

BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN & DỊCH VỤ TẠI VIETINBANK

Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (VietinBank) trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã tin tưởng lựa chọn sử dụng dịch vụ của VietinBank. Khi khách hàng mở tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ tại VietinBank, tùy theo dịch vụ đăng ký Quý khách vui lòng tuân thủ các nội dung thoả thuận, quy định theo từng loại hình dịch vụ tại Bản Điều khoản, điều kiện về sử dụng tài khoản thanh toán & dịch vụ tại VietinBank (sau đây gọi tắt là “Điều kiện giao dịch chung”), Điều kiện giao dịch chung là một bộ phận không tách rời của “Giấy đề nghị kèm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán & Dịch vụ ngân hàng”.

I. ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN CHUNG

1. Giải thích từ ngữ

- a. VietinBank: Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam (NHCTVN), bao gồm Chi nhánh, Phòng giao dịch, các Điểm giao dịch của Vietinbank.
- b. Khách hàng: Là cá nhân hoặc tổ chức mở tài khoản thanh toán, sử dụng dịch vụ của VietinBank.
- c. Tài khoản/TKTT: Là tài khoản thanh toán, bao gồm cả tài khoản thanh toán được mở và sử dụng bằng phương thức điện tử tại kênh giao dịch điện tử của Vietinbank, Vietinbank không gặp mặt trực tiếp khách hàng khi mở TKTT (TKTT trực tuyến).
- d. Dịch vụ tài khoản: Là các sản phẩm dịch vụ được VietinBank cung cấp cho khách hàng để sử dụng TKTT trên cơ sở đề nghị, đăng ký của khách hàng.
- e. Giấy đề nghị kèm Hợp đồng: Là “Giấy đề nghị kèm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán & dịch vụ ngân hàng”.
- f. Tài khoản thanh toán trạng thái ngủ: Là TKTT lâu ngày không hoạt động, được chuyển sang trạng thái Dormant và tạm dừng giao dịch do không phát sinh giao dịch tài chính trong thời gian (01) một năm trở lên, ngoại trừ các giao dịch do hệ thống NH chủ động thực hiện như: Trả lãi/điều chỉnh lãi tiền gửi không kỳ hạn cho số dư trên chính TKTT đó; thu phí phát sinh trong quá trình sử dụng, quản lý TKTT¹.

2. Xử lý tranh chấp

- a. Quy định này được lập và điều chỉnh theo quy định của pháp luật Việt Nam. Trong quá trình thực hiện quy định tại Điều kiện giao dịch chung, nếu phát sinh tranh chấp VietinBank và khách hàng sẽ ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng.
- b. Trường hợp thương lượng không thành thì Khách hàng hoặc VietinBank có quyền đưa tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết.

3. Thoả thuận khác

Việc sửa đổi các thông tin khách hàng, thông tin tài khoản và dịch vụ, mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) từ phía khách hàng được thực hiện trên cơ sở văn bản đề nghị có đóng dấu (nếu có), chữ ký của Khách hàng/người đại diện hợp pháp của Khách hàng và xác nhận của VietinBank (nếu có).

¹ Theo Quyết định 402/2022/QĐ-TGD-NHCT10 sửa đổi lần 01 QĐ 186/2021/QĐ-TGD-NHCT10

VĂN BẢN HỢP NHẤT	Lần ban hành: 05	Trang: 1/11
QUY ĐỊNH MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NHTMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 02	Phụ lục 01

4. Điều khoản thi hành

Điều kiện giao dịch chung này và các tài liệu đi kèm như văn bản ủy quyền sử dụng TKTT, Văn bản thỏa thuận khác (nếu có) ... cùng với Giấy đề nghị kèm Hợp đồng tạo thành một Hợp đồng về mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ ngân hàng ràng buộc về mặt pháp lý giữa Khách hàng và Ngân hàng.

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

1. Sử dụng tài khoản

- a. Khách hàng được sử dụng tài khoản để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu VietinBank thực hiện dịch vụ thanh toán qua tài khoản 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, thư tín dụng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác (như dịch vụ ngân hàng điện tử ...) phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành và Điều kiện giao dịch chung này.
- b. Trường hợp cá nhân mở tài khoản thông qua người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật thì người giám hộ, người đại diện theo pháp luật thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua tài khoản của người được giám hộ hoặc người mà mình làm đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện, có các quyền và nghĩa vụ của Khách hàng theo quy định của pháp luật và các nội dung quy định trong Điều kiện giao dịch chung này.
- c. Trường hợp KH mở TKTT bằng phương thức điện tử, chưa được Vietinbank xác thực trực tiếp (TKTT trực tuyến), KH đồng ý với các hạn chế cung ứng dịch vụ thanh toán và hạn mức giao dịch theo quy định của Vietinbank và của Pháp luật từng thời kỳ.

2. Tạm khoá, phong tỏa, đóng tài khoản

a. Tạm khoá tài khoản (tạm dừng giao dịch)

- (i) VietinBank tạm khoá tài khoản của Khách hàng một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản khi có văn bản yêu cầu của Khách hàng hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với VietinBank hoặc theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp quy định tại **Khoản c Mục 5 Phần II** Điều kiện giao dịch chung này.
- (ii) VietinBank chấm dứt tạm khoá tài khoản của Khách hàng và xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khoá theo yêu cầu của Khách hàng hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa VietinBank với Khách hàng hoặc sau khi xác minh thông tin nhận biết KH.

b. Phong tỏa tài khoản: VietinBank thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- (i) Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- (ii) VietinBank phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm 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 do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.
- (iii) Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.
- (iv) Trường hợp phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH hoặc phát hiện KH vi phạm các thỏa thuận tại Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản trong quá trình sử dụng TKTT trực tuyến hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình sử dụng TKTT trực tuyến.

c. Chấm dứt phong tỏa: VietinBank chấm dứt phong tỏa tài khoản khi có một trong các điều kiện sau:

VĂN BẢN HỢP NHẤT	Lần ban hành: 05	Trang: 2/11
QUY ĐỊNH MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NHTMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 02	Phụ lục 01

- (i) Kết thúc thời hạn phong tỏa;
- (ii) Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản;
- (iii) VietinBank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
- (iv) Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung về việc giải quyết tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung đã được giải quyết.
- (v) Sau khi xác minh thông tin nhận biết KH trong trường hợp phong tỏa TKTT do phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH hoặc phát hiện KH vi phạm các thỏa thuận tại Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản trong quá trình sử dụng TKTT trực tuyến hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình sử dụng TKTT trực tuyến.

d. Đóng tài khoản: VietinBank được quyền đóng tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- (i) Có văn bản yêu cầu của Khách hàng và Khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản;
- (ii) Chủ tài khoản của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
- (iii) Tổ chức có tài khoản chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
- (iv) Khách hàng vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và/hoặc Điều kiện giao dịch chung và/hoặc thỏa thuận khác liên quan đến mở và sử dụng tài khoản với VietinBank;
- (v) Tài khoản của Khách hàng có số dư bằng 0 (không) và không phát sinh giao dịch trong thời gian (01) một năm trở lên.
- (vi) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

e. Số dư còn lại sau khi đóng tài khoản không được hưởng lãi suất tiền gửi (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác) và được VietinBank:

- (i) Chi trả theo yêu cầu của Khách hàng hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ tài khoản của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích;
- (ii) Chi trả theo quyết định của Tòa án;
- (iii) Xử lý theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với chủ tài khoản, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

3. Quyền của Khách hàng

- a.** Được quyền sử dụng số tiền trên tài khoản mở tại VietinBank để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và sử dụng các dịch vụ trên tài khoản tại các điểm giao dịch/kênh giao dịch của VietinBank cho phép.
- b.** Lựa chọn và sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do VietinBank cung ứng.
- c.** Ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản của mình mở tại VietinBank theo quy định của Pháp luật.
- d.** Yêu cầu VietinBank thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên tài khoản của mình mở tại VietinBank theo thỏa thuận với VietinBank.
- e.** Được yêu cầu VietinBank tạm khóa, đóng tài khoản khi cần thiết, được gửi thông báo cho VietinBank về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.

VĂN BẢN HỢP NHẤT	Lần ban hành: 05	Trang: 3/11
QUY ĐỊNH MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NHTMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 02	Phụ lục 01

f. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng Văn bản giữa Khách hàng với VietinBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

4. Nghĩa vụ của Khách hàng

- a. Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập và trả các khoản phí theo thỏa thuận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với VietinBank thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản.
- b. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản của VietinBank, Điều kiện giao dịch chung này và quy định của Pháp luật hiện hành.
- c. Kịp thời thông báo cho VietinBank khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng.
- d. Hoàn trả hoặc phối hợp với VietinBank hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản của mình mở tại VietinBank.
- e. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở, sử dụng tài khoản và các dịch vụ trên tài khoản (nếu có) của mình tại VietinBank và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Pháp luật về tính chính xác, hợp pháp của các thông tin đăng ký với VietinBank. Thông báo kịp thời, gửi các giấy tờ liên quan cho VietinBank khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở tài khoản và hoàn toàn chịu trách nhiệm nếu không thông báo kịp thời sự thay đổi đó cho VietinBank.
- f. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ.
- g. 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.
- h. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản của mình; Không được sử dụng tài khoản của mình 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.
- i. Tự quản lý chữ ký, con dấu (nếu có) và chịu trách nhiệm trong trường hợp chữ ký, con dấu bị lợi dụng (kể cả trường hợp: (i) sử dụng con dấu thật nhưng chữ ký bị giả mạo; (ii) chữ ký là thật nhưng con dấu bị giả mạo) dẫn đến việc tiền trong tài khoản của Khách hàng bị tổn thất hoặc tài khoản của Khách hàng bị lợi dụng cho các giao dịch không hợp pháp hoặc có phát sinh tranh chấp với bên thứ ba trừ trường hợp do lỗi của VietinBank.
- j. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, thỏa thuận với Ngân hàng và Điều kiện giao dịch chung này.

5. Quyền của VietinBank

- a. **VietinBank được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản của Khách hàng trong trường hợp:**
 - (i) Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi; 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 theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết;
 - (iv) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm 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;

VĂN BẢN HỢP NHẤT	Lần ban hành: 05	Trang: 4/11
QUY ĐỊNH MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NHTMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 02	Phụ lục 01

- (v) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa Khách hàng với VietinBank và các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa chủ TKTT và NHCT phù hợp với quy định của pháp luật.
- b. Trì hoãn giao dịch liên quan đến TKTT** trong trường hợp KH thuộc danh sách đen hoặc có lý do để tin rằng giao dịch được yêu cầu thực hiện có liên quan đến hoạt động phạm tội theo quy định của Pháp luật về Phòng chống rửa tiền. Thời hạn áp dụng biện pháp trì hoãn giao dịch không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày bắt đầu áp dụng.
- c. Từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của Khách hàng hoặc tạm dừng giao dịch trong trường hợp:**
- (i) Khách hàng 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 Điều kiện giao dịch chung/thỏa thuận giữa chủ tài khoản với VietinBank;
- (ii) Tài khoản của Khách hàng không có đủ số dư được phép sử dụng hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán hoặc thực hiện các dịch vụ của VietinBank;
- (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 hoặc Khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ của VietinBank nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền;
- (iv) Tài khoản của Khách hàng đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc đang bị đóng, bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán hoặc thực hiện các dịch vụ của VietinBank theo Điều kiện giao dịch chung/thỏa thuận đã ký với VietinBank trước đó hoặc theo văn bản yêu cầu của Khách hàng.
- (v) Trường hợp NH phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến.
- d.** Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản của Khách hàng hoặc chưa phong tỏa tài khoản thanh toán chung theo quy định tại **Tiết (iii) Khoản b Mục 2 Phần II** khi Khách hàng 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 VietinBank.
- d.** Quy định về số dư tối thiểu trên tài khoản và thông báo công khai để Khách hàng biết.
- f.** Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng tài khoản phù hợp các quy định của pháp luật.
- g.** Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo Điều kiện giao dịch chung, Hợp đồng, thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với VietinBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.
- 6. Nghĩa vụ của VietinBank**
- a.** Niêm yết công khai Điều kiện giao dịch chung tại Điểm giao dịch của VietinBank, cung cấp cho KH trước khi ký Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và đăng tải trên website của VietinBank và phần mềm ứng dụng giao dịch trực tuyến trên Internet, điện thoại di động.
- b.** Hướng dẫn Khách hàng trình tự, thủ tục hồ sơ mở tài khoản và cách thức sử dụng tài khoản theo đúng quy định của VietinBank và quy định của pháp luật hiện hành. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ mẫu dấu (nếu có), các mẫu chữ ký của Khách hàng đã đăng ký trong hồ sơ thông tin tài khoản để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản.

VĂN BẢN HỢP NHẤT	Lần ban hành: 05	Trang: 5/11
QUY ĐỊNH MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NHTMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 02	Phụ lục 01

- c. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của Khách hàng phù hợp với quy định hoặc thỏa thuận giữa VietinBank với Khách hàng trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ, đúng quy định; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản của Khách hàng.
- d. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản theo các phương thức đã thỏa thuận với Khách hàng tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.
- e. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở tài khoản của Khách hàng; bảo quản lưu trữ hồ sơ mở tài khoản, các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo quy định của pháp luật.
- f. Bảo mật thông tin liên quan tới tài khoản và các giao dịch trên tài khoản theo quy định của pháp luật trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.
Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của KH thì VietinBank có trách nhiệm: (i) Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với KH về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của KH; (ii) Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với KH và phải được KH đồng ý; (iii) Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của KH; (iv) Tự mình hoặc có biện pháp để KH cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác; (v) Chỉ được chuyển giao thông tin của KH cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của KH, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- g. Trường hợp phong tỏa tài khoản, VietinBank gửi thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về lý do phong tỏa, phạm vi phong tỏa TKTT.
- h. 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 VietinBank.
- i. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
- j. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, thỏa thuận với Khách hàng tại Điều kiện giao dịch chung này.

7. Xử lý tra soát, khiếu nại

- a. Trường hợp Khách hàng có yêu cầu tra soát, khiếu nại trong quá trình sử dụng tài khoản, Khách hàng có thể thông báo đến tổng đài chăm sóc khách hàng của VietinBank (có ghi âm) hoặc tại Đơn vị đã thực hiện giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại/Đơn vị quản lý tài khoản trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.
- b. Trường hợp Khách hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại qua điện thoại, Khách hàng phải bổ sung văn bản đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của VietinBank trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày Khách hàng yêu cầu bằng điện thoại để VietinBank làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại.
- c. Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày VietinBank tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại **Khoản a Mục này**, VietinBank có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng.
- d. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, VietinBank 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 do lỗi của VietinBank và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định của Pháp luật.

VĂN BẢN HỢP NHẤT	Lần ban hành: 05	Trang: 6/11
QUY ĐỊNH MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NHTMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 02	Phụ lục 01

- e. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại **Khoản c Mục này** mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Khách hàng và VietinBank thỏa thuận về phương án xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp Khách hàng và VietinBank 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.

8. Nội dung khác

- a. Việc thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng tài khoản, Khách hàng đồng ý tuân thủ các khuyến cáo, hướng dẫn, quy định, điều kiện của VietinBank trong việc thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật trong sử dụng tài khoản.
- b. Số tài khoản là sở hữu của Vietinbank. Sau khi hoàn thiện các thủ tục mở tài khoản tại Vietinbank theo quy định, Khách hàng được cung cấp số tài khoản để sử dụng trong các giao dịch liên quan tới tài khoản này. Sau khi đóng tài khoản của Khách hàng, số tài khoản của Khách hàng đã đóng được VietinBank thu hồi. Trường hợp khách hàng muốn sử dụng tài khoản phải làm thủ tục mở tài khoản mới theo quy định của VietinBank và quy định của pháp luật hiện hành.
- c. Khi khách hàng mở TKTT và sử dụng dịch vụ tại VietinBank, tùy theo dịch vụ đăng ký khách hàng phải tuân thủ các nội dung thỏa thuận, quy định theo từng loại hình dịch vụ. VietinBank cung cấp thông tin số dư TKTT của khách hàng qua sao kê tài khoản và/hoặc cung cấp thông tin số dư TKTT của khách hàng qua từng lần giao dịch trên các kênh giao dịch điện tử. Khách hàng kiểm soát, đối chiếu số dư TKTT của mình với VietinBank, nếu có sai lệch khách hàng liên hệ với VietinBank trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận sao kê tài khoản hoặc sau khi hoàn thành giao dịch để kiểm tra, đối chiếu. Trường hợp không phát sinh giao dịch, khách hàng chủ động đối chiếu số dư TKTT của mình với VietinBank tối thiểu 01 lần/năm.²

9. Tài khoản thanh toán trạng thái ngủ³

- a. Khi TKTT ở trạng thái ngủ (Dormant): Khách hàng không được thực hiện các giao dịch ghi Nợ TKTT trên tất cả các kênh giao dịch (gồm giao dịch tại quầy, online, thẻ...) ngoại trừ các giao dịch ghi Nợ do VietinBank chủ động trích Nợ để thu phí dịch vụ, phí quản lý TKTT, phí dịch vụ gắn với TKTT, thu nợ, lãi tiền vay... và các trường hợp trích Nợ khác theo hợp đồng đã ký với KH hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.
- b. Khi TK ở trạng thái ngủ, Khách hàng không được thực hiện các giao dịch: Thay đổi thông tin TKTT, Đăng ký/gắn thêm các dịch vụ tự động (trích nợ, chuyển tiền tự động, các dịch vụ ngân hàng điện tử...) bằng hình thức trực tuyến.
- c. Giao dịch được hệ thống NHCT ghi Nợ tự động và các giao dịch ghi Có vào tài khoản khi TKTT đang ở trạng thái ngủ không làm thay đổi trạng thái ngủ của TKTT.
- d. Để sử dụng TK trạng thái ngủ, Khách hàng vui lòng đến các Điểm giao dịch của VietinBank để làm thủ tục kích hoạt (Active) lại tài khoản.
- e. VietinBank sẽ gửi thông báo cho Khách hàng hoặc người đại diện hợp pháp của Khách hàng về việc TKTT của Khách hàng chuyển sang trạng thái ngủ. Hình thức thông báo theo quy định của VietinBank từng thời kỳ (qua email/SMS/OTT...).

² Theo Quyết định 402/2022/QĐ-TGD-NHCT10 sửa đổi lần 01 QĐ 186/2021/QĐ-TGD-NHCT10

³ Theo Quyết định 402/2022/QĐ-TGD-NHCT10 sửa đổi lần 01 QĐ 186/2021/QĐ-TGD-NHCT10

VĂN BẢN HỢP NHẤT	Lần ban hành: 05	Trang: 7/11
QUY ĐỊNH MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NHTMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 02	Phụ lục 01

III. ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ (Dành cho khách hàng cá nhân)

1. Định nghĩa

- a. Sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử (sau đây được gọi là Dịch vụ) là các sản phẩm dịch vụ được VietinBank cung cấp cho khách hàng thông qua kênh phân phối điện tử bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking.
- b. Các Dịch vụ được VietinBank cung cấp trên cơ sở nguyên trạng, VietinBank không đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ một cách liên tục và không bị gián đoạn. Vì thế, mặc dù khách hàng có thể sử dụng Dịch vụ vào mọi thời điểm, khách hàng thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng và thực hiện được một số hoặc tất cả các Dịch vụ mà VietinBank cung cấp do việc bảo trì hệ thống hoặc vì bất kỳ lý do nào khác, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp: hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn, cấm vận, bao vây hoặc các hạn chế khác của chính phủ mà không có bất kỳ sự khiếu nại nào.
- c. Các thông tin liên quan đến giao dịch, số dư tài khoản của khách hàng được VietinBank cung cấp qua kênh phân phối điện tử có thể không luôn luôn được cập nhật hoàn toàn bởi có các giao dịch chưa được VietinBank xử lý hoặc điều chỉnh khi có sai sót, nhầm lẫn. Vì vậy, Khách hàng chấp nhận rằng các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của khách hàng được thông báo qua kênh phân phối điện tử của VietinBank có thể chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng ở thời điểm thông báo.
- d. VietinBank có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp các Dịch vụ mà không cần báo trước khi VietinBank thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) Khách hàng không tuân thủ các điều kiện, điều khoản, quy định của VietinBank và (hoặc) của pháp luật về việc sử dụng Dịch vụ; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận; (iv) Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của khách hàng; (v) Khi lợi ích của VietinBank/khách hàng/bên thứ ba có thể bị vi phạm; (vi) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của VietinBank.

2. Quyền của khách hàng

- a. Được sử dụng các Dịch vụ đã đăng ký với VietinBank và (hoặc) sử dụng thêm các ứng dụng, tiện ích Dịch vụ do VietinBank cung cấp trong quá trình nâng cấp, phát triển Dịch vụ.
- b. Yêu cầu VietinBank đăng ký, bổ sung/hủy bỏ Dịch vụ, quyền truy cập và các yêu cầu khác có liên quan đến Dịch vụ.
- c. Yêu cầu VietinBank hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình sử dụng Dịch vụ.
- d. Yêu cầu VietinBank thay đổi các thông tin truy cập Dịch vụ trong trường hợp phát hiện/nghi ngờ có sai sót, rủi ro xảy ra.
- e. Khiếu nại về các giao dịch khi có sai sót hoặc nghi ngờ sai sót trong quá trình sử dụng Dịch vụ.

3. Nghĩa vụ của khách hàng

- a. Tuân thủ các quy định tại Điều kiện, điều khoản sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử trong quá trình sử dụng.
- b. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và hướng dẫn khác của VietinBank khi sử dụng Dịch vụ.
- c. Khách hàng cam kết: (i) Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin và giấy tờ cần thiết theo quy định của VietinBank và chịu hoàn toàn trách nhiệm về các thông tin do mình cung cấp khi đăng ký, bổ sung/hủy bỏ Dịch vụ và/hoặc yêu cầu liên quan khác; (ii) Kịp thời sửa đổi/bổ sung thông tin và giấy tờ cần thiết cho VietinBank khi có sự thay đổi; (iii) Đảm bảo các thông tin khách hàng

VĂN BẢN HỢP NHẤT	Lần ban hành: 05	Trang: 8/11
QUY ĐỊNH MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NHTMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 02	Phụ lục 01

cung cấp cho VietinBank luôn là thông tin mới nhất và chính xác nhất để VietinBank làm cơ sở cho việc trao đổi, tư vấn, hỗ trợ,... khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ của VietinBank.

- d. Giữ bí mật thông tin tên đăng nhập, mật khẩu, mã xác thực OTP, thiết bị bảo mật và (hoặc) chữ ký điện tử khi sử dụng các Dịch vụ của VietinBank, chịu hoàn toàn trách nhiệm về những rủi ro do bị lộ, bị đánh cắp, bị giả mạo các thông tin trên.
- e. Chịu trách nhiệm về tất cả các thông tin được hệ thống ghi nhận đối với việc truy cập, xử lý các giao dịch được thực hiện bởi tên truy cập, mật khẩu kết hợp với mã xác thực OTP/thiết bị bảo mật và (hoặc) chữ ký điện tử của người sử dụng Dịch vụ.
- f. Thông báo kịp thời cho VietinBank bằng các phương tiện thích hợp khi phát hiện tên đăng nhập, mật khẩu, thiết bị bảo mật và (hoặc) chữ ký điện tử bị đánh cắp, bị lộ, bị giả mạo, bị lỗi, không đúng theo yêu cầu của mình.
- g. Thông báo và phối hợp kịp thời với VietinBank để giải quyết khi có sai sót, sự cố hoặc tranh chấp trong quá trình sử dụng các Dịch vụ.
- h. Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với pháp luật.

4. Quyền của VietinBank

- a. Khi nâng cấp, phát triển Dịch vụ, VietinBank được phép bổ sung, cung cấp thêm các ứng dụng, tiện ích Dịch vụ cho khách hàng mà không cần thông báo hoặc yêu cầu khách hàng đăng ký bổ sung Dịch vụ (trong trường hợp các ứng dụng, tiện ích Dịch vụ đó không làm phát sinh chi phí của khách hàng).
- b. Được phép sử dụng thông tin khách hàng để: (i) Phục vụ việc quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ,... giữa VietinBank với khách hàng và (hoặc) sử dụng vào mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm dịch vụ của VietinBank cho khách hàng; (ii) Chia sẻ cho bên thứ ba có hợp tác với VietinBank cung cấp Dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của khách hàng; (iii) Phục vụ việc điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền khi có căn cứ hoặc nghi ngờ.
- c. Từ chối thực hiện các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của VietinBank và của pháp luật hoặc trong trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của VietinBank hoặc trường hợp tài khoản của khách hàng không đáp ứng đủ các điều kiện để thực hiện giao dịch.
- d. Trích Nợ tài khoản khách hàng giá trị các giao dịch; các khoản phí liên quan theo biểu phí được VietinBank quy định trong từng thời kỳ; các khoản tiền ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản (nếu có); các khoản tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được các cơ quan có thẩm quyền xử khách hàng thua kiện (nếu có).
- e. Các quyền khác theo quy định của VietinBank và của pháp luật.

5. Nghĩa vụ của VietinBank

- a. Tuân thủ các quy định về giao dịch điện tử của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và của pháp luật.
- b. Bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch của khách hàng theo quy định của pháp luật.
- c. Tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng liên quan đến Dịch vụ của VietinBank.

6. Chứng từ giao dịch

- a. Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp, sử dụng Dịch vụ và (hoặc) giao dịch giữa khách hàng với VietinBank cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống các kênh phân phối điện tử của VietinBank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của khách hàng với VietinBank.
- b. Chứng từ giao dịch được sử dụng đối với các Dịch vụ giữa khách hàng với VietinBank là chứng từ điện tử.

VĂN BẢN HỢP NHẤT	Lần ban hành: 05	Trang: 9/11
QUY ĐỊNH MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NHTMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 02	Phụ lục 01

- c. Nội dung chứng từ điện tử phải tuân thủ quy định của VietinBank và các quy định khác của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.
- d. Khách hàng cam kết tuân thủ đầy đủ các điều kiện, điều khoản do VietinBank đưa ra nhằm tuân thủ các quy định của VietinBank và của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.
- e. Các giao dịch tài chính phát sinh của khách hàng qua kênh phân phối điện tử chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên truy cập, mật khẩu của khách hàng kết hợp với OTP/mã xác thực hay chữ ký điện tử; giao dịch đã được gửi tới hệ thống xử lý của VietinBank và được hệ thống của VietinBank chấp nhận về tính hợp pháp, hợp lệ của giao dịch.
- f. VietinBank có thể từ chối việc thực hiện giao dịch của khách hàng vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) Khách hàng vi phạm quy định của VietinBank hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; (iv) Khi lợi ích của VietinBank/khách hàng/bên thứ ba có thể bị tổn hại; (v) Trường hợp VietinBank tạm ngưng Dịch vụ để bảo trì; (vi) Khi phát hiện khách hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào của Điều kiện, điều khoản sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử này.

7. Thời gian giao dịch

- a. Các giao dịch được khách hàng thực hiện qua kênh phân phối điện tử sẽ được VietinBank xử lý trong thời gian sớm nhất có thể, tuân thủ thời gian giao dịch của VietinBank trong từng thời kỳ.
- b. Các yêu cầu, giao dịch của khách hàng chỉ được VietinBank ghi nhận và xử lý khi: (i) Hệ thống đã xác nhận việc nhận được chỉ thị của khách hàng; (ii) Số dư tài khoản của khách hàng đủ để thực hiện các giao dịch đó; (iii) Giao dịch của khách hàng hợp pháp, hợp lệ và không vi phạm bất kỳ quy định nào của VietinBank, của bên thứ ba và của pháp luật.

8. Hạn mức giao dịch

- a. Hạn mức giao dịch trên TKTT trực tuyến của khách hàng không vượt quá 100 triệu đồng/tháng/khách hàng ngoại trừ các trường hợp: (i) VietinBank áp dụng giải pháp cuộc gọi ghi hình (video call) để thực hiện thu thập, kiểm tra, xác minh thông tin nhận biết KH trong quá trình mở tài khoản thanh toán đảm bảo hiệu quả như quy trình nhận biết, xác minh thông tin KH qua phương thức gặp mặt trực tiếp; giải pháp video call phải đáp ứng tối thiểu các yêu cầu sau: đảm bảo an toàn, bảo mật; độ phân giải cao; tín hiệu liên tục; cho phép tương tác âm thanh, hình ảnh với KH theo thời gian thực để đảm bảo nhận diện người thật; lưu trữ toàn bộ dữ liệu âm thanh, hình ảnh hoặc bản ghi hình, ghi âm trong quá trình mở TKTT cho KH; (ii) VietinBank áp dụng công nghệ để kiểm tra, đối chiếu đặc điểm sinh trắc học của KH với dữ liệu sinh trắc học công dân thông qua cơ sở dữ liệu căn cước công dân; (iii) 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 NHCT; (iv) Các trường hợp VietinBank được chủ động trích Nợ tài khoản thanh toán của khách hàng theo quy định của Pháp luật và của NHCTVN.
- b. Tùy theo điều kiện trong từng thời kỳ, VietinBank có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức cho các giao dịch của khách hàng và/ hoặc hạn mức giao dịch đối với TKTT.
- c. Trường hợp có sự thay đổi về hạn mức giao dịch, VietinBank sẽ gửi thông báo hạn mức giao dịch của các Dịch vụ cho khách hàng thông qua: (i) Các chi nhánh, điểm giao dịch của VietinBank; (ii) Trang web và (hoặc) các kênh cung cấp sản phẩm dịch vụ của VietinBank; (iii) Các điểm giao dịch và (hoặc) chương trình ứng dụng khác của bên thứ ba có thỏa thuận hợp tác cung cấp, phát triển Dịch vụ với VietinBank.

VĂN BẢN HỢP NHẤT	Lần ban hành: 05	Trang: 10/11
QUY ĐỊNH MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NHTMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 02	Phụ lục 01

- d. Trường hợp khách hàng muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức quy định của VietinBank, khách hàng phải đăng ký với VietinBank, chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu có) và phải được VietinBank chấp thuận, đảm bảo tuân thủ đúng quy định của Pháp luật.

9. Phí dịch vụ

- a. Việc áp dụng và thu các loại phí đối với khách hàng sử dụng Dịch vụ được tuân thủ các quy định về phí của VietinBank trong từng thời kỳ.
- b. Thông tin về các loại phí và biểu phí Dịch vụ được VietinBank công bố công khai trên website chính thức của VietinBank và/hoặc niêm yết công khai tại Chi nhánh/kênh cung cấp dịch vụ/ các hình thức khác mà VietinBank cho là phù hợp.
- c. Tùy theo từng loại Dịch vụ cụ thể, VietinBank sẽ thực hiện thu phí của khách hàng theo gói Dịch vụ, loại giao dịch, giá trị giao dịch, số lượng giao dịch, đối tượng khách hàng, v.v.

10. Giao dịch không hủy ngang

- a. Khách hàng không thể hủy, thay đổi, phủ nhận hay từ chối bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện qua các kênh phân phối điện tử của VietinBank bằng tên truy cập và mật khẩu của mình. Trường hợp khách hàng muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch, VietinBank sẽ chỉ xem xét với điều kiện: (i) VietinBank chưa ghi nhận và (hoặc) chưa xử lý giao dịch trên hệ thống; (ii) Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng tới lợi ích của VietinBank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.
- b. Mọi giao dịch của khách hàng được thực hiện qua kênh phân phối điện tử của VietinBank sẽ được VietinBank coi là có giá trị, không hủy ngang và do khách hàng là người duy nhất thực hiện. VietinBank không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào khác cho bên thứ ba.

11. Điều khoản miễn trách của VietinBank

- a. Được miễn trách nhiệm thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của khách hàng khi hệ thống của VietinBank hoặc của bên thứ ba gặp sự cố và (hoặc) vì bất cứ lý do bất khả kháng nào khác.
- b. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp khách hàng khiếu nại các nhà cung cấp hoặc trường hợp khách hàng lựa chọn sai nhà cung cấp, sai tài khoản người thụ hưởng.
- c. Được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ của khách hàng trừ khi những tổn thất, thiệt hại do lỗi chủ quan của VietinBank gây ra.
- d. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp KH cố tình/vô ý làm lộ/cho mượn/bị đánh cắp user, password, OTP, thiết bị bảo mật...

IV. ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ THẺ GHI NỢ (Dành cho khách hàng cá nhân)⁴

⁴ Nội dung này được cập nhật theo Quy định về Điều kiện điều khoản sử dụng thẻ ghi nợ được ban hành tại QĐ 3328/2017/QĐ-TGD-NHCT32 hoặc các văn bản sửa đổi/bổ sung/thay thế (nếu có)

VĂN BẢN HỢP NHẤT	Lần ban hành: 05	Trang: 11/11
QUY ĐỊNH MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRONG HỆ THỐNG NHTMCP CÔNG THƯƠNG VN	Lần sửa đổi: 02	Phụ lục 01