường hợp khác BIDV được miễn trách đối với dịch vụ BIDV Samsung Pay:

6.3. Bên cạnh các trường hợp, tình huống tại mục 6.1 và 6.2, BIDV được miễn trách như sau:

- BIDV không kiểm soát về yếu tố bảo mật, công nghệ liên quan đến thiết bị Samsung: Khi KH đăng nhập vào Samsung Pay và thực hiện xác thực danh tính bằng công nghệ trên thiết bị Samsung với các yếu tố xác thực do Samsung phát triển (mã đăng nhập, mật khẩu, vân tay…), những thông tin này sẽ được xác thực và đối chiếu bằng việc sử dụng công nghệ đó. Vì vậy, KH thừa nhận rằng BIDV không có bất kỳ sự kiểm soát nào về công nghệ, cũng như tính sẵn sàng, sự khả dụng, tính năng, phương thức xác thực, tính an toàn và đồng bộ trên thiết bị Samsung và BIDV sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ giao dịch nào được thực hiện bằng việc sử dụng Samsung Pay và được xác thực bằng các yếu tố xác thực do Samsung phát triển.
- BIDV không kiểm soát chất lượng dịch vụ liên quan đến ứng dụng Samsung Pay: Samsung Pay được cung cấp bởi Samsung và/hoặc các đơn vị liên kết của Samsung và sẽ không có bất kỳ bảo

đảm nào từ BIDV. KH thừa nhận và đồng ý rằng tùy từng thời điểm, việc sử dụng Thẻ của KH liên quan đến Samsung Pay có thể bị chậm trễ, gián đoạn, hay chấm dứt trong một thời gian không xác định được, bởi những lý do nằm ngoài sự kiểm soát của BIDV. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ khiếu nại nào phát sinh từ hoặc liên quan đến việc sử dụng Thẻ của KH qua Samsung Pay do có những sự chậm trễ, gián đoạn, chấm dứt đó hoặc các lỗi tương tự. KH thừa nhận rằng BIDV không phải là một bên trong bản điều khoản và điều kiện về Samsung Pay giữa Samsung và KH. BIDV không sở hữu và cũng không chịu trách nhiệm cho ứng dụng Samsung Pay. BIDV không cung cấp bất kỳ bảo đảm nào cho ứng dụng Samsung Pay. BIDV không chịu trách nhiệm duy trì hay thực hiện bất kỳ dịch vụ hỗ trợ nào đối với Samsung Pay và BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khiếu nại, thiệt hại, trách nhiệm, chi phí, tổn thất xảy ra liên quan đến ứng dụng Samsung Pay, bao gồm nhưng không giới hạn ở bất kỳ khiếu nại nào về trách nhiệm sản phẩm của bên thứ ba, khiếu nại rằng Samsung Pay không tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành, hay khiếu nại phát sinh từ quy định về bảo hành, bảo đảm chất lượng dịch vụ của Samsung.

Điều 6. Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ qua Tổng đài

1. Phạm vi hỗ trợ của Tổng đài

KH có thể liên hệ Tổng đài để:

- Yêu cầu hỗ trợ, giải đáp thắc mắc về sản phẩm dịch vụ của BIDV.
- Yêu cầu truy vấn thông tin về tình trạng sản phẩm dịch vụ; yêu cầu tra soát/ khiếu nại các giao dịch phát sinh qua tài khoản, sản phẩm thẻ, ngân hàng điện tử và các yêu cầu tác nghiệp khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
- Tra cứu tự động thông tin về tỷ giá ngoại hối và lãi suất tiền gửi.
- Sử dụng các dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR để tra cứu các thông tin liên quan đến tài khoản/thẻ tín dụng, dịch vụ khác.
- Sử dụng các dịch vụ khác mà BIDV cung cấp theo từng thời kỳ.

2. Sử dụng dịch vụ qua Tổng đài

2.1. Khi sử dụng "Dịch vụ Ngân hàng qua tổng đài của BIDV", KH được xem là đã chấp nhận mọi điều khoản điều kiện của Ngân hàng về sử dụng dịch vụ qua Tổng đài.

2.2. BIDV có thể (nhưng không có nghĩa vụ) với toàn quyền quyết định của mình, ghi âm hoặc ghi lại bằng cách khác mọi yêu cầu của KH qua Tổng đài. KH đồng ý rằng BIDV có thể thực hiện những cuộc gọi điện thoại từ Tổng đài tới KH và BIDV có thể ghi âm cuộc gọi này. KH đồng ý rằng các băng ghi âm và các bản ghi này sẽ được sử dụng cho các mục đích mà BIDV thấy cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn việc đánh giá nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng hoặc sử dụng làm bằng chứng trong các thủ tục tố tụng có liên quan đến KH hoặc bất cứ người nào khác và/hoặc bằng chứng về yêu cầu sử dụng/chỉnh sửa dịch vụ ngân hàng của KH qua Tổng đài.

2.3. KH đồng ý rằng BIDV có thể sử dụng các phương thức xác thực phù hợp hoặc bất cứ hình thức nào khác để xác thực KH khi KH liên hệ Tổng đài theo quy định của BIDV từng thời kỳ. BIDV có quyền từ chối thực hiện các yêu cầu của KH trong trường hợp KH không cung cấp được các thông tin xác thực theo quy định.

2.4. KH đồng ý rằng mọi yêu cầu được thực hiện qua Tổng đài sau khi xác thực KH thành công đều được coi là yêu cầu hợp lệ và có đầy đủ pháp lý, nghĩa vụ và quyền lợi tương tự như các yêu cầu phát sinh tại quầy giao dịch.

2.5. KH đồng ý rằng: BIDV có thể sử dụng số điện thoại, email và các thông tin cá nhân của KH đã cung cấp, thông tin giao dịch của KH phát sinh trong quá trình sử dụng mọi dịch vụ do BIDV cung cấp để xác thực nhân thân của KH khi KH đăng ký, sử dụng các dịch vụ ngân hàng qua các kênh giao dịch trực tuyến, yêu cầu mở khóa trạng thái Auto Block phần mềm Smartbanking (cấp lại mật khẩu) qua tổng đài và để gửi thông báo dịch vụ ngân hàng. KH cam kết sẽ thông báo cập nhật thông tin cho BIDV sau khi KH có phát sinh thay đổi tại các kênh giao dịch ngân hàng cung cấp.

2.6. Bất kì yêu cầu nào của KH qua Tổng đài sau khi xác thực thành công sẽ được coi là do KH cung cấp và ràng buộc đối với KH và KH chỉ dẫn cho BIDV hành động theo yêu cầu đó. Tất cả các hành động về phía BIDV tuân thủ theo các yêu cầu này là cuối cùng và ràng buộc đối với KH (bất kể

rằng các yêu cầu đó thực tế có thể đã không do KH cung cấp hoặc chấp thuận).

2.7. BIDV có quyền yêu cầu KH xác nhận bằng văn bản bất kỳ yêu cầu nào được đưa ra cho Ngân hàng qua Tổng đài và KH ký tên trước khi thực hiện các yêu cầu đó. Bất kể điều khoản nào trong văn bản này, BIDV có toàn quyền (nhưng không có nghĩa vụ) không thực hiện hoặc hành động theo bất kỳ yêu cầu nào của KH khi yêu cầu đó không phù hợp quy định của luật pháp, không rõ ràng, mâu thuẫn hoặc được yêu cầu bởi người không có thẩm quyền và ngân hàng không chịu trách nhiệm với KH về việc thực hiện quyết định đó.

2.8. KH đồng ý rằng BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với KH nếu không thể thực hiện bất kỳ yêu cầu nào qua Tổng đài mà việc không thực hiện đó là do ngoài khả năng kiểm soát của ngân hàng kể cả bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào, hành động của chính phủ, chiến tranh, lũ lụt, hỏa hoạn, bạo động,… hoặc bất kỳ loại bất khả kháng nào khác. Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với KH vì các tổn thất trực tiếp và gián tiếp hoặc hậu quả phát sinh từ hoặc liên quan đến việc thực hiện hoặc không thực hiện các yêu cầu này.

2.9. KH hiểu rằng Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào khi đã hành động phù hợp với bất kỳ yêu cầu nào được đưa ra qua Tổng đài trừ khi tổn thất hoặc thiệt hại đó bị gây ra trực tiếp do bất cẩn của Ngân hàng hoặc các nhân viên Ngân hàng khi hành động trong phạm vi quyền hạn của mình.

2.10. KH đồng ý rằng yêu cầu KH đưa ra qua Tổng đài thì yêu cầu đó sẽ không được hủy.

2.11. KH cần thông báo ngay cho BIDV trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu lên Tổng đài nếu phát hiện ra các sai lệch về thông tin/sự cố liên quan đến hệ thống/sai sót về tác nghiệp của Ngân hàng so với yêu cầu của KH. Sau thời hạn này mà KH không thông báo cho BIDV, KH chịu mọi trách nhiệm và các hậu quả có thể xảy ra. Trong thời hạn tối đa 20 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông báo trên đây của KH, BIDV có trách nhiệm xử lý và thông báo kết quả cho KH (theo yêu cầu từng trường hợp cụ thể).

2.12. BIDV có quyền thu phí sử dụng Dịch vụ Ngân hàng qua Tổng đài theo quy định của BIDV từng thời kỳ và thông báo cho KH khi liên hệ Chi nhánh/Tổng đài hoặc công khai trên website.

2.13. BIDV có quyền bổ sung, loại bỏ hoặc thay đổi phạm vi Dịch vụ Ngân hàng qua Tổng đài và/hoặc bất kỳ điều nào trong bản Điều khoản, Điều kiện này mà theo điều khoản đó, Dịch vụ Ngân hàng qua Tổng đài đó được cung cấp tại từng thời điểm mà BIDV theo toàn quyền quyết định của mình thấy là phù hợp. BIDV sẽ thông báo về việc sửa đổi đó và việc KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ Ngân hàng qua tổng đài sau ngày mà bất kỳ thay đổi nào đối với Điều khoản, Điều kiện có hiệu lực sẽ là sự chấp nhận mà không cần KH xác nhận về sự thay đổi đó, đồng thời thay đổi đó được xem là một phần không tách rời của các Điều khoản, Điều kiện này. Trường hợp KH không chấp nhận, KH được quyền hủy bỏ Dịch vụ Ngân hàng qua Tổng đài bằng cách thông báo bằng văn bản cho BIDV.

3. Đăng ký, sử dụng, phí và bảo mật thông tin dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR

3.1. KH được mặc định đăng ký dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR khi mở TK và/ hoặc có thể đăng ký sử dụng dịch vụ tại các quầy giao dịch của BIDV/qua kênh tổng đài/qua các phương tiện điện tử mà BIDV triển khai trong từng thời kỳ.

3.2. KH đồng ý rằng các thông tin truy vấn tự động IVR về tỷ giá ngoại hối, lãi suất tiền gửi chỉ có tính chất tham khảo và sẽ không ràng buộc Ngân hàng.

3.3. Khi dịch vụ được đăng ký thành công, KH sẽ được cấp 01 mã TPIN để tra cứu các thông tin: số dư, 5 giao dịch gần nhất tài khoản thanh toán, số dư gốc, lãi suất, ngày đáo hạn khoản tiền gửi có kỳ hạn, dư nợ hiện tại, hạn mức chi tiêu còn lại, thông tin kỳ sao kê gần nhất thẻ tín dụng… và các dịch vụ khác qua Tổng đài trả lời tự động IVR mà BIDV cung cấp từng thời kỳ.

3.4. KH có thể nhận mã TPIN qua hình thức điện thoại và/hoặc địa chỉ email KH đã đăng ký và phải thay đổi TPIN trong lần đầu sử dụng dịch vụ. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, KH nên định kỳ thay đổi TPIN. KH phải đảm bảo an toàn, bảo mật TPIN để đảm bảo rằng chỉ KH mới có quyền sử dụng dịch vụ và hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các thông tin và giao dịch sử dụng TPIN kể từ khi được Ngân hàng cung cấp.

3.5. KH phải thông báo ngay cho Ngân hàng (Qua Tổng đài Trung tâm CSKH hoặc liên hệ quầy giao

dịch gần nhất) khi phát hiện bị mất, bị lộ TPIN hoặc nghi ngờ bị lợi dụng. Đồng thời KH chịu trách nhiệm về các thiệt hại, tổn thất hoặc rủi ro, tổn thất xảy ra (nếu có) trước thời điểm Ngân hàng xác nhận đã nhận được thông báo từ KH.

3.6. Việc cấp lại mã TPIN, thay đổi thông tin, khóa/mở khóa dịch vụ chỉ được thực hiện theo yêu cầu của KH, theo quy định của BIDV và chỉ có giá trị khi được BIDV xác nhận. Việc hủy bỏ Dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR được thực hiện khi KH thông báo cho Ngân hàng bằng văn bản hoặc qua kênh thoại tới tổng đài/qua các Phương tiện điện tử mà BIDV triển khai trong từng thời kỳ.

Điều 7. Thu thập, sử dụng và bảo mật thông tin khách hàng

Bằng việc mở và sử dụng tài khoản và các dịch vụ của BIDV, KH 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.

1. Thu thập thông tin KH

1.1. Thông tin của KH được BIDV thu thập từ nguồn KH cung cấp, thông tin do BIDV tổng hợp từ quá trình sử dụng dịch vụ trên các kênh giao dịch với ngân hàng, các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác của KH theo quy định của pháp luật. KH đồng ý sẽ cung cấp thông tin trung thực, chính xác cho BIDV trong quá trình mở, sử dụng dịch vụ, xử lý khiếu nại, tranh chấp tại BIDV.

1.2. KH chịu trách nhiệm thông báo các thông tin thay đổi so với thông tin đã đăng ký (bao gồm tên KH, Giấy tờ tùy thân, địa chỉ, trạng thái cư trú, số điện thoại di động, địa chỉ email…) ngay sau khi có thay đổi thông tin. Trường hợp không thông báo, KH chịu mọi trách nhiệm trong việc vi phạm quy định của pháp luật trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng.

1.3. KH 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 ngân hàng điện tử, thẻ, dịch vụ IVR 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 KH bị mất, hoặc bất kỳ lý do nào khác) và chịu hoàn toàn trách nhiệm về các rủi ro có thể xảy ra do KH không thông báo kịp thời với ngân hàng về những thay đổi này.

1.4. KH cam kết tuân thủ các quy định của FATCA:

- Nếu KH đã mở (các) TK tại BIDV và vào bất kỳ thời điểm nào trong tương lai KH trở thành đối tượng chịu thuế thu nhập của Mỹ (hoặc nếu có một trong các dấu hiệu Mỹ như quốc tịch Mỹ, nơi sinh ở Mỹ, thẻ xanh tại Mỹ, đại chỉ cư trú hoặc liên hệ tại mỹ, số điện thoại Mỹ, lệnh chuyển tiền định kỳ tới Mỹ, ủy quyền cho người có địa chỉ ở Mỹ) hoặc 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, KH 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.
- 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. Sử dụng và cung cấp Thông tin khách hàng

2.1. Sử dụng Thông tin khách hàng

BIDV sẽ sử dụng thông tin KH có liên quan đến các mục đích sau:

- Cung cấp dịch vụ đến KH căn cứ thông tin KH khai báo để đăng ký dịch vụ và/hoặc thông tin KH đã được ngân hàng thu thập từ các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.
- 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.

- Thực thi hoặc bảo vệ các quyền và trách nhiệm của BIDV.
- Duy trì mối quan hệ tổng thể của BIDV với KH, kể cả hoạt động chăm sóc KH, tiếp thị hoặc xúc tiến các dịch vụ tài chính và các sản phẩm có liên quan đến KH và nghiên cứu thị trường, bao gồm cả nghiên cứu thị trường đo đơn vị thứ 3 thực hiện thay BIDV.

2.2. Cung cấp Thông tin khách hàng

BIDV cam kết bảo mật thông tin khách hàng, không bán, tiết lộ, rò rỉ các thông tin của KH. Thông tin KH sẽ được BIDV cung cấp trong các trường hợp sau:

- Theo yêu cầu của KH và/hoặc Người Giám hộ/Người đại diện theo pháp luật của KH.
- Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- Theo yêu cầu của bên thứ ba được KH đồng ý hoặc uỷ quyền.
- Theo yêu cầu bằng văn bản của Người thừa kế của KH.
- 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.
- Theo yêu cầu bằng văn bản của Người được thi hành án theo quy định của pháp luật về thi hành án.
- Theo yêu cầu của Đơn vị kiểm toán độc lập của BIDV, Cơ quan Thanh tra giám sát Ngân hàng Nhà nước.
- Theo yêu cầu tuân thủ quy định của FATCA.
- 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 KH để thực hiện việc đối soát số liệu, thanh toán và các công việc khác nhằm cung cấp dịch vụ cho KH mà bên cung cấp dịch vụ này chịu ràng buộc tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật tương tự nội dung tại Điều này.
- Cung cấp cho nhân viên của BIDV và/hoặc bên thứ ba khi nhân viên này và/hoặc bên thứ ba cần phải biết thông tin để: (i) Thực hiện các yêu cầu của KH; (ii) Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ và xử lý giao dịch; (iii) Khuyến mại, cung cấp ưu đãi.
- Theo yêu cầu của các Tổ chức thẻ.
- Theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền khác.

2.3. KH đồng ý rằng (i) Samsung là nhà cung cấp công nghệ Samsung Pay để hỗ trợ cho các Thẻ trên ứng dụng Samsung Pay cũng như các nhà thầu phụ, đại lý và đơn vị liên kết của Samsung, (ii) tổ chức kết nối tương ứng có tên trên Thẻ của khách hàng (NAPAS) cũng như các nhà thầu phụ, đại lý và đơn vị liên kết của tổ chức này sẽ có quyền truy cập vào những thông tin nhất định của giao dịch của KH thông qua việc sử dụng Thẻ của KH qua Samsung Pay. KH thừa nhận rằng việc sử dụng và tiết lộ các thông tin cá nhân do chính KH cung cấp trực tiếp cho Samsung, hoặc tổ chức kết nối tương ứng có tên trên Thẻ, hoặc các bên thứ ba tham gia hỗ trợ cho Samsung Pay sẽ được điều chỉnh bởi chính sách bảo mật của các bên đó.

Điều 8. Phí dịch vụ

1. Biểu phí dịch vụ

1.1. Biểu phí dịch vụ do BIDV quy định phù hợp với quy định của pháp luật và có thể thay đổi theo từng thời kỳ, được thông báo công khai trên website, quầy giao dịch BIDV hoặc thông báo tới KH thông qua các phương tiện khác (như hệ thống giao dịch tự động (ATM) của BIDV, email, tin nhắn SMS,…).

Đối với dịch vụ thẻ, BIDV thông báo cho chủ thẻ trước khi biểu phí mới có hiệu lực ít nhất 7 ngày hoặc đảm bảo thời gian thông báo theo quy định từng thời kỳ của Ngân hàng nhà nước.

1.2. Phí dịch vụ gồm phí thu theo từng giao dịch, phí thu hàng kỳ (tháng/quý/năm) và các loại phí khác (nếu có).

2. Thu phí dịch vụ

2.1. KH có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí phát sinh khi đăng ký và trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng.

2.2. Phí dịch vụ sẽ được thu bằng cách trích Nợ từ TK của KH tại BIDV, tùy theo từng loại phí và từng loại giao dịch mà phí dịch vụ sẽ được thu trên từng giao dịch hoặc theo định kỳ hoặc thu tự động hoặc theo thỏa thuận riêng của KH và BIDV.

2.3. Đối với dịch vụ thẻ, BIDV thu các khoản phí theo Biểu phí dịch vụ thẻ từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn các phí như sau: phí phát hành thẻ (lần đầu và phát hành lại); phí thường niên thu theo thẻ; phí rút tiền, phí in hóa đơn giao dịch trên ATM BIDV; phí chuyển đổi ngoại tệ; phí xử lý giao dịch tại nước ngoài; phí sử dụng dịch vụ giá trị gia tăng; phí cấp lại bản sao chứng từ giao dịch, sao kê chi tiết tài khoản, PIN; phí khiếu nại; phí chấm dứt sử dụng thẻ; phí thông báo thẻ mất cắp thất lạc khi Chủ thẻ thông báo qua Tổ chức thẻ quốc tế; phí trả thẻ tại địa chỉ; phí kích hoạt sử dụng lại thẻ; phí thay đổi tài khoản liên kết thẻ…

2.4. Trước khi thực hiện giao dịch, KH cần chắc chắn rằng TK của mình sẽ có đủ số dư để thực hiện giao dịch cũng như thanh toán phí. Đối với các khoản phí thu tự động, BIDV sẽ thu từ TK đã đăng ký thu phí dịch vụ hoặc tài khoản liên kết thẻ (đối với dịch vụ thẻ). Trường hợp tại thời điểm thu phí, TK này không đủ số dư thì BIDV có quyền trích Nợ từ TK khác của KH tại BIDV hoặc yêu cầu KH thanh toán cho BIDV bằng các hình thức khác. KH cam kết sẽ thanh toán đầy đủ các loại phí dịch vụ liên quan cho BIDV trong phạm vi thời hạn được yêu cầu.

Điều 9. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại

1. Đối với giao dịch phát sinh trên tài khoản tại quầy hoặc giao dịch ngân hàng điện tử (trừ Dịch vụ BIDV Samsung Pay và Dịch vụ trên ứng dụng BIDV Pay+)

- KH gửi cho Ngân hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch hoặc kể từ ngày quyền và lợi ích của KH bị vi phạm. Sau thời hạn này mà KH không thông báo cho BIDV, KH chịu mọi trách nhiệm và các hậu quả có thể xảy ra. Đối với riêng 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 KH, BIDV có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH.

- Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, BIDV 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 Bản Điều khoản, 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, BIDV thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

2. Đối với giao dịch Thẻ, giao dịch của Dịch vụ BIDV Samsung Pay và Dịch vụ trên ứng dụng BIDV Pay+ phát sinh:

- KH cần chủ động giải quyết với ĐVCNT/ĐVCNTT về giao dịch cần tra soát, khiếu nại trước khi gửi khiếu nại đến BIDV và chịu trách nhiệm xử lý các vấn đề có liên quan trực tiếp giữa KH và ĐVCNT.

- KH có quyền khiếu nại, yêu cầu tra soát giao dịch trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ Ngày giao dịch. Đối với các giao dịch thanh toán theo định kỳ (tháng, quý, năm), KH phải thông báo cho đơn vị cung cấp dịch vụ và lưu lại bằng chứng khi ngừng sử dụng dịch vụ. BIDV có quyền từ chối tiếp nhận khiếu nại liên quan nếu KH không cung cấp được bằng chứng đã thông báo tới ĐVCNT.

- KH phải chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch thẻ Chip mà KH cho rằng bị giả mạo.

- Trường hợp Chủ thẻ khiếu nại qua điện thoại, nếu BIDV thông báo với khách hàng cần hoàn

thiện giấy đề nghị tra soát (ngay khi tiếp nhận khiếu nại qua điện thoại), Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời gian quy định của BIDV. Trường hợp Chủ thẻ không hoàn thiện giấy đề nghị tra soát đúng hạn theo yêu cầu, BIDV được miễn trách nếu phát sinh khiếu nại liên quan đến giao dịch và sẽ sử dụng file ghi âm (nếu có) làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát khiếu nại của khách hàng theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

- KH phải thực hiện xuất trình Thẻ khi có yêu cầu của BIDV trong trường hợp KH khiếu nại, yêu cầu tra soát giao dịch.

- KH có trách nhiệm hợp tác với BIDV trong quá trình điều tra các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến Tài khoản thẻ bằng cách cung cấp các thông tin liên quan đến Tài khoản thẻ, thông tin liên quan đến quá trình sử dụng thẻ, thông tin về người thân của chủ thẻ,... theo yêu cầu của BIDV. KH phải cung cấp được các bằng chứng có giá trị pháp lý để chứng minh giao dịch không do mình thực hiện để hỗ trợ BIDV điều tra vụ việc.

- Đối với thẻ ghi nợ Quốc tế, BIDV có trách nhiệm giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, yêu cầu tra soát của KH, ngoại trừ các khiếu nại, yêu cầu tra soát các giao dịch có giá trị nhỏ, cụ thể là những Giao dịch thẻ có giá trị nhỏ hơn 25USD hoặc các giá trị quy đổi tương đương khác ra VND tại các ĐVCNT/ĐVCNTT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định của các Tổ chức thẻ (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch, mua xăng tự động...) và các giao dịch thẻ có giá trị nhỏ hơn 05 USD hoặc giá trị quy đổi VND tương đương tại các loại hình ĐVCNT/ĐVCNTT khác. BIDV có trách nhiệm thông báo tới khách hàng thời hạn xử lý khiếu nại khi tiếp nhận giao dịch và tối đa không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại hợp lệ của KH. Đối với các khiếu nại liên quan đến phủ nhận giao dịch thực hiện từ thẻ, BIDV chỉ tiếp nhận và xử lý tối đa số lượng giao dịch/thẻ theo quy định của Tổ chức thẻ từng thời kỳ.

- BIDV có quyền sử dụng bất kỳ chứng từ nào liên quan đến Giao dịch thẻ như là bằng chứng rằng Giao dịch do chính KH thực hiện/ủy quyền thực hiện.

- BIDV không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với KH về những Giao dịch thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát trong trường hợp:

(i) ĐVCNT từ chối chấp nhận Thẻ mà nguyên nhân không là lỗi của BIDV;

(ii) Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của hệ thống ATM các ngân hàng khác và các máy móc thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán Thẻ;

(iii) Thiên tai hay bất kỳ sự cố hệ thống xử lý, truyền tin hoặc bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của BIDV, hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo;

(iv) Lỗi của KH trong quá trình sử dụng Thẻ và/hoặc do KH vi phạm thỏa thuận của bản Điều khoản điều kiện này vì bất cứ lý do gì.

3. Khiếu nại qua Tổng đài

- Trường hợp KH khiếu nại qua điện thoại (tại Tổng đài Trung tâm CSKH), đối với những yêu cầu tra soát, khiếu nại phức tạp, có tính chất rủi ro theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ (Tư vấn viên trực tổng đài sẽ thông báo với KH trong cuộc gọi), KH có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu quy định của BIDV và scan, gửi qua địa chỉ email bidv247@bidv.com.vn trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu của KH 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 KH không bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời gian quy định hoặc các trường hợp yêu cầu tra soát, khiếu nại không phức tạp, không có tính chất rủi ro (Tư vấn viên trực Tổng đài không đề nghị khách hàng bổ sung giấy đề nghị tra soát khiếu nại), BIDV sẽ sử dụng file ghi âm làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

Điều 10. Thông báo

1. BIDV gửi văn bản, hóa đơn giao dịch, thông báo các thông tin về quy định, quy trình, nội dung về dịch vụ, hướng dẫn về giao dịch an toàn, hạn mức giao dịch, biểu phí, lỗi đột xuất của hệ thống/lịch bảo trì định kỳ, ngừng cung cấp phương thức xác thực và Bản Điều khoản và điều kiện chung này cho KH thông qua các phương thức như: Thông báo công khai tại các điểm giao dịch của BIDV, hệ thống máy giao dịch tự động của BIDV, đăng tải trên website của BIDV, gửi thư điện tử, nhắn tin (SMS), gọi điện thoại vào máy di động, máy cố định mà KH đã đăng ký với BIDV. KH phải thông báo cho BIDV về sự thay đổi địa chỉ hộp thư điện tử, số điện thoại di động, số điện thoại cố định. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc KH không gửi thông báo về sự thay đổi trên.
2. KH có trách nhiệm theo dõi, cập nhật các quy định của BIDV trên website, đồng thời, KH duy trì các phương tiện, công cụ, địa chỉ để tiếp nhận thông tin do Ngân hàng thông báo.
3. KH đồng ý nhận tin nhắn/thư điện tử do BIDV gửi tới để:
   - Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp KH đăng ký sử dụng dịch vụ.
   - Thông báo Tên/Mã đăng nhập và Thông báo mật khẩu đăng nhập dịch vụ, thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện giao dịch với KH.
   - Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi.
4. KH cam kết nơi cư trú nêu tại Hợp đồng là nơi cư trú hợp pháp hiện nay của KH. Đây là địa chỉ BIDV gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện bản Điều khoản, điều kiện này này và cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tống đạt, niêm yết công khai nhằm yêu cầu KH thực hiện nghĩa vụ của mình với BIDV. KH phải thông báo cho BIDV về sự thay đổi địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, địa chỉ liên hệ hoặc nơi cư trú mới. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc KH không gửi thông báo về sự thay đổi trên.
5. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch sau được coi là KH đã nhận:

   -Trong vòng 03 (ba) ngày tính từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư đến một trong các địa chỉ của KH đã đăng ký; hoặc

   -Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax; hoặc

   -Vào ngày BIDV gửi nếu gửi thông qua hình thức tin nhắn/thư điện tử (email) tự động, điện thoại trực tiếp; hoặc

   -Vào ngày công bố trên website chính thức của BIDV và/hoặc các website khác của BIDV; hoặc

   -Vào ngày BIDV thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác.
6. KH có trách nhiệm bảo mật những thông tin được BIDV gửi cho KH thông qua nhắn tin, gọi điện thoại, điện tín, điện báo, fax, thư điện tử (email), bưu điện hoặc gửi trực tiếp. KH chịu trách nhiệm mọi thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho BIDV và/hoặc bên thứ ba (nếu có) do KH để lộ những thông tin này.

Điều 11. Giải quyết tranh chấp

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 KH 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.
2. Trường hợp khiếu nại của KH không liên quan đến lỗi của BIDV, KH 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.

Điều 12. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng

1. Quyền của Khách hàng

1.1. Được sử dụng các dịch vụ TK 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; được chấm dứt/thay đổi phương thức xác thực.

1.2. Có quyền sử dụng số tiền trên TK 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 tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến TK, thẻ, giao dịch tài khoản, thẻ liên quan đến khách hàng 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 lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do BIDV cung ứng, được 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 KH.

1.9. Các quyền khác theo quy định Điều khoản, điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với BIDV không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

2. Trách nhiệmcủa 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 và thực hiện đúng các thoả thuận tại Hợp đồng Mở tài khoản và sử dụng dịch vụ TK giữa KH với BIDV.

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 TK, 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. KH ủy quyền cho BIDV tự động trích Nợ tài khoản các khoản phí dịch vụ KH sử dụng.

2.7. Không được cho thuê, cho mượn TK 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 TK do lỗi của mình.

2.9. Không được sử dụng TK, thẻ để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, thực hiện giao dịch liên quan đến tiền ảo, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

2.10. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm trong việc mở, quản lý, sử dụng, thực hiện giao dịch trên TK, thẻ không tuân theo quy định của BIDV và quy định của pháp luật.

2.11. Thông báo kịp thời với BIDV khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên TK, trên thẻ của mình hoặc TK, thẻ của mình bị lợi dụng; khi mất thẻ. 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 TK do lỗi của KH. BIDV không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do KH không thông báo và/hoặc báo chậm trễ dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng.

2.12. 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. KH có trách nhiệm cung cấp hồ sơ giao dịch chứng minh giao dịch là phù hợp với quy định pháp luật và của BIDV khi nhận được yêu cầu của BIDV.

2.13. Thông báo cho Ngân hàng trong trường hợp thay đổi tình trạng cư trú. Trường hợp không thông báo, KH chịu mọi trách nhiệm trong việc vi phạm quy định của pháp luật trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng,…

2.14. Hoàn trả vô điều kiện cho BIDV trong thời hạn 03 ngày kể từ khi khách hàng phát hiện sai sót, nhầm lẫn hoặc khi nhận được thông báo/yêu cầu hoàn trả từ BIDV đối với các khoản mà KH rút thừa, rút quá số dư, giao dịch thành công mà chưa hạch toán TK, 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. KH đồng ý để BIDV tự động trích các khoản tiền này mà không cần thông báo trước cho KH.

2.15. Trừ trường hợp chứng minh được BIDV có lỗi, KH chấp 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 KH thực hiện).

2.16. Gửi cho BIDV yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản theo quy định của BIDV.

2.17. Tuân thủ các quy định an toàn về việc sử dụng dịch vụ.

2.18. 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.

Điều 13. Quyền và trách nhiệm của BIDV

1. Quyền của BIDV

1.1. Được quyền tự động trích Nợ TK của KH, 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 KH và theo quy định của Pháp luật.

1.2. BIDV được quyền tự động trích Nợ từ TK của KH và quyền từ chối giao dịch trong trường hợp:

- Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi, các khoản phải trả của KH với BIDV và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng các dịch vụ thanh toán (bao gồm cả dịch vụ cung ứng trên TK khác của KH); các khoản phí và các nghĩa vụ tài chính khác theo quy định tại Điều khoản, điều kiện này.
- 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 TK theo quy định của pháp luật và thông báo cho KH biết.
- Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TK của KH 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 KH và các trường hợp khác theo thỏa thuận bằng văn bản giữa BIDV và KH và bên thứ ba.
- Để khấu trừ thuế theo quy định của FATCA (nếu có).
- Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa KH và BIDV hoặc theo quy định của pháp luật.

1.3. BIDV có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán/giao dịch của KH trong các trường hợp:

- KH xuất trình giấy tờ tùy thân không còn hiệu lực hoặc quá mờ, nhòe, khó nhận diện ảnh trên giấy tờ tùy thân hoặc ảnh không có dấu giáp lai…
- KH không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán theo quy định của BIDV từng thời kỳ; 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 KH với BIDV.

- KH không có đủ Số dư khả dụng trên tài khoản hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán.
- 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.
- Khi KH có dấu hiệu gian lận/lừa đảo hoặc hành vi vi phạm pháp luật khác.
- Hồ sơ giao dịch của KH xuất trình chứng minh nguồn gốc số tiền chuyển và/hoặc mục đích chuyển tiền không phù hợp với quy định của pháp luật và của BIDV.
- TK đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ, hoặc TK đang bị đóng, hoặc bị tạm khoá 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.

1.4. BIDV có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng TK của KH hoặc chưa phong tỏa TK TTC trong trường hợp có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về TK TTC giữa các chủ TK TTC 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.

1.5. BIDV có quyền chủ động ngừng cung cấp phương thức xác thực cho KH khi:

- Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của BIDV, BIDV không còn khả năng cung cấp phương thức xác thực hay KH không còn thuộc đối tượng sử dụng phương thức xác thực theo nội dung trong Điều khoản, điều kiện này và các quy định liên quan khác của BIDV, hay đại diện uỷ quyền của KH không được BIDV chấp thuận.
- Vì lý do thay đổi chính sách pháp luật dẫn đến việc BIDV không thể tiếp tục cung cấp cho KH.
- Các trường hợp khác theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.
- Trong trường hợp BIDV chủ động ngừng cung cấp phương thức xác thực cho KH, BIDV sẽ thông báo cho KH bằng một trong các hình thức theo quy định tại Điều khoản, điều kiện này.

1.6. Mở, đóng, thay đổi hạn mức số dư tối thiểu, hạn mức giao dịch tối đa, tối thiểu, thay đổi lãi suất huy động.

1.7. Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của BIDV.

1.8. Yêu cầu KH 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.

1.9. Phạt KH do vi phạm các quy định về sử dụng TK, thẻ và các dịch vụ đã thỏa thuận.

1.10. Thực hiện hạch toán nghiệp vụ kinh tế phát sinh vào TK KH 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.

1.11. Cung cấp đầy đủ tại địa điểm giao dịch của BIDV hoặc theo các phương thức do KH đăng ký các giao dịch, số dư tài khoản, chứng từ giao dịch.

1.12. Trong trường hợp phát hiện người sử dụng TK, thẻ 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 TK của KH, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý.

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

2. Trách nhiệm của BIDV

2.1. Tuân thủ các quy định về cung ứng dịch vụ cho KH theo bản Điều khoản, Điều kiện này và các quy định khác theo quy định của pháp luật.

2.2. Đảm bảo an toàn số dư trên TK theo quy định của pháp luật, bảo mật thông tin liên quan đến TK, giao dịch TK, cung cấp thông tin liên quan đến TK theo đúng quy định của pháp luật.

2.3. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng TK của KH phù hợp với quy định và thỏa thuận giữa BIDV và KH, kiểm soát các lệnh thanh toán của KH, 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 TK của KH.

2.4. Hướng dẫn KH thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ thông tin KH, mở tài khoản, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng dịch vụ tài khoản. Hỗ trợ, tư vấn, xử lý yêu cầu KH trong quá trình KH đăng ký và sử dụng Dịch vụ, đảm bảo Dịch vụ được cung cấp ổn định, an toàn nhất trong phạm vi có thể.

2.5. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch phát sinh trên TK theo thỏa thuận với KH và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà ngân hàng cung cấp.

2.6 Lưu trữ mẫu chữ ký của KH, người đại diện theo pháp luật của KH và những người được ủy quyền để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng TK.

2.7. Cập nhật kịp thời các thông tin KH khi nhận được thông báo thay đổi thông tin của KH. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở TK và các chứng từ giao dịch qua TK theo đúng quy định của pháp luật.

2.8. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH 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 KH bằng văn bản về việc điện thoại nhận SMS OTP, Token bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ Mật khẩu.

2.9. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

2.10. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên TK của KH do lỗi của ngân hàng và trách nhiệm này là riêng biệt, độc lập giữa các dịch vụ khác nhau mà BIDV cung cấp.

Đảm bảo hệ thống dịch vụ ngân hàng điện tử chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng các dịch vụ trực tuyến (trừ các trường hợp bất khả kháng tại Điều 5 mục 6. Miễn trừ trách nhiệm). Thời gian cung cấp các sản phẩm cụ thể trên dịch vụ BIDV e-Banking phụ thuộc vào đặc điểm của từng sản phẩm, đặc điểm của các hệ thống công nghệ liên quan và chính sách của BIDV trong từng thời kỳ.

2.11. Đăng tải hướng dẫn giao dịch an toàn dịch vụ BIDVe-Banking trên website chính thức của BIDV.

2.12. 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.

Điều 14. 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 KH 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, KH có trách nhiệm hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Hợp đồng nếu hai bên không có thoả 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 KH 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 và một trong các phương thức: niêm yết công khai tại quầy giao dịch, trên các phương tiện thông tin đại chúng và các kênh phù hợp khác.

3.3. KH được hiểu là chấp thuận việc sửa đổi, bổ sung Hợp đồng nếu KH 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 KH.

Khi có các sự kiện này, BIDV sẽ thông báo trên website và một trong các phương thức: niêm yết công khai tại quầy giao dịch, trên các phương tiện thông tin đại chúng và các kênh phù hợp khác. Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Nếu KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau đó thì được hiểu là KH 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. KH 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 KH. Trong khoảng thời gian từ khi KH đề nghị đến khi ngân hàng chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của KH, KH 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 báo trước cho KH 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.
- Các giao dịch có dấu hiệu liên quan đến trò chơi trái phép (bao gồm nhưng không giới hạn ở các dấu hiệu sau đây) : (i) TK phát sinh rất nhiều giao dịch giá trị nhỏ nhận tiền và chuyển đến nhiều TK khác nhau, tần suất và giá trị giao dịch không phù hợp với nghề nghiệp đăng ký tại ngân hàng; (ii) Nội dung giao dịch không rõ ràng hoặc có các cụm từ liên quan đến các trang web trò chơi trái phép đã được BIDV xác định và (hoặc) được thông báo trên các phương tiện đại chúng; (iii) BIDV không liên hệ được với KH hoặc KH không hợp tác cung cấp thông tin; (iv) Các dấu hiệu khác do BIDV xác định trong từng thời kỳ.
- 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, mất điện do nhà cung ứng dịch vụ, khi giao dịch không đúng hạn mức KH đăng ký.
- KH không tuân thủ các yêu cầu bảo mật hoặc dịch vụ có khả năng rủi ro theo khuyến cáo của tổ chức liên quan; 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.
- KH vi phạm Hợp đồng dịch vụ, có hành vi gian lận, bất hợp pháp trong giao dịch điện tử; KH 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; Có nghi ngờ dịch vụ KH sử dụng đang bị lợi dụng; KH không thanh toán phí dịch vụ sau ba tháng liên tiếp.
- Một/các bên vi phạm Hợp đồng đối với 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 KH 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 KH 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.