



## **BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN 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 tại VietinBank (sau đây gọi tắt là “Điều kiện giao dịch chung”) và các Điều khoản điều kiện về dịch vụ mà Khách hàng sử dụng. Điều kiện giao dịch chung là một bộ phận không tách rời của “Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ ngân hàng”.

### **I. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ**

1. VietinBank: Là Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, bao gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, Phòng giao dịch của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.
2. Khách hàng: Là cá nhân hoặc tổ chức mở tài khoản thanh toán, sử dụng dịch vụ của VietinBank.
3. 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.
4. Tài khoản thanh toán trạng thái ngủ: Là TKTT lâu ngày không hoạt động, được chuyển sang trạng thái “Dormant” trên hệ thống quản lý của VietinBank và tạm dừng giao dịch, tạm dừng cung cấp dịch vụ thanh toán theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ.
5. Số dư khả dụng: Là số tiền trên TKTT mà Khách hàng được sử dụng để rút tiền và/hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán trên TKTT của mình ngoài các khoản tiền bị phong tỏa, duy trì số dư tối thiểu theo thỏa thuận hoặc quy định của pháp luật.

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

#### **1a. Tên TKTT được đặt như sau:**

- a. Đối với TKTT cá nhân, tên TKTT được đặt theo thông tin họ và tên trên GTTT của Khách hàng;
- b. Đối với TKTT tổ chức, tên TKTT phải bao gồm tên của tổ chức trên giấy phép thành lập, quyết định thành lập hoặc giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc giấy tờ chứng minh tổ chức được thành lập, hoạt động hợp pháp. Trường hợp Khách hàng tổ chức có nhiều TKTT và muốn đặt tên TKTT khác nhau để phân biệt thì tên TKTT phải có tên tổ chức theo giấy tờ định danh của Khách hàng, đồng thời mở ngoặc đơn/gạch ngang cho nội dung bổ sung.
- c. Đối với TKTT chung, tên TKTT đặt trên cơ sở thể hiện được tên của các chủ tài khoản và không trùng với tên TKTT của các cá nhân, tổ chức khác.

## 1. Sử dụng tài khoản

### a. Nguyên tắc chung

- (i) Khách hàng được sử dụng TKTT để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu VietinBank cung ứng 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, 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.
  - (ii) Sau khi phát sinh giao dịch tài chính lần đầu trên TKTT, Khách hàng phải duy trì số dư tối thiểu trên TKTT theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ.
  - (iii) Khách hàng được sử dụng TKTT trong phạm vi và hạn mức giao dịch theo từng đối tượng Khách hàng, phương thức giao dịch (tại quầy/điện tử) theo quy định của pháp luật, VietinBank trong từng thời kỳ.
  - (iv) Trong quá trình sử dụng TKTT, Khách hàng phải tuân thủ các quy định hành vi bị cấm trong sử dụng TKTT tại VietinBank theo quy định của pháp luật và cung cấp đủ thông tin cần thiết để VietinBank kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết Khách hàng. VietinBank 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 NHNN và chính sách về an toàn, bảo mật thông tin TKTT của VietinBank trong từng thời kỳ.
  - (v) Khách hàng chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên TKTT sau khi đã hoàn thành xác thực giấy tờ tùy thân và sinh trắc học của Chủ tài khoản hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật (đối với Khách hàng cá nhân) hoặc người đại diện hợp pháp (đối với Khách hàng tổ chức) và các thủ tục, biện pháp xác thực khác đối với từng loại giao dịch theo quy định của pháp luật, NHNN, VietinBank trong từng thời kỳ.
  - (vi) Việc sử dụng TKTT bằng đồng Việt Nam của người không cư trú, người cư trú là cá nhân nước ngoài và TKTT bằng ngoại tệ phải tuân thủ quy định tại Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ngân hàng, Điều kiện giao dịch chung này và các quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.
- b.** Việc sử dụng TKTT của cá nhân là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi phải được thực hiện thông qua người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật. Người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật thực hiện các giao dịch thanh toán trên TKTT của người được giám hộ hoặc người được đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện.
- c.** Việc sử dụng TKTT được mở để phục vụ quản lý các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định pháp luật phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật có liên quan.

## 2. TKTT trạng thái ngủ, phong tỏa, đóng TKTT

### a. Tài khoản thanh toán trạng thái ngủ

- (i) TKTT được hệ thống quản lý của VietinBank chuyển từ trạng thái hoạt động (Active) sang trạng thái ngủ (Dormant) khi không phát sinh giao dịch tài chính chủ động từ phía Khách hàng trong thời gian (01) một năm trở lên, ngoại trừ các giao dịch do hệ thống VietinBank

chủ động thực hiện như Thu nợ, thu lãi, thu phí, trả lãi ... hoặc các giao dịch điều chỉnh sai sót, nhầm lẫn trên chính TKTT đó và các trường hợp ngoại trừ khác theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ.

(ii) Khi TKTT ở trạng thái ngủ:

- Khách hàng không được thực hiện giao dịch trích Nợ TKTT trên tất cả các kênh giao dịch.
- VietinBank được chủ động trích Nợ TKTT theo hợp đồng, thỏa thuận đã ký với Khách hàng hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.
- Các giao dịch ghi Nợ được phép hoặc các giao dịch ghi Có không làm thay đổi trạng thái ngủ của TKTT.
- Khách hàng không được thực hiện các giao dịch thay đổi thông tin TKTT, đăng ký các dịch vụ trích Nợ tự động như thanh toán hóa đơn, trả nợ vay, chuyển tiền tự động, các dịch vụ ngân hàng điện tử, các dịch vụ liên kết ví điện tử, ... bằng hình thức trực tuyến ngoại trừ các trường hợp theo quy định của pháp luật.
- Khi Khách hàng có nhu cầu sử dụng TKTT trạng thái ngủ, Khách hàng cần thực hiện thủ tục chuyển đổi TKTT từ trạng thái ngủ sang hoạt động theo quy định của VietinBank.

**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) Theo thỏa thuận trước giữa Khách hàng với VietinBank hoặc theo yêu cầu của Khách hàng;
- (ii) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- (iii) VietinBank phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TKTT của Khách hàng 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 TKTT của Khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
- (iv) Khi có yêu cầu phong tỏa của một trong các chủ TKTT chung trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa VietinBank và các chủ TKTT chung;
- (v) Theo quy định pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
- (vi) Trường hợp phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở, sử dụng TKTT;
- (vii) Trường hợp phát hiện Khách hàng vi phạm cam kết, thỏa thuận tại Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ngân hàng và/hoặc Điều kiện giao dịch chung và/hoặc thỏa thuận khác liên quan đến mở, sử dụng tài khoản với VietinBank;
- (viii) Trường hợp có cơ sở nghi ngờ TKTT của Khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật;
- (ix) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

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

- (i) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Khách hàng với VietinBank;

- (ii) Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- (iii) VietinBank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền quy định tại **Điểm (iii) Khoản b Điều 2 Mục II** Điều kiện giao dịch chung này;
- (iv) Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa bằng văn bản của tất cả các chủ TKTT chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa VietinBank và các chủ TKTT chung;
- (v) Chấm dứt phong tỏa TKTT theo quy định của pháp luật về khủng bố, tài trợ khủng bố và phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
- (vi) Sau khi xác minh không có sai lệch hoặc không có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở, sử dụng TKTT;
- (vii) Sau khi xác minh Khách hàng không vi phạm cam kết, thỏa thuận tại Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ngân hàng và/hoặc Điều kiện giao dịch chung và/hoặc thỏa thuận khác liên quan đến mở và sử dụng tài khoản với VietinBank và/hoặc thỏa thuận khác liên quan đến mở, sử dụng tài khoản với VietinBank;
- (vii) Sau khi xác minh không có cơ sở nghi ngờ TKTT của Khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật;
- (viii) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

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

- (i) Khách hàng có văn bản yêu cầu và đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT;
- (ii) Chủ tài khoản là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết;
- (iii) Tổ chức có TKTT chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
- (iv) Khách hàng vi phạm hành vi bị cấm về TKTT theo quy định Khoản 5, Khoản 8 Điều 8 Nghị định số 52/2024/NĐ-CP;
- (v) Khi phát hiện Khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở TKTT hoặc sử dụng TKTT cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;
- (vi) Tài khoản có số dư bằng 0 (không) và không phát sinh giao dịch tài chính trong thời gian (01) một năm trở lên không phụ thuộc vào trạng thái tài khoản, ngoại trừ: TKTT số đẹp theo yêu cầu; TKTT có gắn Alias; TKTT có gắn thẻ chưa đóng; TKTT có séc chưa thanh toán; TKTT sử dụng để ký quỹ; TKTT vốn chuyên dùng; TKTT của phân khúc Khách hàng Doanh nghiệp nhiều tiền mặt; TKTT định danh; TKTT có đăng ký các dịch vụ: Chuyển tiền theo lịch, Tràn đầu tư tự động, Quản lý vốn tập trung, Cài đặt nhận lãi gốc từ TK khác, Thu nợ/lãi vay tự động, Điều tiền tự động, Điều tiền theo lịch sử giao dịch; Các trường hợp khác theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ;
- (vii) Các trường hợp theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng và VietinBank;
- (viii) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

**e. Xử lý số tiền còn lại sau khi đóng TKTT**

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

- (i) Chi trả theo yêu cầu của Khách hàng, người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng (trường hợp Khách hàng là người chưa đủ 15 tuổi, 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 Khách hàng là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết.
- (ii) Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- (iii) Trường hợp Khách hàng, người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật hoặc người thừa kế hợp pháp đã được thông báo nhưng không đến nhận, VietinBank xử lý số dư còn lại sau khi đóng TKTT theo thỏa thuận trước giữa Khách hàng với VietinBank (nếu có) và theo quy định của pháp luật có liên quan.
- (iv) Trường hợp đóng TKTT nhưng chưa có căn cứ thực hiện xử lý hoặc chi trả số dư, VietinBank thực hiện theo quy định hiện hành của VietinBank.

### **3. Quyền của khách hàng**

- a. Sử dụng số tiền trên TKTT của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và các dịch vụ trên TKTT tại các Điểm giao dịch/kênh giao dịch của VietinBank cho phép;
- b. Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán tại VietinBank;
- c. Ủy quyền trong sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật, NHNN, VietinBank;
- d. Yêu cầu VietinBank thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về số dư và các giao dịch phát sinh trên TKTT của mình theo thỏa thuận với VietinBank;
- e. Yêu cầu VietinBank thực hiện việc phong tỏa, chấm dứt phong tỏa theo quy định của pháp luật, thỏa thuận với VietinBank; đóng TKTT đã mở; được gửi thông báo cho VietinBank về việc phát sinh tranh chấp về TKTT chung giữa các chủ TKTT chung;
- f. Yêu cầu VietinBank hướng dẫn quản lý, sử dụng TKTT an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng TKTT theo thỏa thuận với VietinBank;
- g. Số dư trên TKTT của Khách hàng mở tại VietinBank được tính lãi theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn áp dụng cho TKTT. Mức lãi suất do VietinBank quy định và niêm yết công bố công khai phù hợp với quy định của NHNN trong từng thời kỳ;
- h. 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 TKTT để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập và trả các khoản phí theo thỏa thuận trong Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ngân hàng. 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 TKTT của VietinBank; Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ngân hàng; 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 những sai sót, nhầm lẫn trên TKTT của mình hoặc nghi ngờ TK 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 TKTT của mình;
- e. Cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời cho VietinBank những thông tin, dữ liệu, giấy tờ liên quan trong hồ sơ TKTT, các dịch vụ trên tài khoản (nếu có) tại VietinBank; các thông tin bổ sung theo yêu cầu của VietinBank theo thỏa thuận khi mở TKTT và khi có sự thay đổi; 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, hợp pháp và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra;
- f. Duy trì số dư tối thiểu trên TKTT theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ;
- g. Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật, NHNN;
- h. Tự quản lý chữ ký, con dấu (nếu có), tên đăng nhập, mật khẩu truy cập, thông tin, dữ liệu xác minh, xác thực khi sử dụng TKTT trên các kênh giao dịch điện tử khi sử dụng TKTT của mình và chịu trách nhiệm trong trường hợp chữ ký, con dấu, tên đăng nhập, mật khẩu truy cập, thông tin, dữ liệu xác minh, xác thực bị lợi dụng dẫn đến tiền trong TKTT của Khách hàng bị tổn thất hoặc TKTT 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.
- i. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, thỏa thuận với VietinBank; Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ngân hàng; Điều kiện giao dịch chung này.
- j. Thực hiện theo quy định về phạm vi, hạn mức giao dịch theo các mức độ rủi ro phân loại theo đối tượng khách hàng của VietinBank.

## 5. Quyền của VietinBank

- a. **VietinBank được chủ động trích (ghi Nợ) TKTT của Khách hàng trong các trường hợp sau:**
  - (i) 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 các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật;
  - (ii) 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 TKTT theo quy định của pháp luật;
  - (iii) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập;
  - (iv) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với VietinBank để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi, phí và các chi phí phát sinh;
  - (v) Các trường hợp trích Nợ khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền.
- b. **Từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của chủ TKTT trong các trường hợp sau:**
  - (i) Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;

- (ii) Khách hàng 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 TKTT hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ngân hàng, Điều kiện giao dịch chung và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng với VietinBank;
  - (iii) TKTT không đủ số dư khả dụng hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán hoặc thực hiện các dịch vụ của VietinBank;
  - (iv) TKTT bị đóng hoặc bị phong tỏa toàn bộ hoặc TKTT đang ở trạng thái ngủ;
  - (v) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật;
  - (vi) Khách hàng vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 52/2024/NĐ-CP;
  - (vii) Khách hàng từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết, xác thực khách hàng theo yêu cầu của VietinBank 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;
  - (viii) TKTT của khách hàng có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí của VietinBank và quy định của pháp luật.
  - (ix) Trường hợp VietinBank 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 TKTT.
- c. Trì hoãn giao dịch liên quan đến TKTT** trong trường hợp Khách hàng 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 hoặc khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. Thời hạn áp dụng biện pháp trì hoãn giao dịch không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày bắt đầu áp dụng.
- d.** Từ chối thực hiện yêu cầu đóng, phong tỏa TKTT của Khách hàng trong trường hợp Khách hàng 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, nghĩa vụ tài chính cho VietinBank.
- e.** Quy định về số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên TKTT và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để Khách hàng biết.
- f.** Quy định các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật việc mở và sử dụng TKTT phù hợp với quy định của pháp luật.
- g.** Cung cấp thông tin Khách hàng, thông tin TKTT theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc được sự chấp thuận của Khách hàng; Cung cấp thông tin về số dư trên TKTT cho người giám hộ/người đại diện theo pháp luật hoặc người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của chủ TKTT cá nhân khi chủ TKTT chết hoặc bị tuyên bố đã chết.
- h.** Số tài khoản là sở hữu của VietinBank. Sau khi đóng TKTT, số TKTT đã đóng được VietinBank thu hồi.

- i. Thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ngân hàng hoặc Điều kiện giao dịch chung hoặc thỏa thuận khác (nếu có) giữa khách hàng và VietinBank không trái với quy định pháp luật hiện hành.
- j. Tạm dừng/từ chối thực hiện giao dịch rút tiền, thanh toán trên TKTT khi:
  - (i) Giấy tờ tùy thân của Khách hàng (Chủ tài khoản và người liên quan trong quá trình sử dụng TKTT) đã hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng;
  - (ii) TKTT có giao dịch thanh toán nhưng VietinBank không thể liên hệ được với Khách hàng qua thông tin liên hệ mà Khách hàng đã cung cấp;
  - (iii) Khách hàng hoặc/và TKTT của Khách hàng có các dấu hiệu nghi ngờ, gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật theo Bộ tiêu chí nhận diện của VietinBank hoặc theo quy định của pháp luật.

## **6. Nghĩa vụ của VietinBank**

- a. Thực hiện đầy đủ, kịp thời lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của Khách hàng sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán phù hợp với quy định pháp luật, VietinBank hoặc thỏa thuận giữa VietinBank với Khách hàng.
- b. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của Khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng TKTT.
- c. Kịp thời ghi Có vào TKTT của Khách hàng các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào TKTT hợp pháp, hợp lệ; hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với TKTT của Khách hàng; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhằm vào TKTT của Khách hàng 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.
- d. Thông tin đầy đủ, kịp thời cho Khách hàng thông tin về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên TKTT; các trường hợp VietinBank chủ động trích Nợ TKTT của Khách hàng để điều chỉnh sai sót, thu các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ, các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi, phí và các chi phí phát sinh trong quá trình sử dụng TKTT và việc phong tỏa TKTT bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã thỏa thuận tại Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ngân hàng và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.
- e. Cập nhật thông tin Khách hàng định kỳ hoặc khi khách hàng thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở TKTT hoặc khi có nghi ngờ về tính chính xác và đầy đủ của các thông tin nhận biết Khách hàng đã thu thập trước đó đảm bảo thông tin cập nhật được xác minh đầy đủ theo quy định và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết Khách hàng khi xác định Khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí của VietinBank. Bảo quản lưu trữ hồ sơ TKTT và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật.
- f. Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của Khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do Khách hàng cung cấp, các thông tin liên quan đến TKTT và các giao dịch trên TKTT của Khách hàng theo quy định của pháp luật và VietinBank.
- g. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:
  - (i) Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của VietinBank bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ.

- (ii) Thiệt hại do VietinBank 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.
- (iii) Thiệt hại do VietinBank không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng TKTT khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc Khách hàng, TKTT của Khách hàng liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật.
- h.** Tuân thủ quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng TKTT quy định tại Điều 8 Nghị định số 52/2024/NĐ-CP.
- i.** Hướng dẫn Khách hàng sử dụng TKTT an toàn, sử dụng đúng số hiệu tài khoản, tên TKTT trong thỏa thuận mở và sử dụng TKTT khi thực hiện giao dịch thanh toán, thông báo, giải thích cho Khách hàng về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng TKTT và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng trong mở và sử dụng TKTT theo quy định của VietinBank và thỏa thuận giữa chủ TKTT với VietinBank.
- j.** Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, thỏa thuận với Khách hàng tại Điều kiện giao dịch chung này.
- k.** Hướng dẫn, thông báo công khai các quy định về hồ sơ, trình tự, thủ tục mở, sử dụng TKTT và quy định về xử lý tra soát, khiếu nại, mẫu giấy đề nghị tra soát khiếu nại để Khách hàng biết và thực hiện.

## **7. Xử lý tra soát, khiếu nại**

- a.** Trường hợp có yêu cầu tra soát, khiếu nại trong quá trình sử dụng tài khoản, Khách hàng có thể thông báo đến Tổng đài dịch vụ Khách hàng của VietinBank (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần) hoặc tại Điểm giao dịch của VietinBank hoặc hình thức khác theo quy định của VietinBank. 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 hoặc trên kênh trực tuyến, Khách hàng phải cung cấp các thông tin cần thiết theo quy định của VietinBank để VietinBank có căn cứ xác thực Khách hàng, xác minh giao dịch cần tra soát, khiếu nại.
- c.** VietinBank có trách nhiệm trả lời hoặc xử lý kịp thời các khiếu nại của Khách hàng trong thời hạn theo thỏa thuận nhưng không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận được yêu cầu khiếu nại của Khách hàng theo quy định tại **Khoản a Điều 7 Mục II** Điều kiện giao dịch chung này. VietinBank thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng dịch vụ khi Khách hàng đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính của Khách hàng phát sinh sau thời điểm Khách hàng đề nghị tạm dừng cung ứng dịch vụ.
- d.** Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả xử lý 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 không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật, thỏa thuận trong Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ngân hàng; Điều kiện giao dịch chung và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng với VietinBank.

- e. Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết tra soát, xử lý khiếu nại được quy định tại **Điểm c Khoản 7 Mục II** Điều kiện giao dịch chung 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. Nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

### **8. Điều khoản miễn trừ trách nhiệm**

- a. VietinBank được miễn trừ trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại, tổn thất nào (trực tiếp hoặc gián tiếp) mà Khách hàng gánh chịu, phát sinh từ việc VietinBank không thể thực hiện, thực hiện không chính xác, không đầy đủ hoặc không kịp thời các Lệnh thanh toán hợp lệ của Khách hàng do xảy ra một hoặc nhiều Sự kiện bất khả kháng. "**Sự kiện bất khả kháng**" tại Điều này được hiểu là các sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được, mặc dù VietinBank đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và trong khả năng cho phép của mình. Các sự kiện này bao gồm nhưng không giới hạn bởi:
- (i) Thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, dịch bệnh nghiêm trọng theo công bố của cơ quan có thẩm quyền;
  - (ii) Chiến tranh, bạo loạn, đình công, cấm vận, khủng bố;
  - (iii) Sự thay đổi về chính sách, pháp luật, hoặc theo quyết định/yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền (bao gồm nhưng không giới hạn, việc trì hoãn giao dịch theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền);
  - (iv) Sự cố kỹ thuật nghiêm trọng nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của VietinBank, bao gồm: sập (lỗi) hệ thống điện trên diện rộng; lỗi đường truyền viễn thông quốc gia hoặc quốc tế; lỗi hệ thống thanh toán quốc gia, hệ thống chuyển mạch tài chính; lỗi hệ thống của các tổ chức trung gian thanh toán, tổ chức thanh toán quốc tế, tổ chức Thẻ (như Napas, SWIFT, Visa, Mastercard); hoặc các sự cố tấn công mạng (cyber-attack) trên diện rộng, có tổ chức vượt quá khả năng phòng thủ thông thường của VietinBank;
  - (v) Các sự kiện bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.
- b. Việc VietinBank thực hiện quyền từ chối hoặc trì hoãn giao dịch theo quy định của pháp luật (bao gồm quy định tại Nghị định 52/2024/NĐ-CP và Luật Phòng, chống rửa tiền) không được xem là vi phạm nghĩa vụ của VietinBank theo Bản Điều kiện giao dịch chung này và VietinBank được miễn trừ mọi trách nhiệm liên quan.

### **III. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN KHÁC**

VietinBank thực hiện các biện pháp nhằm đảm bảo an toàn, bảo mật TKTT của Khách hàng, quản lý rủi ro trong hoạt động mở, sử dụng TKTT bao gồm các biện pháp sau:

- 1.** VietinBank xác minh lại thông tin nhận biết Khách hàng theo quy định của pháp luật và VietinBank trong các trường hợp sau:
  - a. Khách hàng có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng chống rửa tiền;
  - b. Có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ TKTT của Khách hàng đã thu thập trước đây;
  - c. Thông tin của chủ TKTT cá nhân hoặc người đại diện theo pháp luật của tổ chức mở TKTT 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 NHNN 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 TKTT, chủ TKTT sai lệch, không phù hợp thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền; có phát sinh các giao dịch đáng ngờ theo Bộ tiêu chí nhận diện của VietinBank.

**2.** Khách hàng tuyệt đối giữ bí mật thông tin user đăng nhập, mật khẩu truy cập các kênh giao dịch điện tử, mã PIN/mật khẩu/số CVV trên thẻ...; không cài đặt hoặc hạn chế cài đặt ứng dụng không rõ nguồn gốc trên thiết bị có sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử; không sử dụng user, mật khẩu, OTP của các ứng dụng ngân hàng điện tử VietinBank để truy cập vào đường link lạ được hướng dẫn bởi cá nhân/tổ chức không rõ nguồn gốc bởi có thể bị chiếm quyền sử dụng hoặc đánh cắp thông tin dẫn đến bị lợi dụng, lừa đảo, chiếm đoạt tiền trên TKTT.

**3.** Các hành vi bị cấm trong quá trình mở, sử dụng TKTT:

**a.** Khách hàng tuyệt đối không được sử dụng giấy tờ giả mạo, cung cấp thông tin giả mạo, nhân danh người khác bất hợp pháp để mở, sử dụng TKTT nặc danh, mạo danh; không được sử dụng TKTT để thực hiện các giao dịch không được pháp luật cho phép như giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận, đánh bạc, cá độ, mua bán chất cấm, hàng hóa phi pháp hoặc hành vi vi phạm pháp luật khác.

**b.** Không được mua, bán, mượn, thuê; cho người khác thuê, mượn TKTT; Tuyệt đối không bán, cho mượn, cho thuê thông tin, giấy tờ định danh của mình để người khác mở TKTT dưới danh nghĩa mình; Không nhờ người khác thay mình, đứng tên mình mở TKTT. Việc để người khác sử dụng bất hợp pháp TKTT của mình hoặc nhân danh mình một cách bất hợp pháp để mở, sử dụng TKTT có thể dẫn đến những hệ lụy, rủi ro pháp lý cho chính Khách hàng.

**c.** Không lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin TKTT; Không sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả mạo.

#### **IV. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Bản Điều kiện giao dịch chung này được cung cấp, thông tin cho Khách hàng biết khi mở, sử dụng TKTT tại VietinBank. VietinBank niêm yết công khai Bản Điều kiện giao dịch chung tại các Điểm giao dịch của VietinBank, đăng tải trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng giao dịch ngân hàng điện tử (nếu Khách hàng sử dụng) của VietinBank. Khi sửa đổi/bổ sung/thay thế Điều kiện giao dịch chung, VietinBank có trách nhiệm thông báo công khai trên website [www.vietinbank.vn](http://www.vietinbank.vn), các Điểm giao dịch, phần mềm ứng dụng ngân hàng điện tử (nếu Khách hàng sử dụng) trước khi có hiệu lực. Nếu không đồng ý với các nội dung sửa đổi, Khách hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng TKTT và/hoặc các dịch vụ đã đăng ký. Nếu tiếp tục sử dụng TKTT và/hoặc các dịch vụ được hiểu Khách hàng chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung, thay thế đó và đồng ý chịu sự ràng buộc với các nội dung cập nhật sửa đổi./.