

PHỤ LỤC 01.

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRỰC TUYẾN

(là một phần không thể tách rời của Đề nghị kèm Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản số ngày)

Điều 1. Giải thích từ ngữ và các chữ viết tắt

1. **Vietbank** là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín
2. **Trung tâm kinh doanh (TTKD)**: bao gồm các chi nhánh/ phòng giao dịch của Vietbank.
3. **Khách hàng**: là cá nhân người Việt Nam từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật Việt Nam, thực hiện mở tài khoản thanh toán bằng phương thức điện tử tại Vietbank.
4. **Công dân Hoa Kỳ**: gồm công dân Hoa Kỳ, người hiện có thẻ xanh hợp lệ hoặc là “người nước ngoài cư trú” theo quy định của pháp luật Hoa Kỳ.
5. **FATCA**: là Đạo luật Tuân thủ thuế đối với tài khoản ở nước ngoài do Chính phủ Hoa Kỳ ban hành (Foreign Account Tax Compliance Act).
6. **Dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ**: gồm các dấu hiệu sau:
 - Công dân Hoa Kỳ hoặc các cá nhân được Chính phủ Hoa Kỳ cấp Thẻ thường trú nhân Hoa Kỳ (thẻ Xanh);
 - Các cá nhân có thông tin về nơi sinh và (hoặc) địa chỉ thường trú tại Hoa Kỳ;
 - Các tổ chức được thành lập và (hoặc) có địa chỉ hoạt động tại Hoa Kỳ;
 - Các tổ chức, cá nhân có số điện thoại liên hệ ở Hoa Kỳ;
 - Các tổ chức, cá nhân có lệnh thanh toán thường xuyên đến một địa chỉ hoặc tài khoản Hoa Kỳ;
 - Các tổ chức, cá nhân có địa chỉ nhận thư tại Hoa Kỳ (bao gồm có địa chỉ “gửi nhờ thư” hoặc lưu thư tại Hoa Kỳ là địa chỉ duy nhất của khách hàng)
 - Các tổ chức, cá nhân có ủy quyền cho cá nhân, tổ chức tại Hoa Kỳ;
 - Tổ chức nước ngoài có sở hữu thuộc Hoa Kỳ đáng kể (có ít nhất 01 cổ đông chính là cá nhân, thường trú nhân Hoa Kỳ sở hữu trên 10% cổ phần của tổ chức);
 - Các tổ chức, cá nhân không hợp tác trong việc thực hiện kê khai các thông tin nhận biết tài khoản Hoa Kỳ nêu trên.
7. **Kênh giao dịch ngân hàng trực tuyến**: là hệ thống các kênh giao dịch trực tuyến Vietbank sử dụng để tương tác và cung cấp dịch vụ cho khách hàng, giúp khách hàng chủ động thực hiện giao dịch mà không cần phải đến trực tiếp các TTKD của Vietbank. Kênh giao dịch ngân hàng trực tuyến của Vietbank bao gồm nhưng không giới hạn các kênh sau: SMS Banking, Internet banking, Mobile Banking, Mobile app. và/hoặc các kênh khác theo quy định của pháp luật và Vietbank trong từng thời kỳ.
8. **Tài khoản thanh toán thông thường**: là tài khoản do cá nhân thực hiện mở tại Vietbank thông qua việc nhận biết Khách hàng trực tiếp.

9. **Tài khoản thanh toán trực tuyến:** là tài khoản do cá nhân thực hiện mở tại Vietbank thông qua phương tiện điện tử và Vietbank thực hiện nhận biết khách hàng qua phương tiện điện tử theo quy định của Vietbank. Tài khoản thanh toán trực tuyến có các tính năng, hạn mức, quy định về giới hạn giao dịch theo quy định của Vietbank. Tài khoản thanh toán trực tuyến có thể được chuyển đổi sang Tài khoản thanh toán thông thường sau khi Khách hàng hoàn tất thủ tục xác minh thông tin, bổ sung hồ sơ theo đúng quy định mở và sử dụng tài khoản thanh toán thông thường do Vietbank ban hành trong từng thời kỳ.
10. **Phương tiện điện tử:** Là ứng dụng Vietbank eKYC hoặc kênh điện tử khác như: Internet banking, Mobile App, Website, ... do Vietbank cung cấp để nhận biết khách hàng khi mở tài khoản thanh toán trực tuyến.
11. **Chữ ký số:** Là một chứng thư điện tử được Khách hàng sử dụng để ký kết trên Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến với Vietbank. Chữ ký số được Vietbank hợp tác với tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cung cấp cho Khách hàng, tuân thủ theo các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam về chữ ký số. Chữ ký số được tạo và ký thành công khi Khách hàng nhập OTP SMS hợp lệ, được lưu trữ trên hệ thống của tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số dưới hình thức tệp dữ liệu bảo mật.

Điều 2. Đăng ký mở và sử dụng tài khoản trực tuyến:

1. Tài khoản thanh toán trực tuyến được mở thông qua phương tiện điện tử (EKYC) là tài khoản thanh toán. Thông tin tài khoản thanh toán trực tuyến và thông tin Chủ tài khoản (CIF) được lưu trữ và quản lý trên hệ thống Core banking của Vietbank.
2. Khách hàng được lựa chọn đơn vị quản lý tài khoản khi đăng ký thông tin mở tài khoản.
3. Chủ tài khoản sẽ nhận được thông tin mở tài khoản trực tuyến qua SMS hoặc email đã đăng ký.
4. Việc mở tài khoản thanh toán trực tuyến bằng phương thức điện tử này không áp dụng đối với tài khoản thanh toán chung.
5. Mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến:
 - a. Đối tượng mở tài khoản thanh toán trực tuyến: là Khách hàng cá nhân người Việt Nam từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật Việt Nam.
 - b. Số dư trên tài khoản thanh toán trực tuyến được tính lãi theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn áp dụng cho tài khoản thanh toán. Mức lãi suất do Ngân hàng ấn định và niêm yết công khai trong từng thời kỳ.
 - c. Phí mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến: theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.
 - d. Số dư duy trì tối thiểu trong tài khoản thanh toán trực tuyến: theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.
 - e. Hồ sơ mở tài khoản thanh toán trực tuyến gồm:
 - (i). Giấy đề nghị kèm Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến theo mẫu quy định của Vietbank được ký kết giữa Vietbank và Khách hàng qua phương thức điện tử;

- (ii). Bản điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến mà khách hàng xác nhận đồng ý trong quá trình mở tài khoản thanh toán trực tuyến;
 - (iii). Bản điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử;
 - (iv). Thông tin và ảnh chụp CMND/CCCD qua phương tiện điện tử (EKYC);
 - (v). Chữ ký số.
- f. Sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến: Chủ tài khoản được sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến để thực hiện các giao dịch trực tuyến bao gồm:
- (i). Nhận báo có vào tài khoản
 - (ii). Nộp tiền mặt vào tài khoản
 - (iii). Giao dịch chuyển khoản trực tuyến
 - (iv). Giao dịch gửi tiết kiệm trực tuyến
 - (v). Giao dịch thanh toán hóa đơn
 - (vi). Nạp tiền (TOP UP)
 - (vii). Giao dịch thanh toán trực tuyến qua cổng thanh toán
 - (viii). Liên kết ví điện tử
 - (ix). Các giao dịch được Vietbank cung cấp theo Gói dịch vụ Ngân hàng trực tuyến trong từng thời kỳ.
 - (x). Các giao dịch khác theo quy định về tài khoản thanh toán trực tuyến của Vietbank trong từng thời kỳ.
- g. Hạn mức giao dịch: Tổng hạn mức giá trị giao dịch qua các tài khoản thanh toán trực tuyến của Khách hàng không vượt quá **100 triệu đồng/tháng/khách hàng** (áp dụng đối với các giao dịch ghi nợ). Hạn mức này không áp dụng đối với các giao dịch chuyển tiền để gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn bằng phương thức điện tử cho chính chủ tài khoản tại Vietbank.
- h. Các giao dịch, hành vi Khách hàng không được phép thực hiện:
- (i). Sử dụng GTTT không hợp lệ, giả mạo để thực hiện đăng ký mở Tài khoản thanh toán trực tuyến.
 - (ii). Sử dụng Tài khoản thanh toán trực tuyến để thực hiện các giao dịch không được phép ngoài các giao dịch như đã nêu tại tiết viii, điểm d, khoản 3 Điều này;
 - (iii). Sử dụng Tài khoản thanh toán trực tuyến vào các mục đích rửa tiền, phạm pháp, tài trợ khủng bố theo quy định của Pháp luật.
 - (iv). Thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức quy định của Vietbank dành cho Tài khoản thanh toán trực tuyến trong từng thời kỳ.
- i. Các loại giao dịch, hạn mức giao dịch của Tài khoản thanh toán trực tuyến do Vietbank quy định và có thể được thay đổi trong từng thời kỳ trên cơ sở tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và pháp luật liên quan.
6. Chủ tài khoản không được phép ủy quyền đối với tài khoản thanh toán trực tuyến.

7. Mọi thay đổi thông tin của Khách hàng trên tài khoản thanh toán trực tuyến chỉ được thực hiện thay đổi tại TTKD của Vietbank.

Điều 3. Gói dịch vụ Ngân hàng điện tử

1. Gói dịch vụ Ngân hàng điện tử là dịch vụ do Vietbank cung cấp giúp khách hàng thực hiện giao dịch trên các phương tiện điện tử do Vietbank cung cấp, gồm:
 - a. Dịch vụ SMS Banking (Thông báo biến động số dư tài khoản)
 - b. Dịch vụ Mobile Vietbank Digital
 - c. Dịch vụ Internet Banking
2. Gói dịch vụ Ngân hàng điện tử được Vietbank khởi tạo và cung cấp mặc định cho khách hàng khi mở thành công tài khoản thanh toán trực tuyến trên các phương tiện điện tử do Vietbank cung cấp.
3. Phí mở và sử dụng các dịch vụ trong Gói dịch vụ Ngân hàng điện tử: Theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.
4. Hạn mức giao dịch các dịch vụ trong Gói dịch vụ Ngân hàng điện tử: Theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ. Trường hợp hạn mức giao dịch trong Gói dịch vụ Ngân hàng điện tử lớn hơn hạn mức quy định của Tài khoản thanh toán trực tuyến thì hạn mức của Tài khoản thanh toán trực tuyến ưu tiên được áp dụng.
5. Khách hàng đảm bảo sử dụng các dịch vụ Ngân hàng điện tử theo đúng các điều kiện, điều khoản quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. **Quyền của Khách hàng:**
 - a. Được hưởng lãi trên số dư tài khoản thanh toán theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn áp dụng cho tài khoản thanh toán của Vietbank được công bố công khai trên website của Vietbank trong từng thời kỳ.
 - b. Sử dụng số tiền trên tài khoản thanh toán trực tuyến của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Chủ tài khoản thanh toán trực tuyến được Vietbank tạo điều kiện để sử dụng thuận tiện và an toàn;
 - c. Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Vietbank cung ứng;
 - d. Yêu cầu Vietbank thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin các giao dịch thanh toán, số dư trên tài khoản thanh toán trực tuyến của mình theo thỏa thuận với Vietbank;
 - e. Được yêu cầu Vietbank tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán trực tuyến khi cần thiết;
 - f. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán trực tuyến với Vietbank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.
2. **Nghĩa vụ của Khách hàng:**
 - a. Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản thanh toán trực tuyến để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập.
 - b. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến theo quy định này;

- c. Đến TTKD của Vietbank trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của Vietbank về việc xuất trình GTTT bản gốc để đối chiếu, xác minh lại thông tin mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến.
- d. Kịp thời thông báo cho Vietbank khi phát hiện có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng;
- e. Hoàn trả hoặc phối hợp với Vietbank hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán trực tuyến của mình;
- f. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho Vietbank khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán trực tuyến.
- g. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán trực tuyến theo quy định của Vietbank;
- h. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình;
- i. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản thanh toán trực tuyến của mình;
- j. Không được sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến 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.
- k. Đồng ý ủy quyền cho Vietbank được tự động trích nợ tài khoản của Khách hàng để:
 - (i). Thanh toán các khoản phí liên quan đến quản lý tài khoản, phí giao dịch tài khoản, phí ngân hàng điện tử và các khoản phí khác theo quy định của Vietbank từng thời kỳ;
 - (ii). Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán của khách hàng theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - (iii). Bù trừ các nghĩa vụ khác của khách hàng tại Vietbank và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa khách hàng và Vietbank.
- l. Liên hệ với Vietbank để cập nhật thông tin nếu sau khi mở tài khoản tại vietbank, khách hàng trở thành công dân Hoa Kỳ. Nếu Vietbank phát hiện ra một hoặc nhiều dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ liên quan đến khách hàng thì Khách hàng phải cung cấp thông tin bổ sung (theo mẫu của Vietbank), phải hoàn tất và gửi cho Vietbank các tài liệu liên quan đến các khoản thuế của Hoa Kỳ theo quy định hoặc tài liệu miễn trừ thuế mà khách hàng được hưởng hoặc cung cấp thông tin, bằng chứng để chứng minh khách hàng không phải là đối tượng nộp thuế Hoa Kỳ dù có dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

1. Quyền của Vietbank:

- a. Vietbank được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản thanh toán trực tuyến của khách hàng trong trường hợp:
 - (i). 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 theo thỏa thuận trước bằng văn bản với khách hàng phù hợp quy định của pháp luật;

- (ii). 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;
 - (iii). Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản thanh toán trực tuyến theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết;
 - (iv). Khi phát hiện đã có ghi Có nhằm vào tài khoản khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
 - (v). Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Vietbank.
- b. Từ chối thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản trong trường hợp:
- (i). 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 thanh toán trực tuyến hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Vietbank.
 - (ii). Tài khoản thanh toán trực tuyến không có đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán;
 - (iii). 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;
 - (iv). Tài khoản thanh toán trực tuyến đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản thanh toán trực tuyến đang bị đóng, tài khoản thanh toán trực tuyến bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.
- c. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán trực tuyến của chủ tài khoản khi chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Vietbank.
- d. Quy định về số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán trực tuyến và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để khách hàng biết;
- e. Quy định về áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến phù hợp các quy định của pháp luật;
- f. Vietbank có quyền thu thập, báo cáo, cung cấp thông tin chi tiết về khách hàng, tài khoản, giao dịch, chứng từ/tài liệu giao dịch của khách hàng theo yêu cầu của pháp luật và FATCA.
- g. Khi Khách hàng là công dân Hoa Kỳ hoặc sau khi mở tài khoản tại Vietbank khách hàng trở thành công dân Hoa Kỳ hoặc nếu Vietbank phát hiện ra một hoặc nhiều dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ liên quan đến các tài khoản của khách hàng dẫn đến việc các tài khoản của khách hàng được xem như các tài khoản của công dân Hoa Kỳ thì Ngân hàng có thể khấu trừ bất cứ khoản thu nào của

khách hàng theo quy định của FATCA. Vietbank sẽ thông báo cho khách hàng khi khoản thu của khách hàng bị khấu trừ theo quy định của FATCA và Vietbank sẽ không hoàn trả bất cứ số tiền nào bị khấu trừ theo quy định của FATCA. Vietbank sẽ chuyển khoản thu này cho cơ quan có thẩm quyền.

- h. Vietbank được miễn trừ trách nhiệm bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau:
 - (i). Đường truyền hệ thống, điện bị trục trặc kỹ thuật
 - (ii). Lỗi do bên thứ ba cung ứng dịch vụ ngoài khả năng kiểm soát của Vietbank
 - (iii). Các trường hợp bất khả kháng theo quy định pháp luật.
 - (iv). Khách hàng nhập/chọn sai, nhầm lẫn, nhập không đầy đủ, không chính xác dẫn đến thông tin giao dịch thanh toán, chuyển khoản bị nhầm lẫn.
- i. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với Vietbank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

2. Nghĩa vụ của Vietbank:

- a. Cung cấp dịch vụ cho khách hàng theo Điều khoản, điều kiện này.
- b. Thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;
- c. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ chữ ký số và mẫu chữ ký (nếu có), của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến;
- d. 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 trực tuyến của khách hàng;
- e. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán trực tuyến và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
- f. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán trực tuyến 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;
- g. Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán trực tuyến và giao dịch trên tài khoản thanh toán trực tuyến của chủ tài khoản theo quy định của pháp luật;
- h. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản thanh toán trực tuyến của khách hàng do lỗi của mình;
- i. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố;
- j. Hướng dẫn, thông báo công khai để khách hàng biết và giải đáp, xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến.

Điều 6. Quy định về tạm khóa tài khoản

- 1. Vietbank thực hiện tạm khóa tài khoản thanh toán trực tuyến của khách hàng (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán trực tuyến khi có văn bản yêu cầu của chủ

tài khoản hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với Vietbank, trừ trường hợp quy định tại điểm c khoản 1 Điều 3 của bản Điều khoản và điều kiện này;

2. Có văn bản yêu cầu của chủ tài khoản hoặc;
3. Tài khoản thanh toán trực tuyến của khách hàng không có giao dịch từ 12 tháng trở lên (tạm khóa chiều ghi Nợ) hoặc;
4. Khi phát hiện các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo Vietbank thực hiện tạm khóa tài khoản của khách hàng, đồng thời gửi thông báo cho khách hàng về việc tạm khóa.
5. Việc chấm dứt tạm khóa tài khoản thanh toán trực tuyến và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của chủ tài khoản thanh toán trực tuyến hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Vietbank.

Điều 7. Quy định về phong tỏa tài khoản

1. Vietbank thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán trực tuyến của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a. Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - b. Phong tỏa tài khoản của khách hàng để tuân thủ FATCA
 - c. Vietbank phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán trực tuyến của khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền, Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán trực tuyến không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
2. Ngay sau khi phong tỏa tài khoản thanh toán trực tuyến, Vietbank thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo đã thỏa thuận tại giấy đề nghị kiên thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản giữa Vietbank và khách hàng mở tài khoản thanh toán trực tuyến) cho chủ tài khoản biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán trực tuyến; số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán trực tuyến phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
3. Vietbank chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán trực tuyến khi có một trong các điều kiện sau:
 - a. Kết thúc thời hạn phong tỏa;
 - b. Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán trực tuyến;
 - c. Vietbank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;

Điều 8. Quy định về chuyển đổi từ tài khoản thanh toán trực tuyến sang tài khoản thanh toán thông thường

- a. Trường hợp khách hàng có nhu cầu sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến sang tài khoản thanh toán thông thường, khách hàng phải thực hiện như sau:
 - + Khách hàng phải trực tiếp đến TTKD đề nghị thực hiện chuyển đổi.
 - + Khách hàng xuất trình bản gốc GTTT đã khai báo thông tin khi mở tài khoản thanh toán trực tuyến.

- + Khách hàng điền thông tin, cung cấp chữ ký mẫu vào Giấy đề nghị chuyển đổi tài khoản thanh toán trực tuyến sang tài khoản thanh toán thông thường,
 - + Khách hàng ký xác nhận trên bản Điều khoản và điều kiện về mở và sử dụng tài khoản thanh toán thông thường.
 - + Khách hàng ký xác nhận trên bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.
- b. Sau khi thực hiện chuyển đổi tài khoản trực tuyến về tài khoản thanh toán thông thường thành công, số tài khoản của khách hàng không thay đổi.
 - c. Sau khi hoàn tất thủ tục chuyển đổi, Tài khoản thanh toán trực tuyến và gói dịch vụ Ngân hàng trực tuyến của Khách hàng được chuyển đổi sang Tài khoản thanh toán thông thường và gói dịch vụ Ngân hàng trực tuyến thông thường. Khách hàng tiếp tục sử dụng số tài khoản cũ với hạn mức và giao dịch theo quy định Tài khoản thanh toán và gói dịch vụ Ngân hàng trực tuyến thông thường theo quy định Vietbank từng thời kỳ.

Điều 9. Quy định về đóng tài khoản

1. Vietbank có quyền đóng tài khoản thanh toán trực tuyến của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a. Sau thời gian 05 ngày làm việc kể từ ngày Vietbank gửi thông báo cho khách hàng đến Vietbank để xuất trình GTTT bản gốc để đối chiếu, xác minh lại thông tin mở và sử dụng tài khoản, nếu khách hàng không đến TTKD để xác minh hoặc không cung cấp GTTT hợp lệ, hoặc việc xác minh GTTT tại TTKD cho thấy Khách hàng có sự gian lận, giả mạo hoặc vi phạm các quy định của Vietbank hoặc Pháp luật về mở và sử dụng tài khoản.
 - b. Có văn bản yêu cầu đóng tài khoản thanh toán trực tuyến của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán trực tuyến.
 - c. Chủ tài khoản thanh toán trực tuyến của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự.
 - d. Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Điều khoản và điều kiện này với Vietbank.
 - e. Khi tài khoản ở trạng thái ngưng giao dịch có số dư dưới mức tối thiểu theo quy định của Vietbank.
 - f. Đóng tài khoản của khách hàng để tuân thủ FATCA
 - g. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
2. Vietbank không chấp nhận yêu cầu đóng tài khoản khi tài khoản của khách hàng đang bị phong tỏa theo quy định tại Điều 07 hoặc khách hàng chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với Vietbank.
3. Việc thu phí đóng tài khoản được thực hiện theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.
4. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, Vietbank có trách nhiệm thông báo cho chủ tài khoản, hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán trực tuyến của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích.
5. Số dư còn lại sau khi đóng tài khoản thanh toán trực tuyến được xử lý theo quy định của pháp luật về mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến.

Điều 10. Hình thức thông báo giữa Vietbank và Khách hàng liên quan đến tài khoản thanh toán trực tuyến

Số dư, các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán trực tuyến, việc tài khoản thanh toán trực tuyến bị phong tỏa, và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến được Vietbank thông báo cho Chủ tài khoản bằng một trong các hình thức sau:

1. Gửi thư bằng đường bưu điện theo địa chỉ do khách hàng đã đăng ký khi thực hiện mở tài khoản thanh toán trực tuyến, hoặc:
2. Gửi thư điện tử theo địa chỉ email do khách hàng đã đăng ký khi thực hiện mở tài khoản thanh toán trực tuyến, hoặc:
3. Công bố trên website Vietbank: www.vietbank.com.vn, hoặc:
4. Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của Vietbank hoặc bất cứ phương thức nào khác do Vietbank quyết định.

Điều 11. Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến

1. Hình thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng:
 - a. Vietbank thực hiện tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến bằng hai hình thức sau: (i) qua tổng đài điện thoại (có ghi âm); (ii) qua các điểm giao dịch của Vietbank.
 - b. Vietbank tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng thông qua Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của Vietbank). Trong trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, Khách hàng vẫn phải có trách nhiệm bổ sung Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại cho Vietbank trong 03 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại Khách hàng thực hiện theo quy định pháp luật và Vietbank về ủy quyền
 - c. Thời hạn Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại: 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
2. Thời hạn Vietbank xử lý tra soát, khiếu nại:
 - a. Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại điểm a khoản 1 Điều này, Vietbank có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng;
 - b. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, Vietbank thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến;
 - c. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Vietbank thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

3. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Vietbank thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Vietbank thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
4. Trường hợp Vietbank và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.