

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

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

và các Đề nghị đăng ký dịch vụ ngân hàng

Có hiệu lực từ ngày 21 tháng 3 năm 2016

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

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

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

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

I. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG

1. Định nghĩa:

- 1.1. “Hợp đồng” gồm Đề nghị kiêm Hợp đồng Đăng ký thông tin khách hàng và dịch vụ tài khoản và/hoặc Đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng bán lẻ và/hoặc Đăng ký phát hành thẻ phụ, trong đó bao gồm Bản Điều khoản và Điều kiện chung này và những văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có).
- 1.2. “Khách hàng” là cá nhân hoặc tổ chức được nêu tại hồ sơ đề nghị mở tài khoản và/hoặc đề nghị sử dụng dịch vụ ngân hàng.
- 1.3. “Ngân hàng” hoặc “BIDV” tùy từng ngữ cảnh được hiểu là Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam và/hoặc Chi nhánh, Phòng giao dịch, Quỹ tiết kiệm, Văn phòng đại diện thuộc Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam và/ hoặc các đơn vị khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
- 1.4. “Ngày làm việc”: là ngày BIDV mở cửa giao dịch.
- 1.5. “FATCA” (Foreign Account Tax Compliance Act): là Đạo luật Tuân thủ thuế đối với tài khoản ở nước ngoài của Mỹ.
- 1.6. “Thông tin khách hàng”: Là những dữ liệu về khách hàng và về dịch vụ khách hàng sử dụng tại BIDV, do BIDV thu thập và lưu trữ được trong quá trình tiếp xúc, thực hiện giao dịch với khách hàng.

2. Thông tin khách hàng:

- 2.1. Bằng việc mở và sử dụng tài khoản và các dịch vụ của BIDV, Khách hàng đồng ý rằng BIDV sẽ thu thập, sử dụng và cung cấp Thông tin khách hàng theo quy định của các Điều khoản này.
- 2.2. **Thông tin khách hàng** bao gồm thông tin có liên quan về Khách hàng, giao dịch của Khách hàng, việc Khách hàng sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của BIDV và quan hệ giữa Khách hàng và BIDV được thu thập từ nguồn khách hàng cung cấp, hoặc cũng có thể được thu thập bởi BIDV từ các nguồn (bao gồm cả thông tin được phổ biến rộng rãi), được khởi tạo hoặc tổng hợp cùng với các thông tin khác mà BIDV có được.
- 2.3. **Sử dụng Thông tin khách hàng:**
BIDV sẽ sử dụng Thông tin khách hàng có liên quan đến các mục đích sau:

- 2.3.1. Phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của BIDV: các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro; quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc sản phẩm, bảo hiểm, kiểm toán và điều hành, mục đích khác theo quy định của pháp luật.
- 2.3.2. Thực thi hoặc bảo vệ các quyền của BIDV.
- 2.3.3. Duy trì mối quan hệ tổng thể của BIDV với Khách hàng (kể cả hoạt động chăm sóc khách hàng, tiếp thị hoặc xúc tiến các dịch vụ tài chính và các sản phẩm có liên quan đến Khách hàng và nghiên cứu thị trường).

2.4. Cung cấp Thông tin khách hàng:

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

- 2.4.1. Theo yêu cầu của Khách hàng và/hoặc Người Giám hộ/Người đại diện theo pháp luật của Khách hàng.
- 2.4.2. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- 2.4.3. Theo yêu cầu của bên thứ ba được Khách hàng đồng ý hoặc ủy quyền.
- 2.4.4. Theo yêu cầu bằng văn bản của Người thừa kế của Khách hàng.
- 2.4.5. Theo yêu cầu bằng văn bản của đương sự theo quy định tại Bộ Luật tố tụng dân sự và Luật tố tụng hành chính.
- 2.4.6. Theo yêu cầu bằng văn bản của Người được thi hành án theo quy định của pháp luật về thi hành án.
- 2.4.7. Theo yêu cầu của Đơn vị kiểm toán độc lập của BIDV, Cơ quan Thanh tra giám sát Ngân hàng Nhà nước.
- 2.4.8. Theo yêu cầu tuân thủ quy định của FATCA.
- 2.4.9. Theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền khác.

2.5. Các nghĩa vụ của Khách hàng:

- 2.5.1. Khách hàng đồng ý sẽ cung cấp thông tin cho BIDV trong quá trình mở, sử dụng dịch vụ, xử lý khiếu nại, tranh chấp tại BIDV.
- 2.5.2. Khách hàng đồng ý sẽ thông báo ngay cho BIDV (không quá 30 ngày trong mọi trường hợp) bằng văn bản nếu có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến Thông tin khách hàng đã cung cấp cho BIDV.
- 2.5.3. Cam kết tuân thủ các quy định của FATCA: Nếu Chủ tài khoản đã mở (các) tài khoản tại Ngân hàng BIDV và vào bất kỳ thời điểm nào trong tương lai Chủ tài khoản trở thành đối tượng chịu thuế thu nhập của Mỹ (hoặc nếu có một trong các dấu hiệu Mỹ theo quy định), Chủ tài khoản đồng ý tuân thủ đầy đủ các quy định về FATCA bằng cách cập nhật các thông tin đã thay đổi trong vòng 30 ngày kể từ ngày thông tin thay đổi có hiệu lực cho BIDV cùng các tài liệu liên quan (nếu có); đồng ý rằng BIDV được quyền thực hiện tất cả những gì được cho là cần thiết và phù hợp với quy định pháp luật liên quan để tuân thủ những yêu cầu của FATCA.
- 2.5.4. Trong trường hợp khách hàng phát sinh yêu cầu thanh toán định kỳ đến một tài khoản ở Mỹ hoặc có thư ủy quyền cho cá nhân có địa chỉ ở Mỹ, khách hàng có trách nhiệm đến ngân hàng kê khai xác nhận tình trạng nước ngoài của cá nhân (biểu mẫu W-8BEN) hoặc xác nhận tình trạng nộp thuế Mỹ dành cho khách hàng tổ chức (biểu mẫu W-8BEN-E).
- 2.5.5. 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).

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

- 3.1. Khách hàng có trách nhiệm theo dõi, cập nhật các quy định, quy trình, nội dung về dịch vụ và Bản Điều khoản và điều kiện chung này; đồng thời, duy trì các phương tiện, công cụ, địa chỉ để tiếp nhận thông tin do Ngân hàng thông báo.
- 3.2. Trong trường hợp Khách hàng có yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch trên tài khoản của mình, có thắc mắc, yêu cầu tra soát, khiếu nại về thông tin được cung cấp, Khách hàng có thể liên lạc đến Tổng đài Chăm Sóc khách hàng của BIDV số 19009247 hoặc 0422200588 hoặc số điện thoại quy định khác của Ngân hàng theo từng thời kỳ hoặc gửi thư tới BIDV thông qua tính năng Hộp thư trên BIDV Online (đối với khách hàng sử dụng BIDV Online) hoặc tại bất kỳ chi nhánh/Phòng giao dịch của BIDV trên toàn quốc. Đối với các thông tin mật liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản, Khách hàng đồng ý tuân thủ tục cung cấp thông tin theo quy định của Ngân hàng được công bố trên website của BIDV và/hoặc niêm yết tại quầy giao dịch.

3.3. Đối với giao dịch phát sinh trên tài khoản tại quầy hoặc qua kênh ngân hàng điện tử, Khách hàng gửi cho Ngân hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày Khách hàng nhận được thông báo giao dịch hoặc kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng bị vi phạm.

Đối với giao dịch Thẻ phát sinh, chủ Thẻ chủ động giải quyết với Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) về giao dịch trước khi gửi khiếu nại đến BIDV. Khiếu nại về các giao dịch được gửi về BIDV trong thời hạn 40 ngày đối với thẻ ghi nợ quốc tế, 60 ngày đối với thẻ ghi nợ nội địa kể từ Ngày giao dịch.

4. Xử lý khiếu nại, tranh chấp

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

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

5. Ngôn ngữ: Bản 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.

6. Hiệu lực Hợp đồng

6.1. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng ký vào Hợp đồng cho đến khi dịch vụ bị chấm dứt theo quy định của Hợp đồng.

6.2. Khi Hợp đồng/ dịch vụ được chấm dứt, Khách hàng có trách nhiệm hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Hợp đồng nếu hai bên không có thỏa thuận khác bằng văn bản.

7. Sửa đổi, bổ sung Hợp đồng

7.1. BIDV có thể thay đổi các nội dung tại Hợp đồng này tại từng thời điểm để đáp ứng yêu cầu của pháp luật cũng như đảm bảo quyền lợi của khách hàng và Ngân hàng.

7.2. Trước khi Bản thay đổi Hợp đồng này có hiệu lực 5 ngày làm việc, Ngân hàng sẽ thông báo trên website <http://bidv.com.vn> và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc gửi thông báo cho Khách hàng qua một trong các các phương tiện: email, điện thoại cố định, tin nhắn qua điện thoại di động của Khách hàng.

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

8. Đăng ký trực tuyến các dịch vụ ngân hàng: BIDV cho phép khách hàng đăng ký trực tuyến/từ xa các dịch vụ ngân hàng bằng cách đăng nhập vào địa chỉ <http://bidv.com.vn> hoặc qua các kênh phân phối từ xa mà BIDV cung cấp như Internet Banking, Mobile Banking, Tổng đài Chăm sóc khách hàng... Khách hàng đăng ký trực tuyến cũng có đầy đủ các nghĩa vụ, quyền lợi như khách hàng đăng ký thông thường. Khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ từ xa, BIDV sẽ sử dụng các thông tin khách hàng đã đăng ký với ngân hàng để xác thực khách hàng. Khách hàng có trách nhiệm thông báo với ngân hàng các thay đổi về thông tin so với nội dung đã đăng ký tại ngân hàng nhằm đảm bảo an toàn tài sản cho khách hàng khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng tại BIDV.

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

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

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

9.2. Các trường hợp chấm dứt dịch vụ:

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

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

- Theo quyết định, yêu cầu pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận hoặc khi lợi ích của Ngân hàng/Khách hàng/bên thứ ba có thể bị vi phạm.
- Khi có sự cố do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Ngân hàng dẫn đến sự không thể thực hiện được dịch vụ bao gồm các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, mất điện do nhà cung ứng dịch vụ, khi giao dịch không đúng hạn mức Khách hàng đăng ký.
- Khách hàng không tuân thủ các yêu cầu bảo mật hoặc dịch vụ có khả năng rủi ro theo khuyến cáo của tổ chức liên quan; 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.
- Một/các bên vi phạm Hợp đồng dịch vụ Thẻ và trong thời hạn 15 ngày mà không sửa chữa, khắc phục hay không đồng ý với phương án sửa đổi, bổ sung Hợp đồng.
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam hoặc Tổ chức Thẻ.

9.2.3. Trường hợp Ngân hàng ngừng cung cấp dịch vụ, Ngân hàng thông báo cho Khách hàng -trước 15 ngày làm việc so với thời điểm chấm dứt dịch vụ Thẻ và 30 ngày làm việc so với thời điểm chấm dứt các dịch vụ còn lại.

9.3. Dịch vụ được gia hạn khi Khách hàng làm thủ tục gia hạn sử dụng dịch vụ.

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

10. Định nghĩa

- 10.1. “Chủ tài khoản” là người đứng tên tài khoản. Đối với tài khoản của cá nhân, Chủ tài khoản là cá nhân mở tài khoản. Đối với tài khoản của tổ chức, Chủ tài khoản là người đại diện theo pháp luật hoặc đại diện theo ủy quyền của tổ chức mở tài khoản.
- 10.2. “Chủ tài khoản chung” là các chủ sở hữu tài khoản đối với tài khoản chung, có thể là cá nhân hoặc đại diện hợp pháp của tổ chức mở tài khoản.
- 10.3. “Phong tỏa”, “Tạm khóa” (sau đây gọi chung là Phong tỏa) là việc BIDV tạm dừng mọi giao dịch trên một phần hoặc toàn bộ số dư tài khoản bị phong tỏa.
- 10.4. “Số dư khả dụng” là số tiền mà khách hàng có thể sử dụng trong tài khoản của mình. Số dư khả dụng bằng Số dư Có cộng với Hạn mức thấu chi cộng với Hạn mức tín dụng khác trừ đi số tiền đang bị phong tỏa và Số dư tối thiểu.
- 10.5. “Số dư tối thiểu” là số tiền tối thiểu mà Chủ tài khoản phải duy trì trên tài khoản. Số dư tối thiểu trên tài khoản có thể thay đổi và được thông báo công khai tại các Địa điểm giao dịch và website <http://bidv.com.vn>.
- 10.6. “Tài khoản” là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn và/hoặc tài khoản tiền gửi có kỳ hạn của khách hàng mở tại BIDV.
- 10.7. “Tài khoản chung” là tài khoản có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản.
- 10.8. “Thấu chi” là hình thức BIDV cho Chủ tài khoản được chi vượt quá số tiền có trên tài khoản tiền gửi thanh toán của Chủ tài khoản tại BIDV. Thỏa thuận cấp thấu chi được ngân hàng và Chủ tài khoản ký kết tại văn bản riêng.
- 10.9. “Hạn mức thấu chi” là số tiền tối đa BIDV chấp thuận cho khách hàng được thấu chi trong thời hạn cấp hạn mức.

- 10.10. “Lãi suất” là tỷ lệ của lãi phải trả cho khách hàng gửi tiền so với tổng số tiền gửi tính trên cơ sở tính lãi trong một khoảng thời gian nhất định.
- 10.11. “Sao kê tài khoản” là bảng liệt kê chi tiết các giao dịch phát sinh trên tài khoản trong một thời gian nhất định.
- 10.12. “Địa điểm giao dịch” là nơi khách hàng thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản của BIDV, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các Chi nhánh, Phòng Giao dịch, Quỹ Tiết kiệm của BIDV. Khách hàng có thể thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản của BIDV tại bất kỳ Địa điểm giao dịch nào trừ trường hợp ngân hàng quy định khác.

11. Sử dụng tài khoản:

11.1. Ủy quyền:

Chủ tài khoản có thể ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản. 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. 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.

11.2. Phong tỏa tài khoản:

- 11.2.1. BIDV sẽ phong tỏa tài khoản khi có văn bản yêu cầu của Chủ tài khoản (hoặc người giám hộ hoặc người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản) hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ tài khoản với BIDV hoặc bên thứ ba.
- 11.2.2. BIDV sẽ phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên tài khoản trong các trường hợp sau: (i) Khi nhận được yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; (ii) BIDV phát hiện nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền; (iii) BIDV phát hiện có dấu hiệu gian lận, vi phạm pháp luật liên quan đến tài khoản; (iv) Khi nhận được thông báo bằng văn bản của một trong các Chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản chung giữa các Chủ tài khoản chung.
- 11.2.3. Số tiền bị phong tỏa phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung tạm khóa/phong tỏa và vẫn được hưởng lãi theo quy định của BIDV. Trường hợp tài khoản bị tạm khóa/phong tỏa một phần thì số tiền không bị tạm khóa/phong tỏa vẫn được sử dụng như bình thường.
- 11.2.4. Việc phong tỏa tài khoản chấm dứt khi: (i) Kết thúc thời hạn tạm khóa, thời hạn phong tỏa theo thỏa thuận giữa Khách hàng và BIDV; (ii) Khi người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật ra quyết định hoặc yêu cầu chấm dứt việc phong tỏa; (iii) Khi BIDV đã xử lý xong việc nhầm lẫn, sai sót về chuyển tiền; (iv) Khi các Chủ tài khoản chung có văn bản gửi đến BIDV xác định tranh chấp đã được giải quyết; (v) Sau khi xác minh tài khoản không có gian lận, vi phạm pháp luật; (vi) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

11.3. Sử dụng tài khoản chung

- 11.3.1. Tài khoản chung được sử dụng theo các nội dung cam kết và thỏa thuận trong Văn bản thỏa thuận/Hợp đồng Mở và sử dụng tài khoản chung.
- 11.3.2. Trừ khi có các thỏa thuận khác (về cách thức sử dụng tài khoản chung, quyền và trách nhiệm của mỗi Chủ tài khoản trong việc sử dụng tài khoản chung, phương thức giải quyết khi có tranh chấp liên quan đến tài khoản chung), việc sử dụng tài khoản chung thực hiện theo nguyên tắc sau:
- Các Chủ tài khoản chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản chung và việc sử dụng tài khoản chung phải được sự chấp thuận của tất cả các Chủ tài khoản. Mỗi Chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản chung.
 - Thông báo liên quan đến việc sử dụng tài khoản chung phải được gửi đến tất cả các Chủ tài khoản, trừ trường hợp giữa BIDV và các Chủ tài khoản có thỏa thuận khác.
 - Từng Chủ tài khoản có thể ủy quyền cho người khác thay mặt mình sử dụng tài khoản chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các Chủ tài khoản còn lại.
 - Khi một trong các Chủ tài khoản là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự; Chủ tài khoản là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản chung và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản chung được giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Tài khoản chung sẽ bị phong tỏa khi phát sinh tranh chấp liên quan đến tài khoản chung, khi tất cả Chủ tài khoản chung có đề nghị phong tỏa, tạm khóa và chỉ giải tỏa khi các Chủ tài khoản chung đề nghị ngân hàng giải tỏa hoặc giải tỏa theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Chủ tài khoản chung có các quyền lợi và nghĩa vụ liên quan đến tài khoản chung theo quy định của pháp luật.

11.4. Đóng tài khoản

11.4.1. BIDV sẽ đóng tài khoản thanh toán trong các trường hợp sau:

- Khi Chủ tài khoản (hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản) yêu cầu đóng tài khoản và cam kết đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan.
- Khi Chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự.
- Khi Chủ tài khoản thanh toán vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại hợp đồng về mở và sử dụng tài khoản thanh toán với BIDV.
- Khi tài khoản hết số dư và ngừng giao dịch trong thời gian theo quy định của BIDV (6 tháng đối với tài khoản VND, 12 tháng đối với tài khoản ngoại tệ).
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

11.4.2. Việc đóng tài khoản không kỳ hạn có đặt các lệnh chuyển tiền tự động chỉ có thể thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo sau khi xóa lệnh chuyển tiền tự động.

11.4.3. Khi đóng tài khoản, BIDV được tự động trích Nợ để thanh toán các khoản phí khác theo biểu phí của BIDV và các nghĩa vụ tài chính khác của Khách hàng tại BIDV (nếu có).

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

- Chi trả theo yêu cầu của Chủ tài khoản hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp trong trường hợp Chủ tài khoản là cá nhân chết, hoặc theo yêu cầu của người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản do Tòa án chỉ định trong trường hợp Chủ tài khoản mất tích, mất năng lực hành vi dân sự;
- Theo yêu cầu của tòa án;
- Xử lý theo quy định của pháp luật đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản đã được thông báo mà không đến nhận.

11.5. Phí:

Phí liên quan đến tài khoản bao gồm Phí quản lý tài khoản, Phí giao dịch tài khoản, Phí cung cấp thông tin và các phí liên quan khác theo quy định của pháp luật.

Phí liên quan đến tài khoản được thu theo biểu phí do BIDV công bố trong từng thời kỳ trên website hoặc tại quầy giao dịch; hoặc thu theo các thỏa thuận riêng của khách hàng và BIDV.

12. Quyền của Chủ tài khoản:

- 12.1. Sử dụng số tiền trong tài khoản của mình để thanh toán các giao dịch hợp pháp trong phạm vi số dư khả dụng.
- 12.2. Được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán và số dư trên tài khoản.
- 12.3. Yêu cầu BIDV đóng, phong tỏa tài khoản khi cần thiết.
- 12.4. Gửi thông báo cho BIDV về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản chung giữa các Chủ tài khoản.
- 12.5. Chuyển nhượng, tặng, cho tài khoản, đảm bảo nghĩa vụ thanh toán theo quy định của pháp luật và BIDV.
- 12.6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

13. Nghĩa vụ của Chủ tài khoản

- 13.1. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định của BIDV.
- 13.2. Đảm bảo có đủ Số dư khả dụng trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp và thanh toán các khoản phí theo quy định của BIDV. Trường hợp Khách hàng có thỏa thuận về Thấu chi với BIDV thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan đến Thấu chi.
- 13.3. Thông báo cho BIDV ngay khi mất Chứng nhận tiền gửi, hoặc khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản bị lợi dụng.
- 13.4. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản của mình.

- 13.5. Hoàn trả hoặc phối hợp với BIDV hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán của mình.
- 13.6. Tuân thủ các quy định, hướng dẫn của BIDV về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán.
- 13.7. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc do bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của Chủ tài khoản.
- 13.8. Không được sử dụng tài khoản để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 13.9. 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.
- 13.10. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

14. Quyền của ngân hàng

14.1. Trích nợ (Ghi nợ) tài khoản:

BIDV sẽ chủ động trích Nợ (ghi Nợ) tài khoản của khách hàng trong các trường hợp sau:

- 14.1.1. Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán (bao gồm cả dịch vụ cung ứng trên tài khoản khác của khách hàng) theo thỏa thuận bằng văn bản với khách hàng phù hợp quy định của pháp luật.
- 14.1.2. 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.
- 14.1.3. Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết bằng một trong những phương thức sau: điện thoại và/hoặc tin nhắn (SMS) và/hoặc thư điện tử (email) theo Thông tin khách hàng đăng ký với BIDV.
- 14.1.4. Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyên tiền do ngân hàng đó phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền.
- 14.1.5. Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ của Chủ tài khoản và các trường hợp khác theo thỏa thuận bằng văn bản giữa BIDV và Chủ tài khoản và bên thứ ba.
- 14.1.6. Để khấu trừ thuế theo quy định của FATCA (nếu có).

14.2. Từ chối thực hiện các lệnh thanh toán

BIDV sẽ từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của Chủ tài khoản trong các trường hợp sau:

- 14.2.1. Chủ tài khoản không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Chủ tài khoản với BIDV.
- 14.2.2. Chủ tài khoản không có đủ Số dư khả dụng trên tài khoản.
- 14.2.3. 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.
- 14.2.4. Tài khoản đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản đang bị đóng hoặc bị tạm khóa hoặc bị phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không đủ Số dư khả dụng để thực hiện các lệnh thanh toán.

14.3. Từ chối giao dịch phong tỏa, đóng tài khoản:

BIDV được từ chối yêu cầu phong tỏa, đóng tài khoản khi Chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho BIDV.

15. Nghĩa vụ của ngân hàng

- 15.1. Hướng dẫn khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ thông tin khách hàng, mở tài khoản, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng tài khoản.

- 15.1. Ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của khách hàng.
- 15.2. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán theo thỏa thuận với chủ tài khoản và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà ngân hàng cung cấp.
- 15.3. Lưu trữ mẫu chữ ký của chủ tài khoản, kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (trường hợp khách hàng là tổ chức thuộc đối tượng bắt buộc phải bố trí kế toán trưởng) và những người được ủy quyền để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản.
- 15.4. Cập nhật kịp thời các Thông tin khách hàng khi nhận được thông báo thay đổi thông tin khách hàng của Chủ tài khoản. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật.
- 15.5. Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến tài khoản và giao dịch trên tài khoản của Chủ tài khoản theo quy định của pháp luật.
- 15.6. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
- 15.7. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản của khách hàng do lỗi của ngân hàng.

III. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ

16. Định nghĩa

- 16.1. “ATM” là máy giao dịch tự động mà Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ để giao dịch.
- 16.2. “Chủ Thẻ” là cá nhân được BIDV cung cấp Thẻ để sử dụng.
- 16.3. “Chủ Thẻ chính” là cá nhân đứng tên đăng ký phát hành thẻ và được BIDV cung cấp Thẻ để sử dụng.
- 16.4. “Chủ Thẻ phụ” là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ theo thỏa thuận về việc sử dụng thẻ giữa Chủ thẻ chính và BIDV.
- 16.5. “ĐVCNT (Đơn vị chấp nhận thẻ)” là đơn vị thực hiện dịch vụ chấp nhận thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, ứng/rút tiền mặt.
- 16.6. “Giao dịch” là các giao dịch thực hiện bằng Thẻ tại ĐVCNT/ATM.
- 16.7. “Hạn mức giao dịch” là số tiền tối đa chủ thẻ được phép sử dụng theo loại giao dịch, ngày, lần do BIDV, Ngân hàng thanh toán thẻ quy định theo từng thời kỳ.
- 16.8. “NHTTT” (Ngân hàng thanh toán thẻ) là Ngân hàng/Tổ chức tài chính thực hiện dịch vụ chấp nhận thanh toán Thẻ.
- 16.9. “Ngày giao dịch” là ngày ghi nhận Giao dịch trên hệ thống của BIDV.
- 16.10. “Mã số xác định chủ thẻ” (Personal Identification Number – viết tắt là PIN) là mã số mật của cá nhân được BIDV cung cấp cho Chủ thẻ hoặc (các) số khác do Chủ thẻ định nghĩa và được BIDV chấp nhận tại từng thời điểm, sử dụng để xác thực Chủ thẻ khi thực hiện Giao dịch. Mã số này do chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật.
- 16.11. “Sao kê” là bảng liệt kê các khoản ghi nợ, ghi có của Tài khoản thẻ.
- 16.12. “Tài khoản liên kết thẻ” là (các) tài khoản liên kết với Thẻ do Chủ thẻ đăng ký với BIDV.
- 16.13. “Thẻ” (Thẻ ghi nợ nội địa/Thẻ ghi nợ quốc tế) là phương tiện thanh toán do BIDV cấp cho Chủ thẻ.
- 16.14. “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.

17. Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ

- 17.1. Chủ Thẻ chính và (các) Chủ Thẻ phụ cùng liên đới chịu trách nhiệm thực hiện Hợp đồng. Việc mất khả năng thực hiện Hợp đồng của Chủ Thẻ chính vì bất kỳ lý do gì và trong bất kỳ trường hợp nào cũng không làm giảm trừ nghĩa vụ liên đới của (các) Chủ Thẻ phụ trong việc thực hiện Hợp đồng.
- 17.2. Chủ thẻ chính có thể đề nghị BIDV chấm dứt quyền sử dụng Thẻ của Chủ thẻ phụ.

18. Phí

- 18.1. Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của BIDV.
- 18.2. Các loại phí, mức phí do BIDV quy định phù hợp với quy định của pháp luật và có thể thay đổi theo từng thời kỳ, đảm bảo hiệu lực áp dụng ít nhất sau 3 ngày kể từ khi BIDV công bố tại website <http://bidv.com.vn> và/hoặc quầy giao dịch BIDV.
- 18.3. BIDV tự động thu các khoản phí, bao gồm nhưng không giới hạn: Phí thường niên thu hàng năm theo thẻ; Phí Giao dịch; Phí chuyển đổi ngoại tệ; Phí sử dụng dịch vụ giá trị gia tăng; Phí ứng tiền mặt tại ATM/POS.
- 18.4. BIDV thu theo các phương thức do Chủ thẻ yêu cầu đối với những khoản phí khác bao gồm nhưng không giới hạn: Phí phát hành thẻ; Phí gia hạn thẻ; Phí cấp lại chứng từ giao dịch, sao kê chi tiết tài khoản, PIN; Phí khiếu nại; Phí chấm dứt sử dụng thẻ.

19. Sử dụng Thẻ

- 19.1. Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện Giao dịch trong phạm vi Hạn mức giao dịch.
- 19.2. Chủ thẻ đảm bảo Tài khoản liên kết thẻ có đủ số dư để thực hiện Giao dịch và thanh toán các khoản phí.
- 19.3. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với Giao dịch phát sinh từ thời điểm ký xác nhận nhận Thẻ.
- 19.4. Chủ thẻ được hưởng lãi suất đối với số dư trong Tài khoản liên kết thẻ theo chính sách của BIDV.
- 19.5. Chủ thẻ được hưởng dịch vụ chăm sóc khách hàng, chương trình ưu đãi, khuyến mãi, cảnh báo rủi ro của BIDV.
- 19.6. Chủ thẻ được hưởng các dịch vụ giá trị gia tăng theo điều kiện, điều khoản của nhà cung cấp dịch vụ và BIDV.
- 19.7. Chủ thẻ cần tuân thủ các quy định của Pháp luật, Tổ chức thẻ, BIDV và nhà cung cấp dịch vụ trong quá trình sử dụng Thẻ.
- 19.8. BIDV ghi nợ Tài khoản liên kết 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. Nếu số dư trong Tài khoản liên kết thẻ không đảm bảo nghĩa vụ thanh toán phí, BIDV thực hiện tự động ghi nợ các khoản phí nói trên từ (các) Tài khoản khác của Chủ thẻ mở tại BIDV.
- 19.9. 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.
- 19.10. 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 khách hàng sau khi BIDV kiểm tra tính xác thực của lệnh giao dịch bằng việc kiểm tra đúng chữ ký điện tử hoặc các yếu tố định danh khác. Các tài liệu, chứng từ, dữ liệu liên quan đến việc cung cấp dịch vụ và/hoặc giao dịch giữa BIDV và khách hàng, các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống của BIDV sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của khách hàng với BIDV và có giá trị pháp lý.

20. Khóa thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ

- 20.1. Chủ thẻ được yêu cầu BIDV khóa thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ.
- 20.2. Chủ thẻ 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.
- 20.3. BIDV khóa Thẻ và/hoặc thu hồi Thẻ khi Tài khoản thẻ không phát sinh giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ hoặc giao dịch rút tiền mặt trong 12 tháng liên tiếp; khi Chủ thẻ vi phạm Hợp đồng hoặc Thẻ liên quan đến gian lận, giả mạo, theo đề nghị của cơ quan có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.
- 20.4. BIDV khóa Thẻ trong vòng 60 phút kể từ khi nhận được thông báo của Chủ thẻ qua tổng đài chăm sóc khách hàng của BIDV hoặc trực tiếp tại Chi nhánh về việc Thẻ bị mất cắp, thất lạc, nghi ngờ gian lận, giả mạo.

21. Bảo quản thẻ và bảo mật thông tin: Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản thẻ, bảo mật thông tin cá nhân, thông tin Thẻ bằng việc thực hiện các công việc sau:

- 21.1. Ký vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ giống chữ ký đăng ký với BIDV ngay khi nhận thẻ và sử dụng chữ ký này khi thực hiện Giao dịch.
- 21.2. Giữ bí mật số thẻ, thời hạn hiệu lực thẻ, số PIN, giá trị xác thực thẻ ghi nợ quốc tế (là 3 chữ số cuối in trên Dải chữ ký đặt tại mặt sau thẻ) và các thông số khác theo hướng dẫn của BIDV.

- 21.3. Bảo quản thẻ như tiền mặt, tránh nguy cơ thẻ bị đánh cắp, lợi dụng và không đưa Thẻ cho người khác sử dụng.
- 21.4. Thực hiện hướng dẫn sử dụng và bảo mật thẻ của BIDV tại tài liệu kèm theo khi phát hành Thẻ và các thông báo của BIDV trong quá trình sử dụng Thẻ.
- 21.5. Bảo mật thông tin về Chủ thẻ, Thẻ, Tài khoản thẻ, Giao dịch.
- 22. Gian lận Thẻ:** Nộp lại thẻ tại Chi nhánh tiếp nhận khiếu nại của BIDV trong trường hợp Chủ thẻ nghi ngờ gian lận và khẳng định không thực hiện giao dịch trong khi vẫn cầm giữ thẻ.
- 23. Hoàn trả:** Chủ thẻ hoàn trả BIDV những khoản tiền có được do lỗi từ các sự cố xử lý, do hệ thống truyền tin... khi được BIDV yêu cầu.
- 24. Huỷ Thẻ:** BIDV tự động huỷ thẻ và thu các phí liên quan nếu Chủ thẻ không đến nhận thẻ sau 90 ngày kể từ ngày BIDV phát hành thẻ. Trường hợp Chủ thẻ đề nghị BIDV giữ hộ Thẻ thì thời hạn nhận Thẻ được cộng thêm thời gian giữ hộ Thẻ.
- 25. Miễn trừ trách nhiệm:** BIDV được miễn trách nhiệm trong các trường hợp sau:
- 25.1. Thiệt hại phát sinh do lỗi của Chủ thẻ
- 25.2. Trục trặc, hỏng hóc về máy móc, hệ thống xử lý dữ liệu do bên thứ ba cung cấp vì lý do ngoài khả năng kiểm soát của BIDV.
- 25.3. Do sự kiện bất khả kháng.
- 26. Công bố thông tin:** Các thông tin liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: tài liệu hướng dẫn, biểu phí... được công bố tại các phương tiện thông tin sau: Website <http://bidv.com.vn> và/hoặc thư điện tử (email), và/hoặc các phương tiện thông tin khác.

IV. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

27. Định nghĩa

- 27.1. “Dịch vụ BIDV e-Banking” là dịch vụ Ngân hàng điện tử do BIDV cung cấp cho Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Dịch vụ BIDV Online, Dịch vụ BIDV Mobile, Dịch vụ BIDV Smart Banking, Dịch vụ gửi nhận tin nhắn ngân hàng (BSMS), Dịch vụ BIDV Bankplus, Dịch vụ thanh toán hóa đơn, Dịch vụ Vntopup.
- 27.2. “Dịch vụ BIDV Online” là dịch vụ ngân hàng trực tuyến, cho phép Khách hàng truy cập vào website <http://bidv.com.vn> bằng Tên đăng nhập và Mật khẩu để thực hiện các giao dịch ngân hàng đã đăng ký với BIDV.
- 27.3. “Dịch vụ BIDV Mobile” và “Dịch vụ BIDV SmartBanking” là dịch vụ ngân hàng trên thiết bị di động như điện thoại di động, máy tính bảng, Kiosk, cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính, phí tài chính, quản lý tài khoản, sử dụng các tiện ích gia tăng khác trong lãnh thổ Việt Nam.
- 27.4. “Ứng dụng BIDV Mobile” và “ứng dụng BIDV Smart Banking” là ứng dụng do BIDV cung cấp cho Khách hàng để cài đặt trên các thiết bị di động như điện thoại di động, máy tính bảng, Kiosk và giao tiếp qua GPRS/3G/Wifi cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch ngân hàng điện tử đã đăng ký.
- 27.5. “Dịch vụ thanh toán hóa đơn” là dịch vụ cho phép khách hàng thanh toán hóa đơn các dịch vụ trả trước như điện, nước, điện thoại và các hóa đơn tương tự thông qua việc kết nối với hệ thống của các nhà cung cấp dịch vụ với hệ thống thanh toán của BIDV.
- 27.6. “Dịch vụ gửi nhận tin nhắn ngân hàng (BSMS)” là dịch vụ gửi nhận tin nhắn qua điện thoại thông qua số tổng đài tin nhắn của BIDV, cho phép khách hàng có tài khoản tại BIDV chủ động vấn tin về các thông tin liên quan đến tài khoản khách hàng và/hoặc nhận được các tin nhắn tự động từ phía BIDV gửi đến khách hàng.
- 27.7. “Dịch vụ VnTopup” là dịch vụ nạp tiền điện thoại và các dịch vụ nạp tiền tương tự vào các tài khoản điện thoại, game,... bằng đa dạng các kênh phân phối ngân hàng như quầy giao dịch, SMS, Internet Banking, Mobile Banking,...
- 27.8. “Tài khoản” là tài khoản tiền gửi bằng Việt Nam Đồng hoặc ngoại tệ, có kỳ hạn khoặc không có kỳ hạn, và/hoặc tài khoản tiền vay của Khách hàng tại BIDV.
- 27.9. “User” (Tên đăng nhập) là chuỗi ký tự do BIDV cung cấp cho Khách hàng, được sử dụng để đăng nhập vào hệ thống ngân hàng điện tử của BIDV.

- 27.10. “PIN” (Mật khẩu) là mã số cá nhân được Khách hàng sử dụng khi đăng nhập vào hệ thống ngân hàng điện tử của BIDV.
- 27.11. “Yếu tố xác thực thứ hai” là mã số xác thực Khách hàng được tạo ra tự động từ hệ thống bảo mật của BIDV và được thông báo đến Khách hàng thông qua tin nhắn điện thoại di động (gọi là SMS Token) hoặc qua ứng dụng được cài đặt trên điện thoại di động hoặc thiết bị bảo mật (gọi là Hardware Token) để xác thực Khách hàng trước khi thực hiện một giao dịch tài chính.
- 27.12. “OTAC” (Mã số kích hoạt lần đầu) là chuỗi ký tự ngẫu nhiên do hệ thống BIDV tự động sinh ra để kích hoạt ứng dụng BIDV Mobile sau khi Khách hàng cài đặt thành công ứng dụng trên điện thoại di động. Mã số kích hoạt lần đầu có hiệu lực trong khoảng thời gian do BIDV quy định.
- 27.13. “Unlocking Code” (Mã số mở khóa ứng dụng) là chuỗi bao gồm 10 ký tự do hệ thống tự động sinh ra, được dùng để mở khóa ứng dụng BIDV Mobile khi ứng dụng bị khóa do Khách hàng nhập sai PIN quá số lần cho phép.
- 27.14. “Hardware Token” (Thiết bị bảo mật) là một thiết bị điện tử hiển thị yếu tố xác thực thứ 2 do BIDV cung cấp cho Khách hàng.
- 27.15. “Số điện thoại Khách hàng đăng ký” là số điện thoại di động của Khách hàng được sử dụng để nhận số OTAC và cài đặt Ứng dụng BIDV Mobile, thực hiện giao dịch qua tin nhắn, nhận tin nhắn tự động, và các thông tin khác theo đăng ký của Khách hàng.
- 27.16. “Số điện thoại nhận yếu tố xác thực thứ hai” là số điện thoại di động của Khách hàng được sử dụng để nhận yếu tố xác thực thứ hai (SMS Token) từ hệ thống của BIDV.
- 27.17. “Giờ nhận lệnh” là khoảng thời gian hệ thống thanh toán của BIDV sẵn sàng nhận các giao dịch khởi tạo từ BIDV e-Banking.
- 27.18. “Giờ hiệu lực” đối với dịch vụ Tiền gửi có kỳ hạn Online, Dừng thanh toán Séc là khoảng thời gian hệ thống của BIDV sẵn sàng nhận và xử lý các giao dịch khởi tạo từ BIDV Online.
- 27.19. “Nhà cung cấp dịch vụ” (Nhà CCDV): Là Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ cho Khách hàng
- 27.20. “Mã hóa đơn” là ký hiệu do Nhà cung ứng dịch vụ cấp cho Khách hàng trên các hóa đơn, chứng từ, điều kiện, điều khoản để thanh toán khi sử dụng một dịch vụ nhất định.
- 27.21. “Lệnh thanh toán, chuyển tiền điện tử” là phương thức thanh toán lệnh chi/ủy nhiệm chi dưới hình thức chứng từ điện tử, theo đó Khách hàng truy cập vào website <http://bidv.com.vn>, lập lệnh thanh toán điện tử theo đúng hướng dẫn của Ngân hàng để lệnh cho Ngân hàng trích tiền trên tài khoản để thanh toán cho người thụ hưởng. Ngân hàng được coi là đã nhận được lệnh thanh toán, chỉ thị của Khách hàng khi Khách hàng đã đăng nhập vào hệ thống ngân hàng điện tử của BIDV bằng Tên đăng nhập và mật khẩu theo đúng hướng dẫn của Ngân hàng. Ngân hàng kiểm tra tính xác thực của giao dịch bằng việc kiểm tra đúng các thông tin xác thực: Tên đăng nhập, mật khẩu và các yếu tố định danh khác.
- 27.22. “Mật khẩu mặc định” là mật khẩu khách hàng lựa chọn khi đăng ký sử dụng dịch vụ BIDV Online.

28. Dịch vụ BIDV Online

- 28.1. Gói phi tài chính: Cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch phi tài chính trên BIDV Online, bao gồm nhưng không giới hạn bởi giao dịch truy vấn thông tin tài khoản tiền gửi thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn, giấy tờ có giá, tài khoản tiền vay, vấn tin sổ séc, tỷ giá và lãi suất.
- 28.2. Gói Tài chính: Cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch phi tài chính (như tại gói dịch vụ phi tài chính ở trên); và thực hiện các giao dịch tài chính trên BIDV Online và các giao dịch khác, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các giao dịch chuyển khoản trong/ngoài hệ thống BIDV, đặt lệnh thanh toán định kỳ, chuyển tiền ngày tương lai, thanh toán hóa đơn mua hàng hóa dịch vụ của các nhà cung cấp có liên kết với BIDV; Phát hành/Rút tiền gửi có kỳ hạn Online; Thanh toán trực tuyến từ website của nhà cung cấp dịch vụ và các dịch vụ và tiện ích khác.

29. Dịch vụ BIDV Mobile

- 29.1. Gói phi tài chính: Cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch phi tài chính trên Ứng dụng BIDV Mobile gồm: Truy vấn thông tin tài khoản tiền gửi, tài khoản tiền vay, tài khoản thấu chi, tiền gửi có kỳ hạn, truy vấn thông tin thẻ tín dụng, vấn tin lãi suất, tỷ giá, địa điểm đặt máy ATM, POS,...

29.2. Gói Tài chính: Cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch phi tài chính (như tại gói dịch vụ phi tài chính ở trên); và thực hiện các giao dịch tài chính trên ứng dụng BIDV Mobile, bao gồm: chuyển tiền, thanh toán hóa đơn,...

30. Dịch vụ BIDV SmartBanking

Là dịch vụ cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch phi tài chính (như Truy vấn thông tin tài khoản tiền gửi, tài khoản tiền vay, tài khoản thấu chi, tiền gửi có kỳ hạn, truy vấn thông tin thẻ tín dụng, vắn tin lãi suất, tỷ giá, địa điểm đặt máy ATM, POS,...); và thực hiện các giao dịch tài chính tương ứng với các tính năng được BIDV cung cấp theo từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn bởi chuyển tiền, thanh toán hóa đơn,...

31. **Dịch vụ gửi nhận tin nhắn ngân hàng (BSMS):** Là dịch vụ gửi nhận tin nhắn qua điện thoại thông qua số tổng đài tin nhắn của BIDV, cho phép khách hàng có tài khoản tại BIDV chủ động vắn tin về các thông tin liên quan đến tài khoản khách hàng và/hoặc nhận được các tin nhắn tự động từ phía BIDV gửi đến khách hàng theo gói dịch vụ cung cấp tại BIDV (theo đăng ký dịch vụ). Gồm:

- Nhận tin nhắn tự động: Gồm tin biến động số dư tài khoản thanh toán, tài khoản thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ quốc tế.
- Truy vấn thông tin theo cú pháp quy định.
- Nhận tin chăm sóc khách hàng, tin khuyến mại từ ngân hàng.
- Một số dịch vụ khác: Khách hàng có thể lựa chọn thêm một số loại tin nhắn tự động (như thông tin tài khoản tiền vay, thông tin tài khoản tiết kiệm...).

32. **Dịch vụ BIDV Bankplus (Dịch vụ Mobile Bankplus hoặc Dịch vụ Bankplus):** Là dịch vụ hợp tác giữa BIDV và Viettel cung cấp cho các Khách hàng có tài khoản thanh toán tại BIDV sử dụng các dịch vụ thanh toán/chuyển tiền trên điện thoại di động.

33. **Dịch vụ Thanh toán hóa đơn:** Là dịch vụ cho phép Khách hàng thanh toán các hóa đơn định kỳ hay từng lần của Khách hàng qua Ngân hàng.

34. **Dịch vụ thanh toán qua SMS:** Cho phép khách hàng đăng ký dịch vụ nạp tiền vào tài khoản điện thoại di động, tài khoản ví điện tử,... theo cú pháp nhắn tin của Ngân hàng gửi đến các tổng đài theo hướng dẫn của Ngân hàng tại từng thời kỳ.

35. **Hạn mức giao dịch:** Là số tiền tối đa mà Khách hàng có thể thực hiện đối với các giao dịch tài chính trên BIDV e-Banking. Các hạn mức giao dịch bao gồm: Hạn mức giao dịch/ lần, Hạn mức giao dịch/ngày và hạn mức số lần giao dịch/ ngày trong đó:

- Hạn mức số tiền giao dịch/ lần: là số tiền tối đa Khách hàng có thể thực hiện trong một lần giao dịch.
- Hạn mức số tiền giao dịch/ ngày: là số tiền tối đa Khách hàng có thể giao dịch trong một ngày.
- Hạn mức số lần giao dịch/ngày: là số lần giao dịch tối đa Khách hàng có thể thực hiện trong một ngày.
- Hạn mức giao dịch được công bố theo từng thời kỳ tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch của BIDV và trên trang web BIDV tại địa chỉ <http://bidv.com.vn>.
- BIDV có thể thay đổi hạn mức tối đa cho phép theo từng thời kỳ. Khi thay đổi hạn mức, BIDV sẽ thông báo công khai trong thời gian sớm nhất trên trang web <http://bidv.com.vn> hoặc thông qua các phương thức thích hợp để thông báo tới khách hàng.

36. Mã đăng nhập, mật khẩu và thiết bị bảo mật

36.1. Khách hàng có trách nhiệm đăng nhập vào chương trình trong vòng 45 ngày kể từ ngày BIDV tạo PIN. Khách hàng thực hiện đổi mã đăng nhập, mã PIN được BIDV cấp ngay lần đăng nhập đầu tiên và phải định kỳ thay đổi mật khẩu. Mã đăng nhập tồn tại duy nhất trong hệ thống và không thể thay đổi.

36.2. Khách hàng phải đảm bảo an toàn, bảo mật cho mã đăng nhập và mật khẩu. Khách hàng cần ghi nhớ mật khẩu, không nên ghi chép ở bất cứ nơi nào, không nên tiết lộ mật khẩu cho bất kỳ người nào. Không nên đặt tùy chọn của trình duyệt web cho phép lưu lại tên và mật khẩu người dùng. Thoát khỏi hệ thống ngân hàng trực tuyến 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 trực tuyến.

- 36.3. Khách hàng thông báo bằng hình thức gọi đến Trung tâm Chăm sóc khách hàng của BIDV khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép dịch vụ ngân hàng trực tuyến; hoặc nghi ngờ mật khẩu bị lộ. Quá trình gọi điện của khách hàng sẽ được ghi âm và sẽ được lưu giữ để xử lý các vấn đề phát sinh sau này (nếu có).
- 36.4. Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về việc bảo quản và sử dụng mã đăng nhập, mật khẩu và token do BIDV cấp kể từ khi được ngân hàng cung cấp (sau khi nhận phiếu xác nhận tại quầy/hoặc sau khi đăng ký trực tuyến thành công).
- 36.5. Trường hợp Token bị mất cắp, thất lạc, hư hỏng, khách hàng thông báo ngay cho BIDV để thực hiện khóa token và các thủ tục cần thiết để cấp lại Token theo yêu cầu của khách hàng.
- 36.6. Khách hàng cần tuân thủ theo đúng các hướng dẫn về bảo mật do BIDV ban hành (được sửa đổi theo từng thời kỳ) khi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV.

37. Xử lý giao dịch

- 37.1. Các giao dịch thực hiện trên ngân hàng trực tuyến phải được lập với các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của ngân hàng.
- 37.2. Ngân hàng chỉ thực hiện giao dịch của Khách hàng vào ngày hiệu lực Khách hàng lựa chọn trên lệnh chuyển tiền. Trường hợp Khách hàng 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.
- 37.3. Giao dịch của Khách hàng sẽ không được BIDV xử lý thành công nếu:
- 37.3.1. Không có đủ số dư tài khoản cần thiết.
- 37.3.2. Giao dịch vượt hạn mức đăng ký cho phép.
- 37.3.3. Không cung cấp đầy đủ các thông tin, chứng từ hoặc thông tin, chứng từ được cung cấp không đáp ứng các yêu cầu cho từng loại giao dịch.
- 37.3.4. Một giao dịch cụ thể bị hạn chế hoặc cấm bởi pháp luật vì bất cứ lý do gì.
- 37.4. Thời gian ngừng giao dịch (cut-off time) đối với mỗi loại giao dịch 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. Khách hàng được cập nhật và quản lý trạng thái giao dịch trên ngân hàng trực tuyến.
- 37.5. Chủ tài khoản chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào hệ thống ngân hàng trực tuyến của BIDV bằng mã đăng nhập, mật khẩu và Token do BIDV cung cấp cho Khách hàng là do Khách hàng tạo ra và Chủ tài khoản chịu trách nhiệm về các giao dịch này. BIDV có thể xử lý giao dịch mà không cần thêm bất kỳ xác nhận và thông báo của Khách hàng.

38. Phí dịch vụ:

- 38.1. Biểu phí dịch vụ tuân theo quy định hiện hành của BIDV và được thông báo công khai trên website <http://bidv.com.vn> hoặc thông báo tới Khách hàng thông qua các phương tiện khác (như email, tin nhắn SMS,...).
- 38.2. Phí dịch vụ gồm phí thu theo từng giao dịch, phí thu hàng kỳ (tháng/quý/năm) và các loại phí khác (nếu có).
- 38.3. Phí dịch vụ sẽ được thu bằng cách trích Nợ từ tài khoản của khách hàng tại BIDV, tùy theo từng loại phí và từng loại giao dịch mà phí dịch vụ sẽ được thu trên từng giao dịch hoặc thu theo định kỳ. Trước khi thực hiện giao dịch, Khách hàng cần chắc chắn rằng tài khoản của mình sẽ có đủ số dư để thực hiện giao dịch cũng như thanh toán phí. Đối với các khoản phí thu theo định kỳ, BIDV sẽ thu từ tài khoản đã đăng ký thu phí dịch vụ. Trường hợp tại thời điểm thu phí định kỳ, tài khoản này không đủ số dư thì BIDV có quyền trích Nợ từ tài khoản khác của Khách hàng tại BIDV hoặc yêu cầu Khách hàng thanh toán cho BIDV bằng các hình thức khác. Khách hàng cam kết sẽ thanh toán đầy đủ các loại phí dịch vụ liên quan cho BIDV trong phạm vi thời hạn được yêu cầu.

39. Giao dịch không huỷ ngang

- 39.1. Khách hàng không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch Internet Banking nào đã thực hiện thành công bằng mã đăng nhập, mật khẩu và Token của khách hàng.

- 39.2. Đối với giao dịch có ngày hiệu lực tương lai, khách hàng chỉ được hủy trước ngày hiệu lực được xác định trong tương lai. Các dữ liệu được ghi chép, xác nhận, xử lý và lưu trữ bởi hệ thống ngân hàng trực tuyến doanh nghiệp sẽ là bằng chứng về giao dịch đã được thực hiện.
- 39.3. Các giao dịch Internet Banking 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 khách hàng.

40. Mật khẩu, Token và SMS OTP

- 40.1. Khách hàng phải bảo mật các thông tin Tên đăng nhập, mật khẩu, yếu tố xác thực thứ hai (Token hoặc điện thoại gắn với số điện thoại đã đăng ký nhận SMS OTP).
- 40.2. 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 Khách hàng, theo quy định của BIDV và chỉ có giá trị khi được BIDV xác nhận.

41. Quyền của Khách hàng

- 41.1. Sử dụng/thay đổi dịch vụ BIDV trong phạm vi đã thỏa thuận với BIDV. Khách hàng tự đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ, theo hạn mức đăng ký với Ngân hàng (nếu có) hoặc theo qui định của Ngân hàng từng thời kỳ.
- 41.2. Khách hàng sử dụng Dịch vụ theo các nội dung hướng dẫn do Ngân hàng qui định hoặc được đăng tải trên website: <http://bidv.com.vn> hoặc công bố tại trụ sở Ngân hàng. Trường hợp có sự thay đổi về hướng dẫn sử dụng dịch vụ, Ngân hàng sẽ đăng tải trên website <http://bidv.com.vn>.
- 41.3. Gửi yêu cầu khiếu nại liên quan tới việc sử dụng dịch vụ BIDV e-Banking theo đúng hướng dẫn của BIDV.
- 41.4. Hủy các lệnh thanh toán định kỳ hàng tuần, hàng tháng trong hệ thống BIDV và các lệnh chuyển tiền ngày tương lai. Các yêu cầu hủy lệnh của khách hàng phải được thực hiện trước ngày hiệu lực của các lệnh này.
- 41.5. Đơn phương chấm dứt sử dụng Dịch vụ sau khi đã gửi văn bản yêu cầu ngừng sử dụng dịch vụ theo mẫu của BIDV tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch và được BIDV chấp thuận. Riêng đối với dịch vụ BIDV Mobile, Khách hàng có thể thực hiện yêu cầu ngừng sử dụng dịch vụ thông qua tính năng Ngừng sử dụng dịch vụ của Ứng dụng BIDV Mobile.
- 41.6. Các quyền khác của Khách hàng được nêu trong các phần khác của Bản Điều khoản và Điều kiện chung này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

42. Trách nhiệm của Khách hàng

- 42.1. Tuân thủ các quy định của Ngân hàng tại Bản Điều khoản và Điều kiện chung này về sử dụng dịch vụ và quản lý tài khoản theo đúng qui định, hướng dẫn của BIDV và quy định của pháp luật.
- 42.2. Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo tính bảo mật của thông tin, tin nhắn dịch vụ và thư điện tử do BIDV cung cấp. Nếu thông tin, tin nhắn của dịch vụ hoặc thư điện tử bị truy cập hoặc sử dụng bởi một bên không có thẩm quyền do lỗi của Khách hàng, Khách hàng đồng ý rằng BIDV được miễn trách trong những trường hợp như thế. Các lệnh thanh toán, chuyển tiền chỉ hợp pháp, hợp lệ khi: (i) Khách hàng thực hiện theo đúng hướng dẫn của BIDV; (ii) đầy đủ các nội dung theo qui định của Ngân hàng và pháp luật về chứng từ kế toán; (iii) TK của Khách hàng có đủ số dư được phép sử dụng; (iv) lệnh thanh toán trong hạn mức Khách hàng đã đăng ký hoặc được BIDV cho phép; (v) được xác nhận chấp nhận bởi Chữ ký điện tử của khách hàng; (vi) các điều kiện khác do BIDV qui định (nếu có)...
- 42.3. Khách hàng 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, Khách hàng đồng ý rằng:
- 42.3.1. Thay đổi mật khẩu ngay sau khi bắt đầu sử dụng dịch vụ. Sau 45 ngày được cấp Tên đăng nhập và Mật khẩu đăng nhập, nếu Khách hàng không đăng nhập lần đầu thành công thì hệ thống sẽ tự động khóa Tên đăng nhập của Khách hàng.
- 42.3.2. Đến chi nhánh BIDV để được kích hoạt lại dịch vụ trong trường hợp quá 45 ngày được cấp Tên đăng nhập và Mật khẩu đăng nhập mà Khách hàng không đăng nhập dịch vụ lần đầu thành công.
- 42.3.3. Đến chi nhánh BIDV để thông báo ngay bất kỳ sự thay đổi liên quan đến số điện thoại di động, email đã đăng ký sử dụng dịch vụ BIDV e-Banking theo quy định hiện hành của BIDV (cho dù

những thay đổi này phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, hoặc việc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp, hoặc là do điện thoại di động của khách hàng bị mất, hoặc bất kỳ lý do nào khác) và chịu hoàn toàn trách nhiệm về các rủi ro có thể xảy ra do Khách hàng không thông báo kịp thời với Ngân hàng về những thay đổi này.

- 42.3.4. Ký và gửi lại Phiếu xác nhận/bàn giao thiết bị bảo mật cho BIDV sau khi nhận phong bì chứa các thông báo để BIDV kích hoạt gói dịch vụ Tài chính cho Khách hàng. Đồng ý nhận tin nhắn/thư điện tử do BIDV gửi tới để:
- Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.
 - Thông báo Tên đăng nhập và Thông báo mật khẩu đăng nhập dịch vụ thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện giao dịch với Khách hàng.
 - Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi.
- 42.3.5. Thường xuyên kiểm tra số dư các tài khoản, bảng kê các giao dịch phát sinh và sao kê tài khoản, thông báo ngay cho BIDV nếu có bất kỳ sự khác biệt nào. Chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch tài chính đã được thực hiện thành công bằng Tên đăng nhập, mật khẩu và yếu tố xác thực thứ 2 mà BIDV đã cấp cho Khách hàng.
- 42.3.6. Khách hàng chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý 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 Khách hàng 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.
- 42.3.7. Chịu trách nhiệm bảo mật Tên đăng nhập, mật khẩu, điện thoại di động (để nhận SMS OTP) và thiết bị Token (BIDV khuyến cáo Khách hàng không đặt tùy chọn của trình duyệt web cho phép lưu lại tên và mật khẩu người dùng). Thông báo ngay cho BIDV nếu các thông tin trên bị lộ hoặc nghi ngờ bị lộ hoặc điện thoại cài đặt ứng dụng BIDV Mobile, số điện thoại đăng ký nhận OTP của Khách hàng thay đổi hay bị mất và chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện trên BIDV e-Banking trước khi BIDV thực hiện khóa dịch vụ của Khách hàng khi Khách hàng thông báo cho BIDV. 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.
- 42.3.8. 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.
- 42.3.9. Bằng chi phí của mình, trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... để có thể kết nối, truy cập an toàn Dịch vụ Ngân hàng điện tử tại BIDV.
- 42.3.10. Phối hợp với BIDV và các đối tác liên quan để tìm nguyên nhân xử lý các lỗi Khách hàng phản ánh trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- 42.3.11. Thông báo cho Ngân hàng trong trường hợp thay đổi tình trạng cư trú. Trường hợp không thông báo, Khách hàng chịu mọi trách nhiệm trong việc vi phạm quy định của pháp luật trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng,...
- 42.3.12. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản không được sử dụng tài khoản của mình cho các giao dịch thanh toán đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp; Thông báo kịp thời với Ngân hàng khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc tài khoản của mình bị lợi dụng; Khách hàng 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 Khách hàng tại nhà mạng là không chính chủ.
- 42.3.13. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho Ngân hàng theo yêu cầu của Ngân hàng đối với các giao dịch nhằm lừa mà Khách hàng không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Trong các trường hợp này, Khách hàng đồng ý để Ngân hàng tự động trích các khoản tiền này mà không cần thông báo cho Khách hàng.
- 42.3.14. Đối với các dịch vụ liên quan đến ba bên gồm: Ngân hàng, Khách hàng, đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ cho Khách hàng, Ngân hàng được phép sử dụng thông tin Khách hàng cung cấp cho Ngân hàng để thực hiện việc đối soát số liệu, thanh toán và các công việc khác nhằm cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.

43. Quyền của BIDV

- 43.1. Yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin cá nhân, giấy tờ tùy thân, chữ ký khi Khách hàng thực hiện các yêu cầu liên quan đến dịch vụ BIDV e-Banking.
- 43.2. BIDV có quyền ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch vụ mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng trong các trường hợp sau: Khách hàng vi phạm Hợp đồng dịch vụ BIDV e-Banking; Khách hàng không gửi lại phiếu xác nhận, bàn giao thiết bị bảo mật trong vòng 30 ngày kể từ ngày đăng ký khách hàng trên hệ thống; sau 45 ngày được cấp Tên đăng nhập và Mật khẩu đăng nhập Khách hàng không đăng nhập lần đầu thành công hoặc có nghi ngờ dịch vụ Khách hàng sử dụng đang bị lợi dụng... Tuy nhiên, BIDV có trách nhiệm thông báo trước ngày chấm dứt cung cấp dịch vụ cho Khách hàng tối thiểu 03 ngày về những thay đổi này.
- 43.3. Đối với trường hợp Khách hàng không thanh toán phí dịch vụ sau ba tháng liên tiếp, BIDV có quyền ngừng/chấm dứt cung cấp dịch vụ mà không cần thông báo cho Khách hàng.
- 43.4. BIDV chỉ chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ mà thiệt hại, tổn thất này là do lỗi chủ quan của BIDV gây ra.
- 43.5. BIDV được miễn trách đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc liên quan tới do:
 - 43.5.1. Việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng được Khách hàng ủy quyền cho người thứ ba; hoặc
 - 43.5.2. Việc tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà người này bằng bất cứ cách nào thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký; hoặc
 - 43.5.3. Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của BIDV, bao gồm nhưng không giới hạn ở tình trạng gián đoạn do nguyên nhân bất khả kháng của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông; hoặc
 - 43.5.4. Bất cứ sự kiện bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, đình công, khủng bố, bạo loạn, chiến tranh, hoặc các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thay đổi chính sách, quy định của pháp luật.
- 43.6. Từ chối thực hiện các giao dịch nếu BIDV phát hiện giao dịch vào thời điểm xử lý, có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ hay không có đủ cơ sở để thực hiện xử lý như: số tiền còn lại trên tài khoản hạch toán sau khi thực hiện giao dịch nhỏ hơn số dư tối thiểu theo qui định của BIDV, tổng số tiền giao dịch trong ngày (bao gồm các giao dịch đã thực hiện trong ngày và giao dịch đang thực hiện) vượt quá hạn mức giao dịch cho phép, tài khoản hạch toán bị phong tỏa, tài khoản thụ hưởng bị đóng hay do yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc các nguyên nhân khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của BIDV. Khi Khách hàng đã thực hiện thành công giao dịch chuyển tiền tới người thụ hưởng mở tài khoản tại Ngân hàng ngoài hệ thống BIDV, trong trường hợp nhận được tra soát của các Ngân hàng ngoài hệ thống yêu cầu Khách hàng đính chính thông tin của giao dịch chuyển tiền (do Khách hàng chỉ dẫn sai thông tin), BIDV có quyền thay mặt Khách hàng đòi lại lệnh thanh toán nói trên để hoàn trả món tiền vào tài khoản của Khách hàng.
- 43.7. Ngân hàng không chịu trách nhiệm với sự sai sót, nhầm lẫn trong trường hợp thanh toán của Khách hàng do Khách hàng nhập sai, không đầy đủ hoặc không chính xác thông tin dẫn đến giao dịch thanh toán, chuyển khoản bị nhầm lẫn hoặc số tiền còn lại trong tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện giao dịch thanh toán hoặc vượt hạn mức thanh toán.
- 43.8. Tự động trích nợ tài khoản của Khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn từ tài khoản mặc định thanh toán phí của khách hàng) để thanh toán cho các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch mà Khách hàng thực hiện trên BIDV e-Banking theo biểu phí của BIDV quy định từng thời kỳ.

44. Trách nhiệm của BIDV

- 44.1. Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng theo Bản Điều khoản và Điều kiện chung này.
- 44.2. Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản và giao dịch theo quy định của Pháp luật.
- 44.3. Hỗ trợ các biện pháp xử lý kịp thời khi nhận được thông báo hợp lệ của Khách hàng bằng văn bản về việc điện thoại cài đặt ứng dụng BIDV Mobile, điện thoại nhận SMS OTP, Token bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ Mật khẩu.
- 44.4. Hỗ trợ, tư vấn, xử lý yêu cầu Khách hàng trong quá trình Khách hàng đăng ký và sử dụng Dịch vụ, đảm bảo Dịch vụ được cung cấp ổn định, an toàn nhất trong phạm vi có thể.

- 44.5. Giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng theo quy định.
- 44.6. Thông báo và hoàn trả số tiền giao dịch vào tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng khi giao dịch bị lỗi không thể chuyển tới Ngân hàng thụ hưởng.
- 44.7. Thông báo cho Khách hàng khi có sự thay đổi chính sách liên quan đến dịch vụ theo các hình thức quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện chung này .
- 44.8. 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 và Khách hàng, BIDV chịu trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu của Khách hàng và hỗ trợ Khách hàng 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.

45. Miễn trừ trách nhiệm

- 45.1. BIDV được miễn trách trong trường hợp BIDV đã gửi tra soát điều chỉnh thông tin lệnh chuyển tiền trong nước theo yêu cầu của khách hàng sang ngân hàng ngoài hệ thống trong khoảng thời gian quy định nhưng giao dịch vẫn bị hoàn trả từ phía ngân hàng ngoài hệ thống mà không phải do lỗi của BIDV.
- 45.2. Khách hàng để lộ mật khẩu, mã số xác thực, thiết bị chứa mã số xác thực hoặc các yếu tố định danh khác cho những người được hoặc không được Khách hàng ủy quyền; hoặc
- 45.3. Sự chậm trễ trong việc Khách hàng gửi tin nhắn hoặc nhận được tin nhắn do các nguyên nhân từ phía Khách hàng; hoặc
- 45.4. Sự cung cấp thông tin không chính xác của Khách hàng; hoặc
- 45.5. Việc nhận và gửi tin nhắn do bên thứ ba thực hiện và bên thứ ba bằng hết khả năng của mình đã thực hiện việc kết nối tới số điện thoại mà Khách hàng đăng ký; hoặc
- 45.6. Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào 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 nhưng không giới hạn ở tình trạng gián đoạn do nguyên nhân bất khả kháng của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông; nhà cung cấp dịch vụ thanh toán hóa đơn hoặc của bên thứ ba liên quan; sự cố điện; 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:
- 45.7. Các vấn đề liên quan đến chất lượng và việc cung cấp hàng hóa dịch vụ của nhà cung cấp cho Khách hàng, hoặc
- 45.8. Quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của Pháp luật.

46. Ngày xử lý hiệu lực của các giao dịch

Thời gian để hệ thống BIDV e-Banking xử lý các giao dịch tài chính của Khách hàng như sau:

- 46.1. Đối với các giao dịch chuyển khoản cho người thụ hưởng có tài khoản 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.
- 46.2. Đối với các giao dịch chuyển tiền cho người thụ hưởng có tài khoản nằm ngoài hệ thống BIDV: Giao dịch sẽ được chuyển vào các hệ thống thanh toán của BIDV đến các Ngân hàng thụ hưởng trong thời gian sớm nhất, không kể ngày nghỉ, tính từ thời điểm phát sinh giao dịch. Nếu Khách hàng thực hiện giao dịch khi hết giờ nhận lệnh của hệ thống trong ngày làm việc, giao dịch sẽ được hệ thống lưu lại và xử lý vào ngày làm việc tiếp theo. Nếu Khách hàng thực hiện giao dịch vào ngày nghỉ, Giao dịch sẽ bị từ chối.
- 46.3. Đối với giao dịch Tiền gửi có kỳ hạn Online, Dừng thanh toán Séc: Nếu Khách hàng thực hiện giao dịch khi hết giờ hiệu lực của hệ thống, giao dịch sẽ bị từ chối.