

Điều 1. Giải thích từ ngữ:

1. Khách hàng (KH): là cá nhân mở tài khoản thanh toán Vietcombank (VCB) bằng phương tiện điện tử.
2. Tài khoản thanh toán (TK) trực tuyến (TK trực tuyến): là TK tiền gửi không kỳ hạn đồng Việt Nam (VND) của KH mở bằng phương tiện điện tử trên kênh ngân hàng điện tử (NHĐT) của VCB hoặc kênh NHĐT khác theo quy định từng thời kỳ của VCB để sử dụng các dịch vụ thanh toán do VCB cung ứng.
3. Dịch vụ mở TK bằng phương tiện điện tử dành cho KH (gọi tắt là Dịch vụ mở TK trực tuyến) là dịch vụ cho phép KH mở TK trực tuyến (không áp dụng đối với TK chung, TK mở thông qua người đại diện theo pháp luật hoặc người giám hộ) và đăng ký sử dụng sản phẩm dịch vụ kèm theo mở TK hoàn toàn trên ứng dụng VCB Digibank hoặc kênh NHĐT khác theo quy định từng thời kỳ của VCB, không cần phải gặp mặt trực tiếp tại điểm giao dịch của ngân hàng.
4. Địa điểm giao dịch (ĐGD): là địa điểm giao dịch hợp pháp thuộc mạng lưới hoạt động của VCB bao gồm Trụ sở CN và các phòng giao dịch.
5. Chủ TK: là cá nhân đứng tên mở TK.
6. Xác thực trực tiếp là việc cán bộ VCB kiểm tra, đối chiếu thông tin KH đã cung cấp khi mở TK trực tuyến, thu thập chữ ký và các thông tin bổ sung của KH thông qua gặp mặt trực tiếp KH tại ĐGD.
7. Đóng TK: là việc VCB tắt toán TK, đóng hồ sơ thông tin TK và sổ TK của KH. Sổ TK đã bị đóng có thể được sử dụng để đăng ký cho KH khác.
8. Phong toả TK: là việc VCB tạm thời ngừng giao dịch chiều ghi Có và/hoặc chiều ghi Nợ, hoặc tạm thời ngừng giao dịch của một phần hoặc toàn bộ số dư trên TK của khách hàng.
9. Chứng từ TK: là các giấy tờ ghi nhận các giao dịch TK đã hoàn thành, bao gồm: các giấy báo Có, giấy báo Nợ, giấy tờ sao kê TK, giấy báo số dư TK, sổ phụ TK và các giấy tờ khác liên quan đến TK.
10. Số dư được phép sử dụng: là số tiền KH có thể sử dụng từ TK của mình. Số dư được phép sử dụng bằng (=) số dư có trên TK trừ (-) các khoản phong toả cộng (+) hạn mức thấu chi chưa sử dụng (nếu có).
11. Phạm vi giao dịch trên TK khi thực hiện thanh toán: nộp, rút tiền mặt và yêu cầu VCB cung ứng dịch vụ thanh toán qua TK như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành

12. Hạn mức giao dịch trên TK khi thực hiện thanh toán: là tổng số tiền tối đa trên TK mà chủ TK được sử dụng để giao dịch, theo loại giao dịch, số lần thực hiện theo quy định của VCB từng thời kỳ. Đối với các KH đã mở thành công TK trực tuyến và chưa xác thực trực tiếp tại ĐGD của VCB, tổng hạn mức ghi nợ TK tối đa là 100 triệu VND/tháng/KH (trừ ghi nợ để mở/nộp thêm tiền vào tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, đăng ký tiết kiệm tự động trên kênh NHĐT).
13. Giấy tờ tùy thân hợp lệ sử dụng để đăng ký dịch vụ là thẻ căn cước công dân gắn chip điện tử, thẻ căn cước mới theo Luật Căn cước 2023, căn cước điện tử.
14. Thông tin sinh trắc học (STH) hợp lệ của chủ TK đăng ký dịch vụ là hình ảnh chụp khuôn mặt trực tiếp thành công tại thời điểm giao dịch, được xác thực thực thể sống và được đối chiếu khớp đúng với dữ liệu STH được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập hoặc dữ liệu STH đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập).

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của KH:

Chủ TK có quyền:

1. Sử dụng số dư trên TK của mình (trong hạn mức giao dịch TK) để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Chủ TK được VCB tạo mọi điều kiện để sử dụng TK của mình thuận tiện và an toàn.
2. Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán phù hợp với nhu cầu của mình do VCB cung cấp.
3. Ủy quyền cho người khác sử dụng TK theo quy định của pháp luật và của VCB, trừ việc xác thực trực tiếp tại ĐGD theo quy định tại khoản 6 Điều 1 nêu trên.
4. Yêu cầu VCB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp các thông tin về số dư và các giao dịch phát sinh trên TK của mình theo thỏa thuận với VCB
5. Yêu cầu VCB thực hiện việc phong tỏa, chấm dứt phong tỏa, đóng TK đã mở.
6. Yêu cầu VCB hướng dẫn quản lý, sử dụng TK an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng TK theo thỏa thuận với VCB
7. Đối với KH mở hồ sơ thông tin KH (CIF) mới đồng thời mở TK trực tuyến cần phải hoàn thành xác thực trực tiếp thành công trước khi thực hiện các loại giao dịch khác tại ĐGD. KH cần đến ĐGD bất kỳ của VCB xác thực trực tiếp để hoàn thiện hồ sơ thông tin với ngân hàng và được sử dụng TK với hạn mức cao hơn hạn mức áp dụng cho KH chưa xác thực trực tiếp.

8. Đồng ý nhận các tin nhắn, email, cuộc gọi từ VCB đến số điện thoại, địa chỉ email đăng ký của KH về các dịch vụ mới, các chương trình khuyến mại về dịch vụ và các thông báo liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của KH cũng như các yêu cầu nhận biết và/hoặc nhận biết nâng cao, xác minh và cập nhật thông tin KH và các bên liên quan.
9. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa VCB và chủ TK, không trái với quy định của pháp luật

Chủ TK có nghĩa vụ:

10. Chỉ được sử dụng TK khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin STH của chủ TK. Phương thức đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học theo khả năng cung ứng dịch vụ và quy định của pháp luật, quy định của VCB từng thời kỳ.
11. Đảm bảo có đủ tiền trên TK để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với VCB thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan được quy định tại thỏa thuận thấu chi đã ký kết khi chi trả vượt quá số dư Có trên TK.
12. Chấp hành các quy định của pháp luật và quy định của VCB về mở và sử dụng TK tại VCB.
13. Thông báo kịp thời cho VCB khi phát hiện thấy những sai sót, nhầm lẫn trên TK của mình hoặc nghi ngờ TK của mình bị lợi dụng.
14. Hoàn trả hoặc phối hợp với VCB hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TK của mình (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của VCB/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác).
15. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin và chứng từ thanh toán mà mình cung cấp.
16. Cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời cho VCB những thông tin trong hồ sơ tài khoản thanh toán, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của VCB theo thỏa thuận (bao gồm cả các thông tin về KH, các bên liên quan và giấy tờ, chứng từ liên quan); chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua TK do lỗi của mình.
17. Duy trì số dư tối thiểu trên TK theo quy định của VCB trong từng thời kỳ
18. Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng TK theo quy định pháp luật
19. Phối hợp với VCB để xử lý sự cố gian lận hoặc có dấu hiệu gian lận liên quan đến dịch vụ Mở TK trực tuyến nếu được VCB yêu cầu.
20. Không được sử dụng TK của mình để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm cấm vận, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
21. Không có các chủ sở hữu hưởng lợi, không tham gia các thỏa thuận pháp lý được thiết lập bằng văn bản giữa tổ chức và cá nhân trong và ngoài nước về ủy thác, ủy quyền đối với việc quản lý và sử dụng tiền, tài sản tại thời điểm mở tài khoản thanh toán trực tuyến.

22. Thông báo cho VCB trong vòng 30 ngày kể từ ngày có thay đổi thông tin về việc tuân thủ các quy định của pháp luật và của VCB về phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, phòng, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận, đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan.
23. Chịu trách nhiệm bảo vệ các bí mật thông tin TK, giao dịch của cá nhân do mình quản lý để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán.
24. Cam kết nguồn gốc tài sản/tiền có nguồn gốc hợp pháp, minh bạch.
25. Tuân thủ các quy định của pháp luật và của VCB về phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận, đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan.
26. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ TK và VCB không trái với quy định của pháp luật.
27. Nếu KH đề nghị hủy bỏ một yêu cầu giao dịch đã được KH tự thực hiện thì VCB có quyền quyết định trong phạm vi có thể theo các quy định, thông lệ của hệ thống ngân hàng để nỗ lực hỗ trợ KH. KH chịu trách nhiệm trong trường hợp người hưởng đã nhận tiền và chịu các khoản phí thực tế phát sinh theo quy định tại biểu phí do ngân hàng công bố trên trang thông tin điện tử chính thức của NH trong từng thời kỳ.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của VCB

VCB có quyền:

1. Đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin STH của chủ TK theo quy định của pháp luật và của VCB trong từng thời kỳ trước khi cho phép KH sử dụng TK.
2. Chủ động trích (ghi Nợ) TK của KH trong các trường hợp sau:
 - a) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định 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 và thông báo cho chủ TK biết.
 - b) 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 TK theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ TK biết.
 - c) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TK của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ bên chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ bên chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập; việc trích Nợ TK phải thông báo cho chủ TK biết.
 - d) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa VCB và chủ TK để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi và các chi phí phát sinh; việc trích Nợ TK phải thông báo cho chủ TK biết.

- e) Các trường hợp trích Nợ khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền.
3. Từ chối thực hiện lệnh thanh toán của KH trong những trường hợp sau:
- a) Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ.
 - b) Chủ TK không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở TK hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở, sử dụng TK giữa chủ TK với VCB.
 - c) TK không đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.
 - d) TK bị đóng hoặc phong tỏa toàn bộ.
 - e) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
 - f) Chủ TK vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định pháp luật.
 - g) Chủ TK từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của VCB hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền.
 - h) Các trường hợp khác gồm: TK thuộc danh sách cảnh báo của cơ quan có thẩm quyền v/hoặc có dấu hiệu vi phạm các tiêu chí nhận diện TK có dấu hiệu nghi ngờ lừa đảo, gian lận, vi phạm pháp luật theo quy định của pháp luật và quy định của VCB trong từng thời kỳ.
4. Từ chối thực hiện yêu cầu đóng, phong tỏa TK của chủ trong trường hợp chủ TK chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho VCB.
5. Quy định về số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên TK và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để KH biết.
6. Quy định các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật việc mở và sử dụng TK phù hợp với quy định của pháp luật, trong đó bao gồm kiểm tra, đối chiếu thông tin nhận biết chủ TK với Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước và danh sách KH liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có); cảnh báo, hướng dẫn cho KH về các phương thức thủ đoạn tội phạm trong mở và sử dụng TK; hướng dẫn việc bảo mật thông tin dữ liệu và việc sử dụng TK an toàn; các trường hợp xác minh lại thông tin nhận biết KH, áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong các trường hợp dưới đây:
- a) KH có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
 - b) VCB có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở TK của KH đã thu thập trước đây;

- c) Thông tin của chủ TK có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);
- d) Thông tin về TK, chủ TK sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền.
7. Tạm dừng lệnh thanh toán và các giao dịch khác của KH theo quy định của pháp luật và của VCB trong từng thời kỳ, trong đó bao gồm tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên TK đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của KH hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.
8. Trường hợp cần xác minh thông tin, VCB sẽ gửi thư qua đường bưu điện tới địa chỉ hoặc thông báo tới email/số điện thoại KH đã đăng ký. Nếu VCB không nhận được phản hồi của KH hoặc KH không phối hợp tới ĐGD theo đề nghị của VCB trong vòng 60 ngày kể từ ngày VCB gửi thông báo thành công, VCB được quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ, phong tỏa TK trực tuyến. Thông báo của VCB tới KH được tính là thành công được xác định theo phản hồi của đơn vị cung cấp dịch vụ (nhà mạng viễn thông) hoặc phản hồi trên ứng dụng của VCB. Dịch vụ sẽ được VCB cung cấp lại và chấm dứt phong tỏa TK trực tuyến khi KH đến ngân hàng làm thủ tục xác minh thông tin để đảm bảo KH là chủ TK hợp pháp.
9. Yêu cầu tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán hoàn trả đầy đủ các khoản tiền do VCB/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TK của mình (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của VCB/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác).
10. Thu phí khi cung ứng các dịch vụ thanh toán theo quy định của pháp luật.
11. Trì hoãn giao dịch, từ chối và/hoặc ngừng cung cấp sản phẩm, dịch vụ trong những trường hợp sau:
- a) Khi phát hiện có rủi ro liên quan đến việc vi phạm các quy định của pháp luật và của VCB về phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận, đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan.
- b) Khi phát hiện có gian lận trong quá trình KH đăng ký Dịch vụ mở tài khoản trực tuyến, bao gồm nhưng không giới hạn việc sử dụng giấy tờ định danh và khuôn mặt không hợp lệ theo quy định của VCB.
- c) Chủ TK thuộc phạm vi hạn chế hoặc từ chối giao dịch theo quy định của VCB từng thời kỳ.
- d) KH từ chối hoặc không hợp tác cung cấp thông tin cho VCB theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo các quy định pháp luật liên quan về nhận biết, xác minh, cập nhật thông tin, đánh giá tăng cường về KH và/hoặc giao dịch cho mục đích tuân thủ quy định phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận và đạo luật FATCA.
12. Không chịu trách nhiệm về tranh chấp do các thông tin thay đổi khác với thông tin lưu trên hệ thống thông tin của VCB mà chủ TK không thông báo cho VCB bằng văn bản.

13. Được cung cấp thông tin về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của VCB bằng thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác theo thỏa thuận của KH với VCB.
14. Thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản giữa VCB và chủ TK không trái với quy định pháp luật hiện hành.

VCB có nghĩa vụ:

15. Thực hiện lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng TK của chủ TK phù hợp với quy định và thỏa thuận giữa VCB với KH sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng TK đó.
16. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của KH đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng TK.
17. Kịp thời ghi Có vào TK của KH các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào TK; hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với TK của KH; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào TK của KH theo đề nghị của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập.
18. Thông tin đầy đủ, kịp thời tới chủ TK về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên TK và việc phong tỏa TK và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng TK bằng văn bản hoặc thư điện tử hoặc điện thoại có ghi âm hoặc các hình thức khác phù hợp quy định của pháp luật và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.
19. Cập nhật thông tin KH định kỳ hoặc khi KH thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở TK và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết KH khi xác định KH có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí của VCB ban hành từng thời kỳ. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ TK và các chứng từ giao dịch qua TK theo đúng quy định của VCB và quy định pháp luật.
20. Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của KH hoặc dữ liệu cá nhân do KH cung cấp, các thông tin liên quan đến TK và các giao dịch trên TK của KH theo quy định của pháp luật.
21. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:
 - a) Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của VCB bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ;
 - b) Thiệt hại do VCB không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;
 - c) Thiệt hại do VCB không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng TK khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc KH, TK của KH liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật.
22. Tuân thủ quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, phòng, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng TK theo quy định pháp luật.

23. Hướng dẫn KH sử dụng TK an toàn, thông báo, giải thích cho KH về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng TK và giải đáp, xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại của KH trong quá trình mở và sử dụng TK theo quy định pháp luật và quy định của VCB.
24. Ban hành quy trình nội bộ về mở và sử dụng TK, hướng dẫn, thông báo công khai để KH biết và thực hiện.
25. Thu thập và báo cáo các thông tin của KH theo quy định về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, quy định cấm vận và tuân thủ đạo luật FATCA.
26. Theo dõi thời hạn hiệu lực giấy tờ tùy thân của chủ TK và người liên quan trong quá trình sử dụng TK; thông báo cho KH tối thiểu 30 ngày trước ngày
27. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ TK và VCB không trái với quy định của pháp luật.

Điều 4. Quản lý và sử dụng TK

1. Địa điểm giao dịch:
 - a) KH có thể thực hiện giao dịch tại mọi ĐGD hợp pháp thuộc mạng lưới hoạt động của VCB. Ngoại trừ giao dịch chấm dứt ủy quyền phải được thực hiện tại địa điểm đăng ký ủy quyền.
 - b) Các giao dịch thực hiện trên phương tiện điện tử và các máy móc thiết bị tự động khác được quy định cụ thể theo từng sản phẩm, dịch vụ do VCB cung ứng.
2. Lãi suất: KH được hưởng lãi trên số dư Có theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do VCB công bố trong từng thời kỳ tại địa điểm giao dịch và website <https://vietcombank.com.vn> hoặc theo thỏa thuận với KH. KH phải chịu phí và lãi trên số dư Nợ theo quy định về phí của VCB.
3. Phí quản lý TK, phí giao dịch TK, các khoản phí liên quan khác và việc thay đổi về phí: theo biểu phí do VCB công bố theo từng thời kỳ tại địa điểm giao dịch và website <https://vietcombank.com.vn> hoặc theo các thỏa thuận của KH với VCB phù hợp quy định của pháp luật.
4. Cung cấp chứng từ TK và thông tin KH, thông tin TK KH: VCB cung cấp kịp thời chứng từ TK cho chủ TK theo thỏa thuận giữa VCB và chủ TK. Các thông tin liên quan đến KH, TK KH được VCB cung cấp theo yêu cầu đột xuất hoặc định kì theo thỏa thuận bằng văn bản giữa VCB và KH. Khi yêu cầu cung cấp thông tin đột xuất, KH phải trả phí cho VCB theo biểu phí của VCB trong từng thời kỳ. Việc cung cấp thông tin liên quan đến KH, TK KH cho các nhu cầu khác thực hiện theo quy định của VCB, các quy định pháp luật của Việt Nam và quốc tế mà VCB phải tuân thủ.
5. VCB cung cấp thông tin, thông báo cho chủ TK các thông tin cần thiết trong quá trình sử dụng TK bằng văn bản hoặc thư điện tử hoặc điện thoại có ghi âm hoặc các hình thức khác phù hợp quy định của pháp luật. KH có thể chủ động tra cứu số dư, các giao dịch phát sinh trên TK, việc TK bị phong tỏa, đóng; thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở TK và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng TK qua:
 - a) Địa điểm giao dịch của VCB.

- b) Trung tâm hỗ trợ KH của VCB (VCC): hotline (+84)024.38243524 hoặc 1900 545413.
 - c) Trên kênh dịch vụ ngân hàng điện tử của VCB: VCB Digibank, VCB-SMS B@nking và các kênh dịch vụ khác được VCB thông báo từng thời kỳ.
6. Việc xử lý dữ liệu cá nhân của KH hoặc dữ liệu cá nhân do KH cung cấp, cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thanh toán cho KH, xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật được VCB thực hiện theo quy định pháp luật, thỏa thuận tại Các điều kiện chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân (và các bản sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ) được VCB công bố trên website chính thức: <https://www.vietcombank.com.vn> hoặc thỏa thuận riêng giữa KH và VCB¹.
7. Các trường hợp cung cấp thông tin bao gồm:
- a) Cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của luật hoặc được sự chấp thuận của KH.
 - b) Cung cấp thông tin về số dư trên TK cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của chủ TK khi chủ TK chết hoặc bị tuyên bố đã chết.
8. VCB hướng dẫn KH sử dụng TK đảm bảo nguyên tắc:
- a) Phạm vi sử dụng và hạn mức giao dịch theo từng đối tượng KH phù hợp với quy định về quản lý rủi ro theo quy định của pháp luật, quy định của VCB trong từng thời kỳ và thỏa thuận mở và sử dụng TK giữa KH và VCB.
 - b) Có đủ thông tin cần thiết để kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết KH trong quá trình sử dụng TK.
 - c) Áp dụng các biện pháp xác thực đối với từng loại giao dịch trong thanh toán bằng phương tiện điện tử theo quy định của Ngân hàng Nhà nước về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng bằng phương tiện điện tử.

Điều 5. Phong tỏa TK

- 1. VCB thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên TK của chủ TK trong các trường hợp sau:
 - a) Theo thỏa thuận trước giữa VCB và chủ TK hoặc yêu cầu của chủ TK.
 - b) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
 - c) VCB phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TK của KH hoặc thực hiện 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 bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào TK của KH. Số tiền bị phong tỏa trên TK không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.

¹ KH thể hiện sự đồng ý về nội dung thỏa thuận về xử lý dữ liệu cá nhân với VCB bằng văn bản hoặc bằng việc đánh dấu (tích chọn) vào ô đồng ý hoặc cú pháp đồng ý qua tin nhắn hoặc các phương thức xác thực khác do VCB quy định trong từng thời kỳ.

- d) Khi nghi ngờ KH hoặc giao dịch của KH có liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
 - e) Khi phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng TK.
 - f) Khi có cơ sở nghi ngờ TK của KH gian lận, vi phạm pháp luật.
 - g) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và quy định của VCB phù hợp quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
2. Sau khi phong tỏa TK, VCB phải thông báo bằng văn bản hoặc thư điện tử hoặc điện thoại có ghi âm hoặc các hình thức khác phù hợp quy định của pháp luật về việc TK bị phong tỏa hoặc bằng hình thức thông báo đã thỏa thuận tại văn bản thỏa thuận trước giữa VCB và chủ TK cho chủ TK hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của chủ TK biết về lý do và phạm vi phong tỏa TK (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu VCB không thông báo cho KH về việc phong tỏa TK).
3. Số tiền bị phong tỏa trên TK phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp TK bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng như bình thường.
4. Việc chấm dứt phong tỏa TK được thực hiện khi:
- a) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa VCB và chủ TK.
 - b) Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
 - c) VCB đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền.
 - d) Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ TK hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa VCB và các chủ TK.
 - e) VCB đã xác minh không có sai lệch, không có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng TK của chủ TK, KH không thực hiện hành vi gian lận, vi phạm pháp luật trên TK.
 - f) Theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

Điều 6. Đóng TK

1. VCB thực hiện đóng TK của KH trong các trường hợp sau:
- a) Có văn bản yêu cầu đóng TK của chủ TK và chủ TK đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK.
 - b) Chủ TK là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết.
 - c) Chủ TK vi phạm các hành vi bị cấm về mở và sử dụng TK theo quy định pháp luật, vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận bằng văn bản về mở và sử dụng TK với VCB.
 - d) Khi TK có số dư bằng 0 trong thời gian trên 12 tháng liên tục.
 - e) Khi kết thúc hiệu lực của Hợp đồng mở và sử dụng TK đã được lập bằng văn bản với VCB.

- f) Các trường hợp theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa VCB và chủ TK gồm:
- (i) Trường hợp phát hiện KH sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng TK cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;
 - (ii) Trường hợp tài khoản thanh toán không duy trì đủ số dư và không phát sinh giao dịch trong khoảng thời gian nhất định theo quy định của VCB trong từng thời kỳ;
 - (iii) Trường hợp khác theo thỏa thuận bằng văn bản giữa VCB và chủ TK.
- g) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
2. Sau khi đóng TK, VCB phải thông báo cho chủ TK, người đại diện hoặc người thừa kế hợp pháp biết (trong trường hợp chủ TK cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết).
3. Số dư còn lại sau khi đóng TK được xử lý như sau:
- a) Thanh toán phí đóng TK (nếu có) và các khoản phí liên quan khác theo biểu phí của VCB được công bố tại các địa điểm giao dịch và/hoặc website của VCB trong từng thời kỳ.
 - b) Chi trả theo yêu cầu của chủ TK, người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ TK (trường hợp chủ TK là người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ TK cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết).
 - c) Trường hợp đóng TK khi cá nhân bị chết, bị Tòa án tuyên bố là đã chết thì số tiền còn lại trước khi chi trả theo yêu cầu của người thừa kế hợp pháp phải được bù trừ với số công nợ của chủ TK tính đến thời điểm đóng TK với toàn hệ thống VCB theo văn bản thỏa thuận giữa chủ TK với VCB.
 - d) Chi trả theo quyết định của toà án.
 - e) Quản lý trên TK phải trả đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên TK đã được thông báo bằng văn bản hoặc phương tiện điện tử hoặc điện thoại có ghi âm mà không đến nhận và sẽ trả khi người thụ hưởng hợp pháp đến nhận tại VCB hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với chủ TK.
4. Sau khi đóng TK, KH phải làm thủ tục để mở TK mới trong trường hợp KH muốn sử dụng các dịch vụ về TK của VCB.
5. VCB không cung cấp cho KH thông tin TK đã đóng trừ trường hợp đặc biệt theo yêu cầu của các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền hoặc được VCB chấp thuận.

Điều 7. Ủy quyền sử dụng TK

1. KH có thể ủy quyền bằng văn bản cho người khác sử dụng TK theo từng lần (từng lần giao dịch) hoặc có thời hạn theo thủ tục và quy định của VCB. Người được ủy quyền phải có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự phù hợp với giao dịch dân sự được xác lập, thực hiện. Trong thời gian ủy quyền, người được ủy quyền có quyền và nghĩa vụ như người ủy quyền trong phạm vi được ủy quyền. Việc ủy quyền này chỉ được thực hiện khi KH đã thực hiện xác thực tài khoản tại ĐGD của VCB.

2. Chủ TK gửi VCB văn bản ủy quyền kèm tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với cá nhân, pháp nhân là người được ủy quyền. Tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với người được ủy quyền thực hiện theo quy định của VCB về tài liệu, thông tin, dữ liệu của cá nhân, tổ chức mở TK tại VCB. Văn bản ủy quyền cần ghi rõ phạm vi ủy quyền đối với sử dụng TK, thay đổi thông tin TK, tạm khóa TK, đóng TK, mở mới TK và có mẫu chữ ký của người được ủy quyền (nếu không có bản đăng ký mẫu chữ ký).
3. Trường hợp người ủy quyền muốn thay đổi nội dung ủy quyền phải lập văn bản ủy quyền mới thay thế văn bản ủy quyền cũ và thực hiện thay đổi thông tin tại VCB.
4. Sau khi tiếp nhận thông báo chấm dứt ủy quyền của chủ TK, VCB tiến hành xác nhận việc chấm dứt ủy quyền và hủy thông tin về người được ủy quyền trên hệ thống cơ sở dữ liệu của VCB ngay trong ngày làm việc. Việc chấm dứt ủy quyền có hiệu lực ngay sau khi VCB đưa thông tin chấm dứt ủy quyền lên hệ thống cơ sở dữ liệu của VCB.

Điều 8. Tra soát, khiếu nại và giải quyết tranh chấp

1. VCB tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của KH hoặc người được ủy quyền sử dụng TK hợp pháp trong quá trình sử dụng TK qua các hình thức:
 - a) Tiếp nhận qua tổng đài điện thoại (có ghi âm):
 - i. Tất cả các tra soát, khiếu nại của KH qua tổng đài điện thoại chăm sóc KH của VCB đều được ghi âm.
 - ii. Trường hợp các giao dịch tra soát do lỗi của KH: Trong vòng 05 ngày làm việc, KH cần bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của VCB quy định cho từng dịch vụ cung ứng sản phẩm (mẫu giấy hoặc mẫu điện tử) làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát, khiếu nại.
 - b) Tiếp nhận tại các điểm giao dịch của VCB: KH nộp giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của VCB quy định cho từng dịch vụ cung ứng sản phẩm.
 - c) Tiếp nhận trên các kênh ngân hàng điện tử: theo khả năng cung ứng dịch vụ của VCB từng thời kỳ.
2. KH được quyền đề nghị VCB thực hiện tra soát, khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
3. Thời hạn 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 KH theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 1 Điều này, VCB có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH. Trường hợp tra soát, khiếu nại liên quan đến dịch vụ thẻ, thời hạn xử lý theo quy định của pháp luật và của VCB.
 - b) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, VCB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.

- c) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 3 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, VCB thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
4. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VCB thực hiện tố giác, báo tin các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước; đồng thời thông báo bằng văn bản cho KH 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, VCB thỏa thuận với KH về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
5. Trường hợp cần xác minh thông tin, VCB sẽ gửi thư qua đường bưu điện tới địa chỉ hoặc thông báo tới email/số điện thoại KH đã đăng ký. Nếu VCB không nhận được phản hồi của chủ tài khoản hoặc chủ tài khoản không phối hợp tới ĐGD theo đề nghị của VCB trong vòng 60 ngày kể từ ngày VCB gửi thông báo, VCB thực hiện tạm ngừng cung cấp dịch vụ, khoanh giữ số dư và gắn thông báo trên hệ thống. Dịch vụ sẽ được cung cấp lại và giải khoanh giữ số dư trên tài khoản khi KH đến ngân hàng làm thủ tục xác minh thông tin để đảm bảo KH là người chủ tài khoản hợp pháp.
6. Trường hợp VCB 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.

Điều 9. Các nội dung khác

1. Bản Điều khoản và điều kiện mở và sử dụng TK VCB đối với KH bằng phương tiện điện tử này được lập bằng tiếng Việt và được điều chỉnh theo các quy định pháp luật liên quan của Việt Nam.
2. Bản Điều khoản và điều kiện mở và sử dụng TK VCB đối với KH bằng phương tiện điện tử này là một phần không tách rời của Hợp đồng mở và sử dụng TK giữa chủ TK và VCB.

Thông tin liên hệ của VCB

- ✓ Website chính thức của VCB: <https://www.vietcombank.com.vn>
- ✓ Dịch vụ khách hàng 24/7: hotline (+84)024.38243524 hoặc 1900 545413;
- ✓ Mạng lưới điểm giao dịch của VCB;
- ✓ Trụ sở chính: Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam
Địa chỉ: Số 198 Trần Quang Khải, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam
Điện thoại: (84.24) 3934 3137
Fax: (84.24)3826 9067