

**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN VẮNG LẠI
THÔNG THƯỜNG/TÀI KHOẢN VẮNG LẠI ƯU ĐÃI
VÀ CÁC DỊCH VỤ NGÂN HÀNG**

(Điều khoản và Điều kiện này là một bộ phận không thể tách rời của các Thỏa thuận kèm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản và dịch vụ tại Public Bank Vietnam (sau đây gọi chung là “Thỏa thuận kèm Hợp đồng”))

MỤC LỤC

PHẦN I. QUY ĐỊNH CHUNG	I-1
ĐIỀU 1. PHẠM VI ÁP DỤNG.....	I-1
ĐIỀU 2. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ	I-1
ĐIỀU 3. ĐẠO LUẬT TUÂN THỦ FATCA	I-5
ĐIỀU 4. SỰ KIẾN BẤT KHẢ KHÁNG	I-10
ĐIỀU 5. MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM	I-10
ĐIỀU 6. SỬA ĐỔI, BỔ SUNG ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN VÀ CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG.....	I-12
ĐIỀU 7. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP	I-12
ĐIỀU 8. CÁC THỎA THUẬN KHÁC VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH.....	I-13
PHẦN II. QUY ĐỊNH CỤ THỂ	II-A-1
A. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN	II-A-1
ĐIỀU 9. MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN.....	II-A-1
ĐIỀU 10. SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN	II-A-1
ĐIỀU 11. GỬI TIỀN.....	II-A-2
ĐIỀU 12. SÉC.....	II-A-2
ĐIỀU 13. THẤU CHI	II-A-3
ĐIỀU 14. MUA BÁN NGOẠI TỆ.....	II-A-3
ĐIỀU 15. PHƯƠNG PHÁP TÍNH LÃI SUẤT	II-A-3
ĐIỀU 16. THAY ĐỔI CHỮ KÝ/CHỮ KÝ KHÔNG GIỐNG.....	II-A-4
ĐIỀU 17. NGỪNG THANH TOÁN	II-A-4
ĐIỀU 18. CÁC HÀNH VI BỊ CẤM.....	II-A-4
ĐIỀU 19. PHONG TỎA VÀ ĐÓNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN.....	II-A-5
ĐIỀU 20. THAY ĐỔI THÔNG TIN TÀI KHOẢN	II-A-7
ĐIỀU 21. SAO KÊ TÀI KHOẢN THANH TOÁN.....	II-A-8
ĐIỀU 22. TRÁCH NHIỆM	II-A-8
ĐIỀU 23. PHÍ DỊCH VỤ	II-A-9

ĐIỀU 24. HẠN MỨC GIAO DỊCH QUA TÀI KHOẢN THANH TOÁN.....	II-A-9
ĐIỀU 25. TIẾT LỘ THÔNG TIN	II-A-10
ĐIỀU 26. ĐẠO LUẬT THUẾ ĐỐI VỚI TÀI KHOẢN NƯỚC NGOÀI (FATCA).....	II-A-10
ĐIỀU 27. TÀI KHOẢN THANH TOÁN CHUNG.....	II-A-10
ĐIỀU 28. PHƯƠNG THỨC TIẾP NHẬN ĐỀ NGHỊ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI.....	II-A-11
ĐIỀU 29. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG	II-A-12
ĐIỀU 30. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGÂN HÀNG	II-A-13
B. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA CỦA PBVN....	II-B-1
ĐIỀU 31. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ	II-B-1
ĐIỀU 32. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA PBVN.....	II-B-2
ĐIỀU 33. PHÍ.....	II-B-3
ĐIỀU 34. HẠN MỨC SỬ DỤNG THẺ	II-B-3
ĐIỀU 35. PHẠM VI SỬ DỤNG THẺ.....	II-B-3
ĐIỀU 36. TỪ CHỐI THANH TOÁN THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA CỦA PBVN.....	II-B-4
ĐIỀU 37. THU GIỮ THẺ.....	II-B-4
ĐIỀU 38. KHÓA THẺ, CHẤM DỨT SỬ DỤNG THẺ.....	II-B-4
ĐIỀU 39. BẢO QUẢN THẺ VÀ BẢO MẬT THÔNG TIN.....	II-B-5
ĐIỀU 40. XỬ LÝ TRONG TRƯỜNG HỢP MẤT THẺ HOẶC LỘ THÔNG TIN THẺ.....	II-B-5
ĐIỀU 41. TRA SOÁT, XỬ LÝ KHIẾU NẠI TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG THẺ.....	II-B-5
C. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ CỦA PBVN	II-C-1
ĐIỀU 42. QUẢN LÝ THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ CỦA PBVN	II-C-1
ĐIỀU 43. CHẤP NHẬN VÀ SỬ DỤNG THẺ.....	II-C-2
ĐIỀU 44. SỞ HỮU THẺ	II-C-4
ĐIỀU 45. TÀI KHOẢN THẺ	II-C-5
ĐIỀU 46. SỐ DƯ TỐI THIỂU	II-C-6
ĐIỀU 47. TẠM GIỮ SỐ DƯ TÀI KHOẢN.....	II-C-6
ĐIỀU 48. QUYỀN QUYẾT ĐỊNH CỦA NGÂN HÀNG	II-C-8
ĐIỀU 49. PIN VÀ CÁCH SỬ DỤNG PIN TẠI ATM/ THỰC HIỆN GIAO DỊCH ĐIỆN TỬ	II-C-8
ĐIỀU 50. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG THẺ TẠI MÁY ATM, HẠN MỨC GIAO DỊCH VÀ HẠN MỨC CÁC DỊCH VỤ KHÁC LIÊN QUAN.....	II-C-9
ĐIỀU 51. NỘP TIỀN VÀO TÀI KHOẢN	II-C-10
ĐIỀU 52. LƯU TRỮ GIAO DỊCH.....	II-C-10
ĐIỀU 53. HỦY THẺ.....	II-C-11
ĐIỀU 54. LOẠI BỎ TRÁCH NHIỆM	II-C-11

ĐIỀU 55. BIỂU PHÍ	II-C-12
ĐIỀU 56. VI PHẠM NGHĨA VỤ TRẢ NỢ	II-C-13
ĐIỀU 57. GIAO DỊCH NƯỚC NGOÀI	II-C-14
ĐIỀU 58. QUYỀN ĐƯỢC KHẤU TRỪ VÀ HỢP NHẤT NỢ	II-C-14
ĐIỀU 59. CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRỪ	II-C-15
ĐIỀU 60. BẢO LƯU QUYỀN HẠN	II-C-15
ĐIỀU 61. TIẾT LỘ THÔNG TIN	II-C-15
ĐIỀU 62. CHÚ Ý	II-C-16
ĐIỀU 63. DỊCH VỤ THÔNG BÁO	II-C-17
ĐIỀU 64. GIẤY CHỨNG NHẬN NỢ	II-C-17
ĐIỀU 65. THÔNG TIN LIÊN LẠC	II-C-17
ĐIỀU 66. THUẾ	II-C-17
ĐIỀU 67. PHÍ	II-C-18
ĐIỀU 68. SỰ BỒI THƯỜNG	II-C-18
ĐIỀU 69. GIỜ LÀM VIỆC	II-C-18
ĐIỀU 70. MẤT THẺ	II-C-18
ĐIỀU 71. DỊCH VỤ QUA ĐIỆN THOẠI 24/7	II-C-19
D. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ (DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN VÀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG DI ĐỘNG) CỦA PBVN.....	II-D-1
ĐIỀU 72. PHẠM VI CUNG CẤP DỊCH VỤ	II-D-1
ĐIỀU 73. TRUY CẬP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ E-BANKING	II-D-1
ĐIỀU 74. HẠN MỨC GIAO DỊCH	II-D-2
ĐIỀU 75. PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC GIAO DỊCH	II-D-2
ĐIỀU 76. PHÍ DỊCH VỤ	II-D-2
ĐIỀU 77. DỊCH VỤ THANH TOÁN BẰNG MÃ QR	II-D-3
ĐIỀU 78. CÁC DỊCH VỤ BỔ SUNG KÈM THEO E-BANKING	II-D-4
ĐIỀU 79. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG	II-D-4
ĐIỀU 80. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA PBVN	II-D-6
E. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC SMART OTP	II-E-1
ĐIỀU 81. ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG SMART OTP	II-E-1
ĐIỀU 82. PHẠM VI DỊCH VỤ VÀ HẠN MỨC GIAO DỊCH ÁP DỤNG	II-E-1
ĐIỀU 83. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG	II-E-1
ĐIỀU 84. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA PBVN	II-E-2
ĐIỀU 85. XỬ LÝ SỰ CỐ TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG SMART OTP	II-E-3

MỤC F. ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN VỀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN.....	II-F-1
ĐIỀU 86. QUY ĐỊNH CHUNG VỀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	II-F-1
ĐIỀU 87. LOẠI DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA KHÁCH HÀNG ĐƯỢC PBMVN XỬ LÝ	II-F-1
ĐIỀU 88. MỤC ĐÍCH XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN.....	II-F-2
ĐIỀU 89. CÁCH THỨC THU THẬP VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	II-F-5
ĐIỀU 90. TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐƯỢC CUNG CẤP VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN...	II-F-6
ĐIỀU 91. BIỆN PHÁP BẢO ĐẢM AN TOÀN CỦA NGÂN HÀNG.....	II-F-7
ĐIỀU 92. THỜI GIAN BẮT ĐẦU VÀ KẾT THÚC XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	II-F-8
ĐIỀU 93. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG LIÊN QUAN ĐẾN DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA MÌNH.....	II-F-8
ĐIỀU 94. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGÂN HÀNG LIÊN QUAN ĐẾN DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA KHÁCH HÀNG	II-F-9

PHẦN I. QUY ĐỊNH CHUNG

ĐIỀU 1. PHẠM VI ÁP DỤNG

Bản Điều khoản và Điều kiện này áp dụng cho Khách hàng mở tài khoản vãng lai thông thường/ tài khoản vãng lai ưu đãi (sau đây gọi là “tài khoản thanh toán”) và các sản phẩm phát sinh từ 02 (hai) loại tài khoản trên, cũng như các dịch vụ Ngân hàng tại PBVN, bao gồm dịch vụ Thẻ ghi nợ nội địa, dịch vụ Thẻ ghi nợ VISA, và dịch vụ Ngân hàng điện tử (dịch vụ Ngân hàng trực tuyến và dịch vụ Ngân hàng di động).

ĐIỀU 2. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Trong Bản Điều khoản và Điều kiện này, các từ ngữ dưới đây có nghĩa như sau:

1. **Bản Điều Khoản và Điều Kiện:** Có nghĩa là những Điều khoản và Điều kiện này, bao gồm bất kỳ sự sửa đổi, thay đổi, hiệu đính và/ hoặc điều chỉnh bởi Ngân hàng trong từng thời kỳ.
2. **Chủ sở hữu hưởng lợi:** Là cá nhân có quyền sở hữu trên thực tế một hoặc một số tài sản, có quyền chi phối Khách hàng thực hiện giao dịch liên quan đến tài sản cho cá nhân này; là cá nhân có quyền chi phối một pháp nhân hoặc một thỏa thuận pháp lý.
3. **Chủ thẻ:** Là Khách hàng cá nhân hoặc tổ chức sở hữu thẻ được liên kết trực tiếp với tài khoản thanh toán của chính họ, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.
4. **CVV2** (viết tắt của cụm từ Card Verification Value 2): Là 03 chữ số ở mặt sau của Thẻ Ghi Nợ Quốc Tế Visa. Mã số này thường được dùng cho các giao dịch không hiện diện thẻ vật lý, chẳng hạn như giao dịch mua bán trực tuyến.
5. **Dấu hiệu sinh trắc học:** Là (các) dấu hiệu sinh trắc học được lưu trên thiết bị di động, giúp hỗ trợ nhận diện sinh trắc học, bao gồm nhưng không giới hạn vân tay, tĩnh mạch ngón tay hoặc bàn tay, khuôn mặt, móng mắt, giọng nói; và có thể được sử dụng để đăng nhập/xác thực giao dịch trên ứng dụng PB Engage VN và dịch vụ thanh toán bằng mã QR cho phép Khách hàng thanh toán bằng việc quét mã QR tại các cửa hàng.
6. **Dịch vụ ngân hàng điện tử (e-Banking):** Là dịch vụ Ngân hàng trực tuyến và dịch vụ Ngân hàng di động của PBVN cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch trực tuyến được phép bằng cách truy cập website của PBVN hoặc sử dụng các chương trình ứng dụng do PBVN cung cấp hoặc sử dụng chương trình ứng dụng của đối tác có kết nối với hệ thống của PBVN, xác lập và thực hiện các giao dịch thỏa thuận với PBVN (các chương trình/hệ thống này gọi chung là phương tiện điện tử).
7. **Dịch vụ ngân hàng trực tuyến (Internet Banking):** Là các dịch vụ ngân hàng và dịch vụ thanh toán được PBVN cung cấp thông qua mạng Internet.
8. **Dịch vụ ngân hàng di động (Mobile Banking):** Là các dịch vụ ngân hàng được PBVN cung cấp thông qua ứng dụng trên thiết bị di động có tên là PB engage VN có sẵn để tải về trên kho ứng dụng trực tuyến Apple App Store hoặc Google Play Store.



9. **Dịch vụ thanh toán bằng mã QR (QR Pay):** Là dịch vụ mà Ngân hàng hợp tác với các bên cung cấp dịch vụ hỗ trợ dịch vụ thanh toán để Khách hàng có thể thanh toán bằng cách quét mã QR tại các cửa hàng liên kết thông qua ứng dụng PB engage VN của PBN.
10. **Đại lý:** Là bên thứ ba cung cấp các dịch vụ, sản phẩm, nội dung và thông tin.
11. **Đơn vị chấp nhận Thẻ:** Là tổ chức, cá nhân theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết, chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ khi thẻ được xuất trình hợp lệ.
12. **Đơn vị kinh doanh (ĐVKD):** Là các Chi nhánh/Phòng giao dịch của PBN.
13. **Giao dịch điện tử:** Là giao dịch được thực hiện bằng phương tiện điện tử.
14. **Giao dịch Thẻ:** Là việc sử dụng Thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do tổ chức phát hành Thẻ, tổ chức thanh toán Thẻ cung ứng.
15. **Giao dịch không hiện diện thẻ hoặc Giao dịch không xuất trình thẻ:** Là giao dịch được thực hiện tại Đơn vị chấp nhận thẻ nhưng không cần có sự xuất hiện của thẻ và/hoặc chủ thẻ tại thời điểm thực hiện giao dịch.
16. **Giao dịch thẻ trực tuyến (E-commerce):** Là giao dịch để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website/ứng dụng di động của Đơn vị chấp nhận thẻ có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của PBN và/hoặc đối tác của PBN.
17. **Hóa đơn giao dịch:** Là những phiếu thanh toán do Ngân hàng cung cấp cho các Đơn vị thanh toán thẻ giao dịch hợp pháp phục vụ cho mục đích lưu trữ, làm bằng chứng cho những giao dịch mua hàng và dịch vụ phát sinh bởi việc sử dụng thẻ của chủ thẻ để tính phí và ghi nợ vào tài khoản
18. **Khách hàng:** Là các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ của PBN.
Trường hợp “Khách hàng” bao gồm hai hoặc nhiều người hoặc nhiều bên, thì các thỏa thuận, quy định, cam kết, điều khoản và điều kiện được diễn đạt tại đây được thực hiện bởi và thuộc về Khách hàng sẽ được coi là được thực hiện bởi hoặc ràng buộc chung và riêng rẽ với những người hoặc những bên đó.
19. **Máy giao dịch tự động (Automated Teller Machine - viết tắt là ATM):** Là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác
20. **Mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password - OTP):** Là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, thường được sử dụng như một yếu tố thứ 02 để xác thực người dùng truy cập ứng dụng hoặc thực hiện giao dịch e-Banking. Mã OTP sẽ được gửi cho Khách hàng thông qua phương thức xác thực mà Khách hàng chọn (SMS/SMART-OTP).
21. **Mã phản hồi nhanh (Quick Response code – QR code):** Là dạng mã vạch hai chiều có thể được đọc bởi một thiết bị đọc mã vạch hay điện thoại thông minh có ứng dụng chuyên biệt để quét mã vạch.



22. **Mã số xác định chủ thẻ (mã PIN):** Là mã số cá nhân được Ngân hàng phát hành cho chủ thẻ lần đầu và sau đó chủ thẻ thay đổi, để kích hoạt quyền sử dụng thẻ và cho phép chủ thẻ thực hiện các giao dịch thẻ.
23. **Mật khẩu:** Là một chuỗi kí tự duy nhất do Ngân hàng cung cấp để Khách hàng đăng nhập vào dịch vụ Ngân hàng điện tử lần đầu, sau đó được lập bởi Khách hàng và chỉ có Khách hàng và hệ thống máy tính của Ngân hàng biết, phải được nhập trên thiết bị của Khách hàng để xác thực người dùng và cấp quyền truy cập cho Khách hàng vào dịch vụ Ngân hàng điện tử.
24. **Ngày làm việc:** Là các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 trong tuần, trừ những ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật và của PBVN.
25. **Ngân hàng Nhà nước (NHNN):** Là Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
26. **Người cư trú:** Là tổ chức, cá nhân thuộc các đối tượng sau đây:
- Tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thành lập, hoạt động tại Việt Nam theo quy định của Luật các tổ chức tín dụng;
 - Tổ chức kinh tế không phải là tổ chức tín dụng được thành lập, hoạt động kinh doanh tại Việt Nam (sau đây gọi là tổ chức kinh tế);
 - Cơ quan nhà nước, đơn vị lực lượng vũ trang, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, quỹ xã hội, quỹ từ thiện của Việt Nam hoạt động tại Việt Nam;
 - Văn phòng đại diện tại nước ngoài của các tổ chức quy định tại các điểm a, b và c khoản này;
 - Cơ quan đại diện ngoại giao, cơ quan đại diện lãnh sự, cơ quan đại diện tại tổ chức quốc tế của Việt Nam ở nước ngoài;
 - Công dân Việt Nam cư trú tại Việt Nam; công dân Việt Nam cư trú ở nước ngoài có thời hạn dưới 12 tháng; công dân Việt Nam làm việc tại các tổ chức quy định tại điểm d và điểm e khoản này và cá nhân đi theo họ;
 - Công dân Việt Nam đi du lịch, học tập, chữa bệnh và thăm viếng ở nước ngoài;
 - Người nước ngoài được phép cư trú tại Việt Nam với thời hạn từ 12 tháng trở lên. Đối với người nước ngoài học tập, chữa bệnh, du lịch hoặc làm việc cho cơ quan đại diện ngoại giao, lãnh sự, cơ quan đại diện của tổ chức quốc tế tại Việt Nam, văn phòng đại diện của các tổ chức nước ngoài tại Việt Nam không kể thời hạn là những trường hợp không thuộc đối tượng người cư trú;
 - Chi nhánh tại Việt Nam của tổ chức kinh tế nước ngoài, các hình thức hiện diện tại Việt Nam của bên nước ngoài tham gia hoạt động đầu tư theo quy định của pháp luật về đầu tư, văn phòng điều hành của nhà thầu nước ngoài tại Việt Nam.
27. **Người không cư trú:** Là các đối tượng không quy định tại khoản 26 Điều này.
28. **PBVN hoặc Ngân hàng:** Là Ngân hàng Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên Public Việt Nam.
29. **Phương thức xác thực:** Là cách thức được PBVN sử dụng để xác thực Khách hàng khi thực hiện giao dịch trên các kênh ngân hàng điện tử và các kênh khác theo quy định của



PBVN. Hiện có 03 loại phương thức xác thực được cung cấp bởi Ngân hàng bao gồm SMS OTP, Smart OTP và phương thức xác thực sinh trắc học.

30. **Phương thức xác thực SMS OTP:** Là phương thức xác thực trong đó mã OTP được gửi qua tin nhắn đến số điện thoại đăng ký của Khách hàng.
31. **Phương thức xác thực Smart OTP:** Là phương thức xác thực trong đó mã OTP được sinh ra bởi ứng dụng Smart OTP/ứng dụng PB engage VN của PBVN được cài đặt trên thiết bị di động của Khách hàng.
32. **Phương thức xác thực sinh trắc học:** Là việc sử dụng giải pháp nhận diện các yếu tố, dấu hiệu sinh trắc học gắn liền với Khách hàng như vân tay, tĩnh mạch ngón tay hoặc bàn tay, khuôn mặt, móng mắt, giọng nói, ... để xác thực Khách hàng theo quy định của PBVN trong từng thời kỳ.
33. **Phương tiện điện tử:** Là phần cứng, phần mềm, hệ thống thông tin hoặc phương tiện khác hoạt động dựa trên công nghệ thông tin, công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện tử hoặc công nghệ khác tương tự.
34. **Số dư hiện tại:** Là số dư có thể sử dụng trong tài khoản sau khi trừ đi các khoản mua sắm hàng hóa và/hoặc dịch vụ phát sinh bởi Chủ Thẻ trong thời gian thực hiện hóa đơn.
35. **Sao kê tài khoản:** Là sao kê điện tử và/hoặc sao kê bản cứng được cung cấp bởi Ngân hàng thể hiện tất cả các giao dịch của tài khoản.
36. **Tài khoản thanh toán hoặc Tài khoản:** Là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của Khách hàng mở tại PBVN để sử dụng dịch vụ thanh toán do PBVN cung ứng.
37. **Thẻ ghi nợ:** Là thẻ do PBVN phát hành cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại PBVN.
38. **Thiết bị:** Là thiết bị di động hoặc thiết bị máy tính được sử dụng để kết nối mạng.
39. **Thỏa thuận:** Là thỏa thuận giữa Khách hàng và Ngân hàng về các dịch vụ và mọi sửa đổi, bổ sung đi kèm.
40. **Thỏa thuận pháp lý:** Là thỏa thuận dưới hình thức ủy thác hoặc hình thức khác có bản chất tương tự được xác lập theo pháp luật nước ngoài, cho phép bên nhận ủy thác được nhận chuyển giao quyền sở hữu hợp pháp tài sản từ bên ủy thác để thực hiện điều hành, quản lý, giám sát tài sản vì lợi ích của người thụ hưởng hoặc vì mục đích được xác định trong thỏa thuận.
41. **Tổng số giao dịch:** Là tổng các giao dịch Thẻ và giao dịch Thẻ trên máy ATM của Chủ Thẻ. Để xác định Tổng số giao dịch, việc sử dụng Thẻ như là Thẻ ATM sẽ được coi là Giao dịch của Thẻ ghi nợ.
42. **Tổng số tiền giữ lại:** Là tổng số tiền trong tài khoản của Chủ Thẻ tại Ngân hàng đang được tạm giữ sau khi khách hàng thực hiện giao dịch Thẻ.
43. **Trang web:** Là trang <https://ebank.publicbank.com.vn> và/hoặc <https://publicbank.com.vn> hoặc địa chỉ khác mà PBVN sẽ quyết định và thông báo trong từng thời kỳ.



44. **Ứng dụng PB engage VN:** Là ứng dụng do PBVN cung cấp trên kho ứng dụng trực tuyến Google Play Store (đối với thiết bị sử dụng hệ điều hành Android) và Apple App Store (đối với thiết bị sử dụng hệ điều hành IOS) hoặc kho ứng dụng trực tuyến nào khác mà PBVN sẽ quyết định và thông báo trong từng thời kỳ.
45. **Xác thực hai yếu tố:** Là phương pháp xác thực yêu cầu hai yếu tố để chứng minh tính đúng đắn của một danh tính. Xác thực hai yếu tố dựa trên những thông tin mà người dùng biết (số PIN, mã khoá bí mật, v.v...) cùng với những gì mà người dùng có (thẻ thông minh, điện thoại di động, v.v...) hoặc những dấu hiệu sinh trắc học của người dùng để xác minh danh tính.
46. Các từ số ít đề cập đến số nhiều và ngược lại.
47. Các từ nói đến nam giới có thể bao gồm cả nữ giới.
48. Tham chiếu đến một Điều khoản có nghĩa là một Điều khoản của Bản các Điều khoản và Điều kiện này.
49. Các tiêu đề của Điều khoản chỉ mang tính chất tham khảo và không được xem xét trong việc giải thích các Điều khoản và Điều kiện này;

Bất kỳ điều khoản giao dịch ngân hàng nào không được định nghĩa hoặc mô tả cụ thể tại đây sẽ được hiểu theo quy tắc chung của các Ngân hàng và định chế tài chính tại Việt Nam. Tất cả các điều khoản liên quan đến công nghệ máy tính không được định nghĩa hoặc mô tả tại đây sẽ được hiểu theo thực hành chung của các công ty máy tính và ngành công nghệ thông tin tại Việt Nam.

ĐIỀU 3. ĐẠO LUẬT TUÂN THỦ FATCA

1. Đạo luật tuân thủ thuế đối với tài khoản tại nước ngoài (FATCA) được ban hành ngày 18/03/2010 với mục đích báo cáo và thu thuế của chủ thể Mỹ (công dân Mỹ, người có thẻ xanh, người đóng thuế) trên thu nhập của họ từ đầu tư ở nước ngoài, như ở Việt Nam thông qua các tổ chức tài chính không phải của Mỹ và các hình thức đầu tư ở nước ngoài khác. FATCA có hiệu lực từ ngày 01/07/2014. Ngày 01/04/2016, Chính phủ nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và Chính phủ Hợp chủng quốc Hoa Kỳ đã ký Hiệp định liên chính phủ nhằm thực hiện tuân thủ FATCA tại Việt Nam, và nhìn chung FATCA yêu cầu các tổ chức tài chính nước ngoài như Public Bank Vietnam cung cấp thông tin về chủ thể Mỹ cho cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam, sau đó sẽ gửi thông tin cho Sở Thuế vụ Mỹ (IRS).
2. Chủ thể Mỹ là công dân Mỹ, người có thẻ xanh của Mỹ hoặc cá nhân đóng thuế (hiện tại sống tại Mỹ hơn 183 ngày). Cụm từ “chủ thể Mỹ” bao gồm cả cá nhân và tổ chức.
3. Dấu hiệu Mỹ gồm 07 loại thông tin khác nhau có thể chứng minh về trạng thái của chủ thể Mỹ, được liệt kê dưới đây. Việc thu thập các thông tin này yêu cầu Ngân hàng phải lấy được các tài liệu từ Khách hàng để xác nhận trạng thái chủ thể Mỹ và phi chủ thể Mỹ:
 - Công dân Mỹ, thẻ xanh của Mỹ, hoặc Người đóng thuế Mỹ
 - Nơi sinh tại Mỹ
 - Địa chỉ cư trú ở Mỹ hoặc địa chỉ hòm thư tại Mỹ
 - Số điện thoại hiện tại ở Mỹ



- Lệnh thanh toán thường trực từ một tài khoản nước ngoài đến một tài khoản được duy trì ở Mỹ
 - Giấy ủy quyền hay thẩm quyền ký được cấp cho người có địa chỉ ở Mỹ
 - Địa chỉ “gửi nhờ” hoặc “giữ thư” là địa chỉ duy nhất của chủ tài khoản
4. Đối với chủ thể người Mỹ muốn mở bất kỳ tài khoản tài chính tại Ngân hàng, thông tin của Khách hàng bao gồm số dư, lãi suất và cổ tức sẽ được Ngân hàng báo cáo hàng năm cho IRS thông qua Cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam. Trong phạm vi của hệ thống của Ngân hàng, FATCA yêu cầu Ngân hàng tổng hợp số dư của tất cả các tài khoản mang tên Khách hàng nếu Khách hàng có hai hay nhiều hơn một tài khoản duy trì tại Ngân hàng để xác định ngưỡng tối thiểu phải báo cáo khi có yêu cầu.
- Nếu Khách hàng là chủ thể Mỹ, Khách hàng được yêu cầu cung cấp chứng chỉ khấu trừ thuế sử dụng Mẫu W9. Thêm vào đó, Khách hàng được yêu cầu phải đồng ý để Ngân hàng tiết lộ thông tin cho IRS thông qua Cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam.
5. Trường hợp Khách hàng xác nhận với Ngân hàng rằng Khách hàng không phải là người Mỹ tuy nhiên lại có dấu hiệu Mỹ (có một hoặc một vài yếu tố Mỹ được xác định), FATCA vẫn cho phép Khách hàng khai báo không phải là cá nhân Mỹ miễn là Khách hàng cung cấp tài liệu chứng minh cho Ngân hàng. Một trong những tài liệu cần thiết là Chứng nhận khấu trừ liên quan đến Mẫu W-8 hoặc Chứng nhận Từ bỏ quốc tịch của Mỹ hoặc Giấy xác nhận không phải chủ thể Mỹ hoặc giấy chứng nhận hợp lệ khác.
- Khi Ngân hàng xác định Khách hàng không phải chủ thể Mỹ, tài khoản của Khách hàng không phải báo cáo.
6. Nếu Khách hàng là chủ thể Mỹ muốn mở đồng tài khoản với người Việt Nam hoặc người không có dấu hiệu Mỹ, tài khoản của Khách hàng vẫn phải tuân thủ theo đạo luật FATCA theo quy định tại Điều 3.4 trên đây.
7. Trường hợp Khách hàng có nhiều quốc tịch hoặc định cư nhiều nước khác nhau ngoài Mỹ, nếu Khách hàng là công dân Mỹ hoặc định cư tại Mỹ, Khách hàng vẫn phải tuân thủ đạo luật FATCA nhưng Khách hàng phải xuất trình các giấy tờ chứng minh yếu tố đa quốc tịch của mình cho Ngân hàng.
8. Đối với Khách hàng cá nhân, trường hợp Khách hàng thay đổi thông tin cá nhân, Khách hàng phải thông báo với Ngân hàng trong vòng 30 ngày kể từ ngày có sự thay đổi, bao gồm thay đổi email, số điện thoại, hoặc công dân. Sự thay đổi này sẽ được xem xét và quyết định đến trạng thái của Khách hàng là chủ thể Mỹ hoặc phi chủ thể Mỹ. Ví dụ, nếu Khách hàng thay đổi địa chỉ hòm thư từ địa chỉ Việt Nam sang địa chỉ Mỹ, Khách hàng được yêu cầu phải nộp tài liệu chứng minh cho sự thay đổi trong vòng 90 ngày từ ngày Ngân hàng yêu cầu.
9. Chủ thể Hoa Kỳ là tổ chức là công ty được thành lập tại Mỹ theo luật Mỹ hoặc bất cứ bang nào.
- Chủ thể Hoa Kỳ là tổ chức là một quỹ Nếu (i) tòa án trong lãnh thổ Hoa Kỳ có thẩm quyền theo luật để ra các phán quyết liên quan đến hàng loạt các vấn đề chủ yếu là hành chính của quỹ và (ii) một hoặc nhiều chủ thể Mỹ có quyền kiểm soát các quyết định quan



trọng của quỹ, hoặc một quỹ của người đã qua đời là công dân hoặc người định cư tại Mỹ.

10. Chủ thể Mỹ là tổ chức được xác định là bất cứ chủ thể Mỹ nào **trừ**:
- Một tập đoàn mà cổ phiếu được mua bán thường xuyên trên một hoặc nhiều thị trường chứng khoán;
 - Bất kỳ một tập đoàn nào mà thành viên của cùng một tập đoàn được xác định tại Đạo luật doanh thu nội địa Mỹ;
 - Chủ thể Mỹ hoặc bất kỳ một đại lý được sở hữu toàn bộ hoặc một cơ quan nào đó;
 - Bất kỳ một Bang nào của Mỹ, bang Columbia, bất cứ lãnh thổ của Mỹ, bất cứ một đơn vị chính trị của các bang nói ở trên hoặc bất kỳ cơ quan được sở hữu toàn bộ của bất cứ một trong những điều trên;
 - Bất cứ một tổ chức được miễn thuế hoặc một cá nhân về hưu theo xác định của IRC;
 - Bất cứ một ngân hàng theo xác định của IRC;
 - Bất cứ một quỹ đầu tư Bất động sản theo định nghĩa IRC;
 - Bất cứ một công ty đầu tư nào theo xác định của IRC hoặc bất kỳ một tổ chức nào đăng ký với Ủy ban chứng khoán theo Đạo luật đầu tư năm 1940;
 - Bất cứ một công ty nào theo xác định trong IRC;
 - Bất cứ quỹ nào được miễn trừ thuế theo xác định tại IRC;
 - Một người kinh doanh chứng khoán, hàng hóa, hoặc công cụ tài chính phái sinh (bao gồm hợp đồng chính, hợp đồng tương lai, quyền chọn) được đăng ký theo luật của Mỹ hoặc bất kỳ một bang nào;
 - Người môi giới theo IRC.
11. Tổ chức phi tài chính nước ngoài chủ động là tổ chức có dưới 50% tổng thu nhập của năm dương lịch liền kề hay của kỳ hạn báo cáo thích hợp khác là thu nhập bị động và dưới 50% tài sản do Tổ chức Phi Tài chính Nước ngoài nắm giữ trong năm dương lịch liền kề hoặc kỳ hạn báo cáo thích hợp khác là tài sản được sử dụng để tạo ra thu nhập bị động.
12. Doanh thu bị động là doanh thu phi thương mại và bao gồm:
- Tiền lãi cổ phần;
 - Tiền lãi;
 - Phần doanh thu tương đương với tiền lãi, bao gồm tiền lãi hoán đổi nhận được từ hoặc có liên quan đến vốn góp của hợp đồng bảo hiểm nếu phần doanh thu này phụ thuộc vào toàn bộ hay một phần hoạt động của vốn góp;
 - Cho thuê và tiền bản quyền, ngoài những khoản cho thuê và tiền bản quyền có được từ những hoạt động chủ động kinh doanh thương mại, được thực hiện dù chỉ một phần bởi nhân viên của NFFE;
 - Tiền trợ cấp hằng năm;
 - Lãi thực từ hoạt động mua bán hoặc trao đổi tài sản khiến doanh thu bị động được mô tả ở các khoản mục trên đây tăng lên;
 - Nguồn thu ngoại tệ.
13. Tổ chức phi lợi nhuận theo quy định của FATCA là tổ chức phi tài chính nước ngoài đáp ứng tất cả các yêu cầu sau:

- i. Được thành lập và hoạt động theo quy định của vùng lãnh thổ tài phán cư trú chỉ phục vụ cho mục đích tôn giáo, từ thiện, khoa học, nghệ thuật, văn hóa, thể thao, hoặc giáo dục; hoặc được thành lập và hoạt động tại vùng lãnh thổ tài phán cư trú và là một tổ chức nghề nghiệp, hội doanh nghiệp, phòng thương mại, tổ chức lao động, tổ chức nông nghiệp hoặc lâm vườn, hội đoàn dân sự hoặc một tổ chức hoạt động vì mục tiêu thúc đẩy phúc lợi xã hội;
 - ii. Được miễn thuế thu nhập trong vùng lãnh thổ tài phán cư trú;
 - iii. Không có cổ đông hoặc thành viên có quyền hoặc có lợi ích đối với thu nhập hoặc tài sản của Thực thể đó;
 - iv. Luật áp dụng cho Tổ chức Phi Tài chính Nước ngoài của vùng lãnh thổ tài phán cư trú hoặc hồ sơ thành lập Tổ chức Phi Tài chính Nước ngoài không cho phép thu nhập hay tài sản bất kỳ của NFFE đó được phân chia cho, hoặc phục vụ lợi ích của một cá nhân hoặc Thực thể phi từ thiện nếu không phải là phục vụ cho việc thực hiện cho các hoạt động từ thiện của Tổ chức Phi Tài chính Nước ngoài đó, hoặc các khoản chi phí hợp lý cho các dịch vụ đã cung cấp, hoặc như các khoản thanh toán theo giá trị thị trường hợp lý của tài sản mà NFFE đã mua; **và**
 - v. Luật áp dụng cho Tổ chức Phi Tài chính Nước ngoài của vùng lãnh thổ tài phán cư trú hoặc hồ sơ thành lập Tổ chức Phi Tài chính Nước ngoài yêu cầu, khi thanh lý và giải thể của Tổ chức Phi Tài chính Nước ngoài, tất cả tài sản được phân bổ cho một cơ quan nhà nước hoặc tổ chức phi lợi nhuận khác, hoặc sung công cho chính phủ tại vùng lãnh thổ tài phán cư trú của Tổ chức Phi Tài chính Nước ngoài hoặc bất kỳ phân khu chính trị trực thuộc.
14. Người kiểm soát là thể nhân thực hiện kiểm soát đối với một tổ chức. Trong trường hợp một quỹ tín thác, người kiểm soát là người ủy thác, người được ủy thác, người giám hộ (nếu có), người thụ hưởng hoặc nhóm người được thụ hưởng và bất kể thể nhân nào thực hiện quyền kiểm soát thực tế cuối cùng đối với quỹ tín thác và trong trường hợp một loại hình tổ chức pháp lý không phải là quỹ tín thác, người kiểm soát là người ở vị trí tương đương hoặc tương tự.
15. Nếu Khách hàng là công ty được xác định như là một chủ thể Mỹ hoặc chủ thể Mỹ được xác định thành lập tại Mỹ có mở tài khoản tài chính, thông tin của Khách hàng bao gồm số dư, lãi suất và cổ tức sẽ được Ngân hàng báo cáo hàng năm cho IRS thông qua Cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam. Trong phạm vi của hệ thống của Ngân hàng, FATCA yêu cầu Ngân hàng tổng hợp số dư của tất cả các tài khoản mang tên Khách hàng nếu Khách hàng có hai hay nhiều hơn một tài khoản duy trì tại Ngân hàng để xác định ngưỡng tối thiểu phải báo cáo khi có yêu cầu.
- Nếu là chủ thể Mỹ, Khách hàng được yêu cầu cung cấp mẫu W9 bao gồm số TIN của mình. Thêm vào đó, Khách hàng phải đồng ý cho Ngân hàng tiết lộ thông tin cho IRS thông qua cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam.
- Khách hàng cũng phải hỏi người tư vấn thuế để xác định xem tổ chức của mình có thuộc trạng thái miễn trừ, coi như tuân thủ, theo FATCA, và cung cấp cho Ngân hàng các tài liệu hợp lệ về loại hình tổ chức của mình.
- Tuy nhiên, việc đăng ký mở tài khoản yêu cầu phải có sự xem xét trước và giai đoạn chuyển tiếp từ Ngân hàng như là một phần của quá trình thẩm định FATCA. Sau khi phê duyệt chuyển tiếp, đại diện được ủy quyền của tổ chức phải nộp chứng từ hợp lệ và chính



xác ví dụ Mẫu biểu W8-W9 hoặc bất cứ hoặc bất cứ một chứng chỉ và tài liệu trong vòng 90 ngày từ ngày đăng ký mở tài khoản. Nếu FDD trên tài liệu FATCA được tuân thủ đầy đủ, phê duyệt cuối cùng sẽ được cấp cho Ngân hàng để mở tài khoản cho tổ chức Mỹ.

Chú ý rằng FATCA cho phép Khách hàng trong vòng 90 ngày từ ngày đăng ký phải cung cấp tài liệu theo yêu cầu và sự chấp thuận. Tuy vậy nếu Khách hàng không làm như vậy, Ngân hàng có quyền từ chối yêu cầu của Khách hàng.

16. Nếu công ty của Khách hàng là tổ chức trong nước hoặc tổ chức không phải của Mỹ với một hoặc nhiều Giám Đốc/người góp vốn/chủ doanh nghiệp là chủ thể Mỹ người mà có cổ phần lớn hơn 25% trên tổng cổ phần của công ty, các công ty trên được xác định là công ty nước ngoài do Mỹ sở hữu theo FATCA. Yêu cầu phải thực hiện FDD đối với mỗi chủ thể Mỹ nắm giữ hơn 25% cổ phần và các cá nhân nói trên được yêu cầu cung cấp chứng chỉ khấu trừ - Mẫu W-9 nếu tổ chức là tổ chức phi tài chính bị động. Thêm vào đó đại diện của tổ chức và cổ đông người Mỹ phải đồng ý cho Ngân hàng tiết lộ thông tin cho IRS liên quan đến công ty và cổ đông và ủy quyền cho Ngân hàng giữ lại bất kỳ khoản thanh toán nào chuyển vào tài khoản nếu cần.

Nếu tài khoản của công ty Khách hàng là tài khoản phải báo cáo theo FATCA, thì tên của tài khoản tổ chức với các chi tiết của người chủ là chủ thể Mỹ sẽ được Ngân hàng báo cáo hàng năm cho cơ quan có thẩm quyền của VN, sau đó sẽ gửi thông tin cho Sở Thuế vụ Mỹ.

Tuy nhiên, việc đăng ký mở tài khoản yêu cầu phải có sự xem xét trước và giai đoạn chuyển tiếp từ Ngân hàng như là một phần của quá trình thẩm định FATCA. Sau khi phê duyệt chuyển tiếp, đại diện được ủy quyền của tổ chức phải nộp chứng từ hợp lệ và chính xác ví dụ Mẫu biểu W8-W9 hoặc bất cứ hoặc bất cứ một chứng chỉ và tài liệu trong vòng 90 ngày từ ngày đăng ký mở tài khoản. Nếu FDD trên tài liệu FATCA được tuân thủ đầy đủ, phê duyệt cuối cùng sẽ được cấp cho Ngân hàng để mở tài khoản cho tổ chức Mỹ.

Chú ý rằng FATCA cho phép Khách hàng trong vòng 90 ngày từ ngày đăng ký phải cung cấp tài liệu theo yêu cầu và sự chấp thuận. Tuy vậy nếu Khách hàng không làm như vậy, Ngân hàng có quyền từ chối yêu cầu của Khách hàng.

17. Đối với Khách hàng tổ chức, nếu có sự thay đổi thông tin về tổ chức và/hoặc giám đốc/thành viên góp vốn/người sở hữu, Khách hàng phải thông báo cho Ngân hàng trong vòng 30 ngày kể từ ngày có thay đổi ví dụ thay đổi của cổ đông là chủ thể Mỹ chiếm nhiều hơn 25% cổ phần công ty sang một cổ đông khác là người Việt Nam. Thêm vào đó, Khách hàng phải cung cấp tài liệu theo yêu cầu của Ngân hàng để chứng minh cho sự thay đổi trên trong vòng 90 ngày kể từ ngày được Ngân hàng yêu cầu.
18. Đạo luật FATCA cho phép Khách hàng có 90 ngày từ ngày đăng ký để cung cấp các tài liệu cần thiết và đồng ý chấp thuận tuân thủ. Thêm vào đó, nếu Khách hàng không thể cung cấp các tài liệu FATCA chính xác và có hiệu lực cho Ngân hàng hoặc không chấp nhận tuân thủ, tài khoản của Khách hàng sẽ bị liệt vào dạng tài khoản chống đối và sẽ bị khấu trừ. Trong trường hợp này, Ngân hàng có quyền từ chối đơn đăng ký của Khách hàng.
19. Từ 01/07/2014, khấu trừ FATCA áp dụng cho thu nhập có các nguồn trong lãnh thổ Hoa Kỳ có tính chất cố định, xác định, hàng năm hoặc định kỳ như là lãi, lợi tức từ chứng



khoản Mỹ. Đầu 2017, tổng thu nhập từ việc bán và thanh lý tài sản Mỹ có thể bị khấu trừ. Khấu trừ chỉ áp dụng đối với cá nhân chống đối và tổ chức là tổ chức tài chính không tuân thủ.

20. Nếu Khách hàng muốn lấy chứng nhận khấu trừ có liên quan và Mẫu W8 và W9, Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng một loạt các Mẫu W8-W9 lấy từ trang web của IRS để Khách hàng chọn mẫu phù hợp để dùng. Tuy nhiên, chúng tôi cũng đề nghị Khách hàng nên tư vấn luật sư về thuế để hoàn thiện đúng mẫu biểu.
21. Nếu Khách hàng có bất kỳ câu hỏi gì về FATCA, hãy liên lạc với người tư vấn thuế hoặc liên lạc với IRS tại cổng thông tin trực tuyến hoặc Cơ quan có thẩm quyền tại Việt Nam.
22. Trách nhiệm của Ngân hàng khi là tổ chức tài chính nước ngoài phải báo cáo là thẩm định, báo cáo và khấu trừ, theo Hiệp ước liên chính phủ giữa Việt Nam và Mỹ.
23. Khách hàng đồng ý rằng nếu Khách hàng được xác định tại Đơn đăng ký mở tài khoản, Khách hàng sẽ cung cấp tài liệu FATCA theo yêu cầu và đưa ra chấp thuận tuân thủ cùng với những mẫu biểu mở tài khoản theo FATCA trong vòng 90 ngày kể từ ngày đăng ký mở tài khoản, nếu không thực hiện như vậy, Ngân hàng có quyền từ chối đơn đăng ký mở tài khoản của Khách hàng/chấm dứt giao dịch với Khách hàng mà không cần đưa ra bất cứ lý do nào.

ĐIỀU 4. SỰ KIẾN BẤT KHẢ KHÁNG

1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn, cấm vận, bao vây hoặc các hạn chế khác của chính phủ về các hoạt động liên quan đến tài khoản Ngân hàng và các sự kiện bất khả kháng khác.
2. Trong trường hợp Ngân hàng không thể thực hiện nghĩa vụ của mình theo các Điều khoản và Điều kiện này vì sự kiện bất khả kháng, Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ sự chậm trễ, mất mát, hư hỏng nào dưới bất kỳ hình thức nào, hoặc sự bất tiện mà Khách hàng có thể bị phải chịu do không thực hiện được.

ĐIỀU 5. MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM

1. PBVN không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc liên quan tới do một và/hoặc các lý do sau:
 - a. Việc sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận thông tin của Khách hàng hoặc những người được Khách hàng ủy quyền;
 - b. Việc PBVN thực hiện theo chỉ thị của bất cứ người có thẩm quyền nào của tài khoản chung;
 - c. Tính xác thực của tin nhắn được gửi cho Khách hàng;
 - d. Sự thiếu sót, chậm trễ trong việc thực hiện hoặc không thực hiện các nghĩa vụ của Khách hàng theo quy định tại bản Điều kiện và Điều khoản này;



- e. Bất cứ giao dịch lỗi được thực hiện bởi Khách hàng, bao gồm cả giao dịch chuyển nhằm cho đại lý hoặc bên nhận hoặc bên thứ ba;
 - f. Việc tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà người này bằng bất cứ cách nào thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký;
 - g. Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của PBN, bao gồm nhưng không giới hạn ở tình trạng gián đoạn do dịch vụ cần được nâng cấp, sửa chữa, lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông;
 - h. Bất cứ sự kiện bất khả kháng nào bao gồm cả thiên tai, đình công, khủng bố, bạo loạn, chiến tranh, hoặc các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thay đổi chính sách, quy định của pháp luật;
 - i. Khách hàng để lộ/tiết lộ thông tin xác thực và/hoặc các thông tin khác liên quan đến giao dịch cho người khác;
 - j. Sự cố có liên quan đến thiết bị của khách hàng (bao gồm sự cố hệ điều hành);
 - k. Việc PBN thực hiện theo các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
2. PBN không đảm bảo tính bảo mật của bất kỳ thông tin hoặc tin nhắn của dịch vụ và không chịu trách nhiệm về việc thông tin hoặc tin nhắn của dịch vụ bị truy cập hoặc sử dụng bởi một bên không có thẩm quyền. Khách hàng đồng ý rằng PBN được miễn trách nhiệm trong những trường hợp này.
3. PBN, các chuyên viên, nhân viên hoặc đại lý từ chối mọi cam kết hoặc tuyên bố hoặc ngụ ý về những vấn đề bao gồm nhưng không giới hạn: Khả năng bán sản phẩm, sự bảo đảm về tên hiệu, sự không vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, tính hữu dụng, tính chính xác, chất lượng hoặc sự phù hợp với mục đích của các dịch vụ và sản phẩm được giao dịch thông qua trang web/ứng dụng của PBN.
4. PBN không cam đoan rằng việc truy cập vào toàn bộ hoặc một phần trang web dịch vụ Internet Banking/ứng dụng PB engage VN của PBN không bị lỗi hoặc mọi sai sót sẽ được sửa chữa, hoặc rằng sẽ không có bất kỳ sự chậm trễ, hỏng hóc hoặc lỗi nào đối với các thông tin truyền tải, hoặc không có vi-rút hoặc các chương trình có hại hoặc lây nhiễm nào sẽ được truyền, hoặc rằng sẽ không xảy ra hỏng hóc cho hệ thống máy tính của Khách hàng.
5. Khách hàng được thông báo rằng trong từng thời kỳ PBN có thể đưa các đường dẫn từ hoặc tới các trang web được sở hữu và vận hành bởi các bên thứ ba không thuộc sự kiểm soát của PBN. PBN sẽ không có trách nhiệm hoặc nghĩa vụ đối với những nội dung của các trang web của các bên thứ ba đó hoặc mọi hậu quả từ việc truy cập và kết nối vào các trang web đó. PBN không chứng thực hoặc xác nhận nội dung của các trang được liên kết đó. Bất kỳ người nào kết nối với những trang web này mà không có sự chấp thuận rõ ràng bằng văn bản của người có thẩm quyền của PBN sẽ có nghĩa vụ đối với mọi vấn đề nảy sinh từ việc kết nối đó.



ĐIỀU 6. SỬA ĐỔI, BỔ SUNG ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN VÀ CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

1. PBVN có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung bản Điều khoản và Điều kiện này và thông báo cho Khách hàng bằng các phương thức mà Ngân hàng cho là phù hợp.
2. Thông báo thay đổi được coi là đã gửi đến Khách hàng nếu các thông báo đã được đăng tải trên website PBVN tại địa chỉ: www.publicbank.com.vn; hoặc gửi đến hộp thư điện tử (email) hoặc số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký; hoặc gửi đến địa chỉ liên lạc đã đăng ký của Khách hàng sau khoảng thời gian quy định thông thường của bưu điện tại thời điểm gửi; hoặc được công bố tại các điểm giao dịch của PBVN; hoặc được thông báo qua ứng dụng PB engage VN.
3. Việc Khách hàng chấp nhận hay từ chối những nội dung sửa đổi, bổ sung trong Điều khoản và Điều kiện này không ảnh hưởng đến tính pháp lý và hiệu lực của các quy định trong bản Điều khoản và Điều kiện này và các bên vẫn tiếp tục bị ràng buộc về quyền và trách nhiệm theo bản Điều khoản và Điều kiện này.
4. Khách hàng có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng nếu Khách hàng không đồng ý với những nội dung sửa đổi, bổ sung trong Bản Điều khoản và Điều kiện này. Trường hợp Khách hàng tiếp tục sử dụng các dịch vụ của PBVN sau khi nhận được thông báo về những sửa đổi/bổ sung đối với Điều khoản và Điều kiện này, tức là Khách hàng đã chấp nhận các nội dung sửa đổi, bổ sung đó của PBVN.
5. Khách hàng có thể yêu cầu chấm dứt việc sử dụng dịch vụ vào bất kì lúc nào trên cơ sở thông báo bằng văn bản cho PBVN. Việc chấm dứt sẽ có hiệu lực khi PBVN ngừng cung cấp dịch vụ.
6. PBVN có thể tạm ngừng hoặc chấm dứt tất cả hoặc bất kì dịch vụ nào mà không cần thông báo hoặc nêu lí do cho Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a. Khi có sự cố do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Ngân hàng dẫn đến sự không thể thực hiện được dịch vụ bao gồm các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, mất điện do nhà cung ứng dịch vụ, khi giao dịch không đúng hạn mức Khách hàng đăng ký.
 - b. Khách hàng không tuân thủ các yêu cầu bảo mật hoặc dịch vụ có khả năng rủi ro theo khuyến cáo của tổ chức liên quan; nghi ngờ giao dịch có liên quan đến yếu tố tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật hoặc để thực hiện chính sách phòng chống rửa tiền theo quy định của Ngân hàng và pháp luật; các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng.
 - c. Khách hàng vi phạm Hợp đồng dịch vụ, có hành vi gian lận, bất hợp pháp trong giao dịch điện tử; hoặc PBVN nghi ngờ dịch vụ Khách hàng sử dụng đang bị lợi dụng.
 - d. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam.

ĐIỀU 7. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

1. Bản Điều khoản và Điều kiện về phát hành và sử dụng tài khoản thanh toán và các dịch vụ ngân hàng này được lập và điều chỉnh theo pháp luật Việt Nam hiện hành.



2. PBVN và Khách hàng cam kết thực hiện theo đúng các nội dung được quy định tại Hợp đồng và các bản sửa đổi, bổ sung, phụ lục đính kèm (nếu có). Trong quá trình thực hiện, nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh, thì tranh chấp đó trước hết sẽ được ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp thương lượng và hòa giải không thành, các Bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam để giải quyết.
3. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của PBVN, Khách hàng sẽ phải chịu mọi chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
4. Những nội dung nào chưa được quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này sẽ thực hiện theo các quy định riêng của từng sản phẩm, dịch vụ dựa trên sự thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng và các quy định của pháp luật có liên quan.

ĐIỀU 8. CÁC THỎA THUẬN KHÁC VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

1. Thỏa thuận kèm Hợp đồng mở và sử dụng dịch tài khoản và dịch vụ dành cho Khách hàng của PBVN và Bản Điều khoản và Điều kiện này là một bộ phận không tách rời nhau. Bằng việc ký vào Thỏa thuận kèm Hợp đồng mở và sử dụng dịch tài khoản và dịch vụ, Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ và tuân thủ đúng, đầy đủ những Điều kiện và Điều khoản như trên và các quy định liên quan của pháp luật Việt Nam.
2. Bản Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực và được áp dụng kể từ ngày Khách hàng ký tên và Ngân hàng chấp thuận Thỏa thuận kèm Hợp đồng mở và sử dụng dịch tài khoản và dịch vụ của PBVN và các sửa đổi, bổ sung (nếu có) là một phần không tách rời của Thỏa thuận kèm Hợp đồng.
3. Bản Điều khoản và Điều kiện này sẽ là một phần không tách rời và không làm phương hại đến bất kỳ hợp đồng hoặc thỏa thuận cụ thể hiện tại hoặc trong tương lai giữa Ngân hàng và Khách hàng hoặc bất kỳ điều khoản và điều kiện nào có thể được quy định trong bất kỳ thư đề nghị nào do Ngân hàng gửi cho Khách hàng trong từng thời kỳ.
4. Các quyền, quyền hạn và đặc quyền được quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này được tích lũy và không loại trừ bất kỳ quyền, biện pháp khắc phục và đặc quyền nào được pháp luật quy định, trong bất kỳ thỏa thuận nào khác giữa các bên hoặc bằng cách khác.
5. Việc Khách hàng sử dụng các dịch vụ của PBVN vào bất kỳ lúc nào và trong từng thời kỳ sẽ biểu hiện cho PBVN biết về việc Khách hàng chấp nhận và đồng ý với các quy định tại bản Điều khoản và Điều kiện này và với các rủi ro khi sử dụng bất kỳ dịch vụ nào do PBVN cung cấp.
6. Trong trường hợp bất kỳ hoặc tất cả các dịch vụ PBVN e-Banking không thể truy cập được vì bất kỳ lý do nào, Khách hàng đồng ý sử dụng các phương thức thay thế, bao gồm nhưng không giới hạn: máy rút tiền tự động (ATM) hoặc thực hiện các lệnh mà Khách hàng mong muốn vào thời gian cần thiết tại một Đơn vị kinh doanh bất kỳ của PBVN.
7. Khách hàng chấp thuận với tất cả các thông báo và thông tin truyền đạt liên quan đến các dịch vụ của PBVN hoặc được yêu cầu trong bản Điều khoản và Điều kiện được gửi theo



phương thức đã được Khách hàng đăng ký khi đăng ký các dịch vụ ngân hàng và các bổ sung sửa đổi (nếu có).

8. Các thông tin hoặc tư vấn bằng lời nói hoặc do PBVN, các đại lý hoặc cán bộ nhân viên của PBVN cung cấp không tạo thành sự cam kết chính thức và Khách hàng đồng ý không dựa vào bất kỳ thông tin hoặc lời khuyên nào trong số đó như cam kết chính thức của PBVN.
9. Bản Điều khoản và Điều kiện này được lập thành 02 bản tiếng Việt và tiếng Anh. Trong trường hợp bản tiếng Anh và bản tiếng Việt của bản Điều khoản và Điều kiện này được hiểu khác nhau, bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng trừ khi pháp luật có quy định khác.
10. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn hoặc sự không thống nhất nào giữa bản Điều kiện và Điều khoản này và bản Điều kiện và Điều khoản đối với các dịch vụ, thì bản Điều khoản và Điều kiện này sẽ được áp dụng để giải thích và thi hành đối với những nội dung mâu thuẫn hoặc không thống nhất nêu trên.
11. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Bản Điều khoản và Điều kiện này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không thể thực thi theo bất kỳ quy định pháp luật nào thì những điều khoản hay điều kiện đó sẽ không làm vô hiệu hoặc gây ảnh hưởng hay tổn hại đến các điều khoản và điều kiện, các phần hoặc các khoản mục khác của Bản Điều khoản và Điều kiện này.
12. Những Điều khoản và Điều kiện này sẽ được ràng buộc với người thừa kế, người đại diện cá nhân, bên kế nhiệm của Khách hàng, bên kế nhiệm và bên nhận chuyển giao của Ngân hàng.

PHẦN II. QUY ĐỊNH CỤ THỂ

A. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

ĐIỀU 9. MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN

1. Khách hàng phải hoàn tất Thỏa thuận kèm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản, dịch vụ đứng tên cá nhân/công ty/hãng/tổ chức/đoàn thể có chữ ký của người có thẩm quyền theo như thỏa thuận/nghị quyết và nộp Thỏa thuận kèm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản, dịch vụ này kèm theo những tài liệu khác theo quy định của PBVN trong từng thời kỳ được cung cấp tại quầy giao dịch hoặc tại địa điểm mở tài khoản hoặc thông báo trên trang Web của Ngân hàng. Việc chấp nhận hay từ chối mở tài khoản cho Khách hàng do Ngân hàng quyết định phù hợp với các quy định/quy trình nội bộ của Ngân hàng đảm bảo tuân thủ các quy định của NHNN về Tài khoản Khách hàng.
2. Số tiền nộp/chuyển khoản lần đầu để kích hoạt khi mở tài khoản được quy định tại Biểu phí của Ngân hàng tại thời điểm Khách hàng mở tài khoản. Biểu phí này được cung cấp cho Khách hàng khi mở tài khoản và/hoặc được thông báo trên trang Web của Ngân hàng.

ĐIỀU 10. SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

1. Khách hàng được sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu PBVN 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 phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
2. Việc sử dụng tài khoản thanh toán 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 đại diện. Người đại diện thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua tài khoản thanh toán của người được đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện.
3. Việc sử dụng tài khoản thanh toán được mở để phục vụ việc theo dõi 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. PBVN không được chủ động trích Nợ đối với các khoản tiền ký quỹ, số tiền trên tài khoản đảm bảo thanh toán, các khoản tiền để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp khoản tiền ký quỹ, khoản tiền để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ cho chính PBVN.
4. Khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán đảm bảo các nguyên tắc sau:
 - a) Phạm vi sử dụng và hạn mức giao dịch theo từng đối tượng khách hàng phù hợp với quy định về quản lý rủi ro và Thỏa thuận kèm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản, dịch vụ theo quy định Ngân hàng và pháp luật trong từng thời kỳ;
 - b) Cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết để phục vụ công tác kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán của Ngân hàng;
 - c) Chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên tài



khoản thanh toán khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của chủ tài khoản hoặc người đại diện (đối với Khách hàng cá nhân) hoặc người đại diện hợp pháp (đối với Khách hàng tổ chức) với:

- (i) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của người đó 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
 - (ii) Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc
 - (iii) Dữ liệu sinh trắc học 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); hoặc
 - (iv) Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa;
- d) 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;
- đ) Việc sử dụng tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của Khách hàng là người không cư trú, người cư trú là cá nhân nước ngoài và tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ phải tuân thủ quy định tại Điều này và các quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.

ĐIỀU 11. GỬI TIỀN

1. Khách hàng có thể gửi tiền vào tài khoản bằng tiền mặt, chuyển khoản hoặc bằng séc, hối phiếu, lệnh gửi nhờ thu, v.v...
2. Séc, hối phiếu, lệnh gửi nhờ thu được Ngân hàng nhận để thu hộ và biên nhận nhờ thu mà Ngân hàng đưa cho Khách hàng không có nghĩa là khoản tiền đó đã được thu.
3. Khách hàng phải chịu mọi rủi ro và chi phí phát sinh do việc trả lại các tờ séc, hối phiếu, phương tiện thanh toán khác, v.v... được nộp vào Ngân hàng để nhờ thu nhưng sau đó bị từ chối thanh toán, trừ trường hợp do lỗi của Ngân hàng.

ĐIỀU 12. SÉC

1. Khách hàng chịu trách nhiệm bảo quản quyền sở séc, trong trường hợp bị mất, đánh cắp hay bị thất lạc séc, Khách hàng phải thông báo ngay cho Ngân hàng. Để đảm bảo thông báo kịp thời, Khách hàng có thể thông báo bằng miệng, nhưng sau đó phải xác nhận bằng văn bản. Việc cung ứng và sử dụng séc tuân theo các quy định hiện hành của



NHNN và của các cơ quan hữu quan.

2. Khách hàng chỉ được ký phát séc theo đúng mẫu séc trắng đã được Ngân hàng cung cấp và được đăng ký tương ứng với mỗi tài khoản. Mẫu đơn xin phát hành séc mới được in kèm sẵn trong mỗi quyển sổ séc. Mẫu đơn này phải được Khách hàng ký và đóng dấu (nếu có) theo đúng đăng ký với Ngân hàng. Vì lợi ích của Khách hàng, vui lòng đọc và thực hiện đúng theo những hướng dẫn được in ở bìa phía trong của quyển sổ séc.
3. Tờ séc được xuất trình trước sẽ được thanh toán trước, với điều kiện là tờ séc đó được xuất trình trong thời gian hiệu lực và không vượt quá số dư khả dụng trong tài khoản Khách hàng. Trường hợp có nhiều tờ séc do Khách hàng ký phát được xuất trình cùng một lúc, nếu khoản tiền tổng cộng của các tờ séc vượt quá số dư khả dụng trong tài khoản Khách hàng, thì tờ séc có ngày ký phát trước sẽ được thanh toán trước, và nếu các tờ séc có cùng ngày ký phát thì tờ séc có số thứ tự nhỏ hơn sẽ được thanh toán trước, với điều kiện là tờ séc đó được xuất trình trong thời gian hiệu lực và không vượt quá số dư khả dụng trong tài khoản Khách hàng.
4. Khách hàng đồng ý bồi hoàn cho Ngân hàng tất cả các tổn thất nếu có phát sinh do việc bảo đảm, ký hậu, thanh toán các séc, hối phiếu, hoặc các phương tiện thanh toán khác, hoặc những khoản đảm bảo tương tự mà Ngân hàng đã thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng trong từng trường hợp.

ĐIỀU 13. THẤU CHI

Hạn mức thấu chi chỉ được áp dụng khi được sự chấp nhận của Ngân hàng. Lãi suất sẽ được tính hàng ngày trên cơ sở số dư thấu chi cuối cùng của ngày đó được tính theo mức lãi suất quy định trong hợp đồng tín dụng đảm bảo tuân thủ theo các quy định về lãi suất của NHNN trong từng thời kỳ.

ĐIỀU 14. MUA BÁN NGOẠI TỆ

Nếu khoản tiền trên séc, hối phiếu, lệnh thanh toán, điện chuyển có, v.v... là ngoại tệ, mà khoản tiền chi trả, ghi có là Việt Nam Đồng, ngoại tệ khác thì Khách hàng đồng ý để Ngân hàng mua số ngoại tệ nói trên theo tỷ giá mua vào của Ngân hàng được công bố tại quầy hoặc công khai trên trang Web của Ngân hàng tại thời điểm quy đổi tuân thủ theo các quy định về quản lý ngoại hối. Trong trường hợp này, Thỏa thuận kiêm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản, dịch vụ đồng thời được coi là thỏa thuận bán ngoại tệ giao ngay cho PBVN.

ĐIỀU 15. PHƯƠNG PHÁP TÍNH LÃI SUẤT

Lãi suất được tính dựa trên cơ sở một năm có 365 ngày và theo phương pháp tính lãi lấy số dư cuối ngày (tương đương với phương pháp tính lãi lấy số dư đầu ngày theo quy định của NHNN).

ĐIỀU 16. THAY ĐỔI CHỮ KÝ/CHỮ KÝ KHÔNG GIỐNG

Ngân hàng có thể từ chối thanh toán các tờ séc/các lệnh thanh toán có chữ ký khác với chữ ký đã đăng ký trong đơn mở tài khoản đã cung cấp cho Ngân hàng. Tất cả mọi sửa đổi trên tờ séc/các lệnh thanh toán đều không được Ngân hàng chấp nhận.

ĐIỀU 17. NGỪNG THANH TOÁN

1. Thông báo của Khách hàng về việc ngừng thanh toán bất kỳ một tờ séc nào đều phải được gửi đến Ngân hàng bằng văn bản. Khách hàng cần đảm bảo rằng các chi tiết về số tài khoản, số của tờ séc và các nội dung có liên quan khác (số tiền, ngày, người được trả tiền, v.v...) đã được ghi đầy đủ trên thư thông báo.
2. Ngân hàng chỉ thực hiện lệnh ngừng chi trả đối với tờ séc khi Ngân hàng nhận được thư thông báo trên. Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với những tổn thất gây nên do sơ suất của Khách hàng hoặc do không nhận được thư thông báo của Khách hàng, trừ trường hợp do lỗi của Ngân hàng.
3. Bất kỳ một lệnh ngừng chi trả nào được thực hiện bằng miệng hoặc bằng điện thoại, fax, telex đều không được Ngân hàng chấp thuận. Tuy nhiên, nếu như vì một lý do nào đó Khách hàng phải thực hiện điều này, thì sau đó Khách hàng phải lập tức thực hiện lệnh trên bằng văn bản và giao ngay văn bản đó cho Ngân hàng. Do vậy, Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm trong bất kỳ tình huống nào về các tổn thất phát sinh từ việc các lệnh ngừng thanh toán được thực hiện bằng miệng, điện thoại, telex hoặc fax, trừ trường hợp do lỗi của Ngân hàng.

ĐIỀU 18. CÁC HÀNH VI BỊ CẤM

1. 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.
2. xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
3. Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán.
4. Tiết lộ, cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán, số dư thẻ ngân hàng, số dư ví điện tử và các giao dịch thanh toán của khách hàng tại PBVN không đúng theo quy định của pháp luật có liên quan.
5. Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán, ví điện tử; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng (*trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh*); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử.
6. Phát hành, cung ứng và sử dụng các phương tiện thanh toán không hợp pháp.

7. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
8. Chủ tài khoản thanh toán có tài khoản thanh toán tại PBVN nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại PBVN cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

ĐIỀU 19. PHONG TỎA VÀ ĐÓNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

1. Phong tỏa tài khoản

- a. PBVN thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - i. Theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản thanh toán và PBVN hoặc theo yêu cầu của chủ tài khoản;
 - ii. Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cấp có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - iii. Khi Ngân hàng phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán 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 tài khoản thanh toán của khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
 - iv. Khi có yêu cầu phong tỏa của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa PBVN và các chủ tài khoản thanh toán chung.
 - v. Khi Ngân hàng phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán hoặc có cơ sở nghi ngờ tài khoản thanh toán của Khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật.
 - vi. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Sau khi phong tỏa tài khoản thanh toán, PBVN phải thông báo cho chủ tài khoản thanh toán hoặc người đại diện theo pháp luật của cá nhân (trong trường hợp người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật Việt Nam mở tài khoản thanh toán thông qua người đại diện theo pháp luật), người giám hộ của cá nhân mở tài khoản thanh toán (trong trường hợp người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật Việt Nam mở tài khoản thanh toán thông qua người giám hộ) biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu PBVN không thông báo cho khách hàng về việc phong tỏa tài khoản thanh toán).

Hình thức thông báo theo Thỏa thuận kèm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản, dịch vụ giữa PBVN và Khách hàng.

Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần số tiền trên tài khoản thanh toán thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

- b. Việc phong tỏa tài khoản của Khách hàng sẽ chấm dứt khi có một trong các điều kiện sau:
 - i. Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán và PBVN.
 - ii. Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - iii. Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền quy định tại khoản 1.a.i Điều này.
 - iv. Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung hoặc theo thảo thuận trước bằng văn bản giữa PBVN và các chủ tài khoản thanh toán chung.

2. Đóng tài khoản

- a. Ngân hàng có quyền đóng tài khoản thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - i. Có văn bản yêu cầu đóng tài khoản thanh toán của Khách hàng và Khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán. 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 thì việc đóng tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng;
 - ii. Khách hàng là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết;
 - iii. Khách hàng là tổ chức có tài khoản thanh toán chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
 - iv. Khách hàng vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán quy định tại khoản 5, khoản 7 Điều 18 của Bản Điều khoản và Điều kiện này;
 - v. Các trường hợp theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa khách hàng với PBVN;
 - vi. Khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng tài khoản cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;
 - vii. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- b. Khách hàng luôn phải duy trì đủ tiền trong tài khoản để thực hiện mọi nghĩa vụ của mình. Nếu Khách hàng vi phạm 02 lần trong thời gian 01 năm, Ngân hàng sẽ có toàn quyền quyết định việc đóng tài khoản và thông báo cho Khách hàng.
- c. Nếu tài khoản thanh toán không phát sinh bất cứ giao dịch nào từ phía chủ tài khoản hoặc bất kỳ bên thứ ba nào trong thời gian 12 tháng liên tục thì tài khoản đó sẽ được

chuyển sang trạng thái tài khoản không hoạt động. Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng bằng văn bản theo định kỳ. Nếu không nhận được sự phản hồi nào từ Khách hàng, Ngân hàng sẽ đóng tài khoản khi số dư tài khoản về không (0) sau khi trừ phí dịch vụ theo quy định tại Biểu phí dịch vụ của Ngân hàng.

- d. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng, người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp Khách hàng là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết.
- e. Số dư còn lại sau khi đóng tài khoản thanh toán được xử lý như sau:
 - i. Chi trả theo yêu cầu của Khách hàng hoặc được thực hiện theo thỏa thuận trước giữa khách hàng và Ngân hàng; trường hợp Khách hàng là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, việc chi trả thực hiện theo yêu cầu của người đại diện theo pháp luật, người giám hộ phù hợp với quy định của pháp luật dân sự; hoặc chi trả cho người thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp trong trường hợp Khách hàng là cá nhân bị chết, bị tuyên bố 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 đại diện hoặc người thừa kế hợp pháp đã được thông báo nhưng không đến nhận, PBVN xử lý số dư còn lại khi đóng tài khoản theo thỏa thuận trước giữa Khách hàng với PBVN và theo quy định của pháp luật có liên quan.

ĐIỀU 20. THAY ĐỔI THÔNG TIN TÀI KHOẢN

1. Khách hàng cần thông báo cho Ngân hàng sớm nhất, nhưng phải trong vòng 30 ngày kể từ ngày thay đổi những thông tin có liên quan đến tài khoản như thay đổi địa chỉ, đăng ký kinh doanh, điều lệ công ty, thay đổi chữ ký, các quy định về điều hành, thay đổi về người điều hành tài khoản/thay đổi về thành viên hợp danh (trường hợp tài khoản hợp danh), cổ đông, hoặc thay đổi về các thông tin liên quan đến Đạo luật FATCA (như địa chỉ, dấu hiệu Mỹ, chủ sở hữu đáng kể Mỹ của tổ chức) dẫn đến việc tài khoản của tổ chức phải báo cáo cũng như theo các quy định, luật lệ có liên quan. Mọi thông tin liên lạc bằng thư tín được Ngân hàng gửi đến địa chỉ theo lần đăng ký gần nhất của Khách hàng với Ngân hàng tính đến thời điểm gửi thư tín sẽ được xem là đã thực hiện/chuyển giao đến Khách hàng.
2. Theo yêu cầu về việc tuân thủ FATCA của Mỹ, Khách hàng phải xuất trình các tài liệu có liên quan để hỗ trợ việc xác nhận các dấu hiệu Mỹ hoặc chủ sở hữu Mỹ trong vòng 90 ngày kể từ ngày Ngân hàng nhận được thông báo của Khách hàng về (các) thay đổi thông tin tài khoản.
3. Trong bất kỳ trường hợp nào, Khách hàng không thực hiện được các yêu cầu về thông báo cho Ngân hàng theo như quy định tại Điều 20.1, và thời hạn nêu tại Điều 20.2, Ngân hàng có quyền thực hiện các biện pháp cần thiết phù hợp với quy định của pháp luật đối với tài khoản của Khách hàng. Biện pháp này sẽ được thông báo đến Khách hàng. Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm với những tổn thất, rủi ro và chi phí có thể xảy ra cho Khách

hàng từ việc Khách hàng không thực hiện đúng các quy định của Hợp đồng.

ĐIỀU 21. SAO KÊ TÀI KHOẢN THANH TOÁN

1. Sao kê tài khoản sẽ được gửi đến cho Khách hàng bằng bưu điện hoặc email tùy theo đăng ký của Khách hàng. Nếu Khách hàng không nhận được sao kê tài khoản, Khách hàng phải phản hồi ngay tới Ngân hàng trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày cuối tháng. Nếu Ngân hàng không nhận được phản hồi của Khách hàng về việc không nhận được sao kê trong thời gian 10 ngày làm việc nói trên, thì điều đó có nghĩa là Khách hàng đã nhận được sao kê tài khoản. Để Khách hàng được cập nhật và có thể phản hồi ngay nếu không chấp nhận giao dịch nào đó trên tài khoản của mình, Khách hàng được khuyến khích sử dụng dịch vụ SMS để mọi bút toán ghi nợ, ghi có trên tài khoản của Khách hàng được thông báo đến Khách hàng ngay lập tức và dịch vụ E-banking để Khách hàng có thể tra cứu tài khoản của Khách hàng vào bất kỳ thời điểm nào.
2. Khách hàng phải kiểm tra cẩn thận mọi bút toán trong bản sao kê tài khoản và phải thông báo ngay cho Ngân hàng mọi sai sót hoặc bất thường nếu có. Nếu Ngân hàng không nhận được thông báo bằng văn bản nào của Khách hàng về những sai sót hoặc bất thường đối với các bút toán ghi nợ, ghi có trong bản sao kê tài khoản trong vòng 60 ngày làm việc kể từ ngày cuối tháng, thì điều đó có nghĩa là Khách hàng chấp nhận những bút toán được ghi đến ngày cuối cùng trong bản sao kê tài khoản là đúng, đồng ý đối với các séc, lệnh chi đã được thanh toán/thực hiện đến thời điểm đó. Quá 60 ngày làm việc nói trên, Ngân hàng không có nghĩa vụ trả lời chất vấn của Khách hàng về bất kể chi tiết tài khoản nào trong bản sao kê tài khoản. Đối với những phát sinh trong giao dịch Ngân hàng, như đối với những chữ ký, ký hậu hoặc sửa đổi không được ủy quyền (nếu có), Khách hàng phải thông báo bằng văn bản cho Ngân hàng về những phát sinh này trong vòng 60 ngày làm việc kể từ ngày cuối tháng, nếu không Ngân hàng sẽ không có nghĩa vụ trả lời chất vấn.
3. Ngân hàng có quyền ghi nợ tài khoản Khách hàng đối với bất kỳ bút toán ghi có nhầm lẫn nào vào tài khoản của Khách hàng.

ĐIỀU 22. TRÁCH NHIỆM

1. Trong trường hợp các tờ séc, hối phiếu, lệnh nhờ thu của Khách hàng gửi nhờ thu qua Ngân hàng bị mất, thất lạc, cắt xén hoặc hư hỏng trong quá trình gửi đi nhờ thu, Khách hàng đồng ý sẽ không quy trách nhiệm Ngân hàng về những tổn thất xảy ra do sự mất mát, thất lạc, cắt xén hoặc hư hỏng đó mà không do lỗi của Ngân hàng gây ra.
2. Khi Ngân hàng chấp nhận hoặc nhận trách nhiệm thay cho Khách hàng, hoặc theo yêu cầu của Khách hàng, những tài sản của Khách hàng tại ngân hàng như tiền, tài sản bảo đảm, giấy tờ có giá, sẽ trở thành vật đảm bảo của Ngân hàng. Ngân hàng có toàn quyền giữ lại một phần hay toàn bộ các khoản tiền, tài sản bảo đảm, hoặc giấy tờ có giá đó, tương ứng với phần trách nhiệm của Khách hàng đối với Ngân hàng và toàn quyền quyết định ngay cả khi Ngân hàng từ chối thanh toán séc của Khách hàng cho đến khi các trách nhiệm nêu trên chấm dứt.

3. Nếu Ngân hàng buộc phải thực thi các quyền hạn theo quy trình tố tụng pháp lý hoặc các phương thức khác liên quan đến tài khoản của Khách hàng phù hợp với các quy định của Pháp luật, thì việc thanh toán các chi phí, phí và lệ phí hợp lý phát sinh liên quan sẽ được thực hiện theo phán quyết của Tòa án có thẩm quyền. Ngân hàng có quyền ghi nợ tài khoản của Khách hàng đối với những khoản chi phí, phí và lệ phí thực tế nêu trên trong trường hợp Khách hàng là bên có nghĩa vụ thanh toán theo quyết định của Tòa án.

ĐIỀU 23. PHÍ DỊCH VỤ

1. Khách hàng đồng ý rằng Ngân hàng có quyền quyết định phí dịch vụ trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật. Ngân hàng sẽ thông báo công khai việc thay đổi về Biểu phí dịch vụ trên trang Web của Ngân hàng và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng và gửi thông báo cho Khách hàng qua một trong các phương tiện: gửi bưu điện, email, điện thoại cố định, tin nhắn qua điện thoại di động của Khách hàng 07 ngày (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác) trước khi những thay đổi này có hiệu lực. Khách hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ tài khoản nếu không đồng ý với (các) thay đổi Biểu phí dịch vụ mà Ngân hàng áp dụng.
2. Một khoản phí dịch vụ sẽ được trừ vào tài khoản của Khách hàng đối với mỗi tờ séc ký phát quá số dư. Ngay cả khi Ngân hàng nhận được lệnh ngừng thanh toán séc của Khách hàng, Ngân hàng vẫn sẽ thu một khoản phí dịch vụ đối với mỗi séc phát hành quá số dư được xuất trình. Ngân hàng sẽ thu khoản phí duy trì tài khoản hàng tháng nếu số dư tài khoản của Khách hàng trong bất kỳ ngày nào đó trong tháng thấp hơn số dư tối thiểu theo quy định của Ngân hàng. Các mức phí này được quy định cụ thể tại Biểu phí dịch vụ của Ngân hàng.
3. Ngân hàng có quyền thu các khoản phí dịch vụ bằng cách tự động ghi nợ tài khoản của Khách hàng theo thỏa thuận bằng văn bản với Khách hàng phù hợp quy định của pháp luật trong trường hợp Khách hàng sử dụng các dịch vụ do Ngân hàng cung cấp, tùy theo từng loại phí và từng loại giao dịch mà phí dịch vụ sẽ được thu trên từng giao dịch hoặc thu theo định kỳ. Các mức phí này được quy định cụ thể tại Biểu phí dịch vụ của Ngân hàng.
4. Trước khi thực hiện giao dịch, Khách hàng cần chắc chắn rằng tài khoản của mình sẽ có đủ số dư để thực hiện giao dịch cũng như thanh toán phí. Đối với các khoản phí thu theo định kỳ, PBNV sẽ thu từ tài khoản đã đăng ký thu phí dịch vụ. Trường hợp tại thời điểm thu phí định kỳ, tài khoản này không đủ số dư thì PBNV có quyền trích Nợ tài khoản khác của Khách hàng tại PBNV hoặc yêu cầu Khách hàng thanh toán cho PBNV bằng các hình thức khác. Khách hàng cam kết sẽ thanh toán đầy đủ các loại phí dịch vụ liên quan cho PBNV trong phạm vi thời hạn được yêu cầu.

ĐIỀU 24. HẠN MỨC GIAO DỊCH QUA TÀI KHOẢN THANH TOÁN

Hạn mức giao dịch qua tài khoản được thực hiện theo thỏa thuận giữa Ngân hàng với Khách hàng hoặc theo quy định tại Biểu phí dịch vụ của Ngân hàng trong từng thời kỳ và được Ngân hàng công bố công khai tại quầy giao dịch của chi nhánh/phòng giao dịch của PBNV và/hoặc trên trang Web của Ngân hàng, hoặc được cung cấp cho Khách hàng (khi có yêu cầu).

ĐIỀU 25. TIẾT LỘ THÔNG TIN

Ngân hàng chịu trách nhiệm bảo mật thông tin do Khách hàng cung cấp, không được phép chuyển giao thông tin của Khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào khi chưa được Khách hàng đồng ý, trừ trường hợp theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc pháp luật có quy định khác, hoặc trong một số trường hợp bắt buộc, Khách hàng đồng ý cho Ngân hàng cung cấp thông tin cho các bên như các chi nhánh và Ngân hàng mẹ của Ngân hàng, luật sư, tư vấn, các tổ chức tài chính là đại lý của Ngân hàng, Sở Thuế Vụ Mỹ theo yêu cầu tuân thủ Đạo Luật FATCA, nhằm thực hiện các hoạt động Ngân hàng liên quan đến Thỏa thuận kiêm Hợp đồng này. Ngoài ra Ngân hàng cũng được quyền cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của Khách hàng cá nhân khi Khách hàng chết hoặc bị tuyên bố là đã chết.

ĐIỀU 26. ĐẠO LUẬT THUẾ ĐỐI VỚI TÀI KHOẢN NƯỚC NGOÀI (FATCA)

1. Ngân hàng và các chi nhánh của Ngân hàng là Tổ Chức Tài Chính nước ngoài tuân thủ FATCA của Mỹ. FATCA yêu cầu Ngân hàng phải thực hiện các quy trình tìm hiểu kỹ Khách hàng trong phạm vi cho phép của pháp luật nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
2. Trong một số trường hợp Ngân hàng sẽ yêu cầu Khách hàng cung cấp thêm một số thông tin/chứng nhận cần thiết chứng minh tình trạng của Khách hàng đáp ứng các nghĩa vụ do FATCA yêu cầu. Để chắc chắn các thông tin của Khách hàng là đúng, Ngân hàng yêu cầu Khách hàng phải thông báo ngay cho Ngân hàng về những thay đổi liên quan đến thông tin Khách hàng, bao gồm cả những thay đổi về địa chỉ, số điện thoại và quốc tịch.

ĐIỀU 27. TÀI KHOẢN THANH TOÁN CHUNG

1. Các chủ tài khoản chịu trách nhiệm liên đới đối với các chi phí và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung. PBN được quyền yêu cầu một trong các chủ tài khoản và/hoặc các chủ tài khoản thực hiện toàn bộ nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung theo quy định của PBN và pháp luật Việt Nam.
2. Các chủ tài khoản có nghĩa vụ thông báo cho bất kỳ chủ tài khoản khác về bất kỳ thông báo hoặc thông tin nào của Ngân hàng. Thông báo hoặc thông tin nào của Ngân hàng được gửi cho bất kỳ một chủ tài khoản nào được hiểu là sẽ ràng buộc tất cả các chủ tài khoản khác.
3. Từng chủ tài khoản có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ tài khoản thanh toán chung còn lại) thay mặt mình sử dụng tài khoản thanh toán chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung còn lại.
4. Chỉ thị, thỏa thuận do bất kỳ chủ tài khoản nào đưa ra phù hợp với phương thức điều hành tài khoản chung do các chủ tài khoản đăng ký trong Thỏa thuận kiêm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản, dịch vụ dành cho đồng chủ tài khoản tại Public Bank Vietnam thì chỉ

thì, thỏa thuận đó sẽ ràng buộc các chủ tài khoản khác và không miễn trừ hoặc giảm bớt các nghĩa vụ của các chủ tài khoản khác theo bất kỳ hình thức nào.

5. Khi một trong các chủ tài khoản trên mở tài khoản thanh toán chung là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự; chủ tài khoản đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản thanh toán chung và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được giải quyết theo quy định của pháp luật.
6. Trường hợp các chủ tài khoản thanh toán chung có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì tài khoản thanh toán chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.

ĐIỀU 28. PHƯƠNG THỨC TIẾP NHẬN ĐỀ NGHỊ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI

Khi phát hiện sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về tài khoản thanh toán của mình, Khách hàng có thể gửi yêu cầu tra soát đến Ngân hàng.

1. Phương thức tiếp nhận yêu cầu tra soát

Khách hàng có thể yêu cầu tra soát giao dịch theo 02 hình thức sau đây:

- Đến chi nhánh, phòng giao dịch gần nhất của PBVN hoàn thành mẫu đơn yêu cầu tra soát, khiếu nại.
- Gọi điện thoại liên hệ đến số điện thoại 18001198 hoặc theo số liên lạc của chi nhánh/phòng giao dịch gần nhất (từ 8h – 17h, từ thứ hai đến thứ sáu, trừ các ngày nghỉ lễ) hoặc số điện thoại 1800599930/84-24-38262000 (24/7) để yêu cầu tra soát, sau đó bổ sung thêm giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu do PBVN cung cấp trong thời hạn 03 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức cho việc tra soát của Ngân hàng.

2. Thời hạn gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại

Thời gian hợp lệ cho Khách hàng gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng văn bản là trong vòng 60 ngày, kể từ ngày phát sinh giao dịch.

- a. Thời gian xử lý tra soát khiếu nại và trả lời tra soát, khiếu nại của PBVN
PBVN có trách nhiệm trả lời tra soát, khiếu nại giao dịch của Khách hàng trong vòng tối đa 30 ngày làm việc, kể từ ngày PBVN nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại lần đầu của Khách hàng về việc sử dụng tài khoản thanh toán.
- b. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:
 - Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ khi PBVN thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, PBVN sẽ thực hiện bồi hoàn cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về Điều khoản và Điều kiện mở và sử dụng tài khoản vãng lai/vãng lai ưu đãi và các dịch vụ Ngân hàng.

- Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận mà PBVN vẫn chưa xác định được nguyên nhân hoặc lỗi từ bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, PBVN sẽ thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
- Trong trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, PBVN thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo NHNN (Vụ Thanh toán, Cơ quan Thanh tra, giám sát Ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn) và đồng thời thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại lúc này sẽ 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, PBVN sẽ thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- Trường hợp PBVN, Khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 29. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

1. Quyền của Khách hàng

- a. Sử dụng số tiền trong tài khoản của mình để thanh toán các giao dịch hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư khả dụng.
- b. Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do PBVN cung ứng.
- c. Ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của PBVN.
- d. Yêu cầu PBVN 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 tài khoản tại PBVN theo thỏa thuận với PBVN.
- e. Yêu cầu PBVN thực hiện việc phong tỏa, chấm dứt phong tỏa, đóng tài khoản đã mở.
- f. Gửi thông báo cho PBVN về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản chung giữa các đồng chủ tài khoản thanh toán chung.
- g. Yêu cầu PBVN hướng dẫn, quản lý sử dụng tài khoản thanh toán an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo thỏa thuận với ngân hàng.
- h. Hưởng lãi suất cho số tiền trên tài khoản thanh toán theo mức lãi suất do Ngân hàng quy định phù hợp với quy định về lãi suất của Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ.

- i. Khách hàng được miễn trách nhiệm trong các trường hợp bất khả kháng. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép như hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn, cấm vận, bao vây hoặc các hạn chế khác của chính phủ về các hoạt động liên quan đến tài khoản của Khách hàng và các sự kiện bất khả kháng khác.
- j. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với PBVN không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

- a. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định của PBVN.
- b. Đảm bảo có đủ Số dư khả dụng trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và thanh toán các khoản phí theo quy định của PBVN theo từng thời kỳ hoặc các khoản phí/lệ phí/chi phí khác liên quan đến sử dụng tài khoản phù hợp với quy định của pháp luật. Trường hợp Khách hàng có thỏa thuận về Thấu chi với PBVN thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan đến thấu chi.
- c. Kịp thời thông báo cho PBVN khi phát hiện thấy những sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản bị lợi dụng.
- d. Hoàn trả hoặc phối hợp với PBVN hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán của mình.
- e. Cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời cho PBVN những thông tin trong hồ tài khoản thanh toán và các thông tin bổ sung theo yêu cầu của PBVN theo thỏa thuận; 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.
- f. Tuân thủ các quy định, hướng dẫn của PBVN và quy định của Ngân hàng Nhà nước về mở và sử dụng tài khoản thanh toán hoặc việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán.
- g. Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định tại Điều 18 của Bản Điều khoản và Điều kiện này.
- h. Khách hàng phải thanh toán mọi chi phí, phí và lệ phí hợp lý phát sinh liên quan nếu Ngân hàng buộc phải thực thi các quyền hạn theo quy trình tổ tụng pháp lý hoặc các phương thức khác liên quan đến tài khoản của Khách hàng phù hợp với các quy định của pháp luật, trừ trường hợp do lỗi của Ngân hàng. Ngân hàng có quyền ghi nợ tài khoản của Khách hàng đối với những khoản chi phí, phí và lệ phí thực tế nêu trên phù hợp với quy định của pháp luật.
- i. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 30. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGÂN HÀNG

1. Quyền của Ngân hàng

- a. **Trích nợ (Ghi nợ) tài khoản**

PBVN sẽ chủ động trích Nợ tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- Đối với bất kỳ séc, hối phiếu, lệnh thanh toán, lệnh nhờ thu hoặc những phương tiện thanh toán khác được ký phát hợp thức vào tài khoản Khách hàng, cũng như phí dịch vụ theo Biểu phí dịch vụ của Ngân hàng, hoặc phí/lệ phí/chỉ phí khác phù hợp với quy định của pháp luật hoặc thỏa thuận với Khách hàng.
- Đối với bất kỳ séc, hối phiếu, lệnh nhờ thu hoặc những phương tiện thanh toán khác mà trước đây Khách hàng đã được Ngân hàng ghi có tài khoản hoặc chiết khấu nhưng không thu hồi được, cũng như các khoản phí, lệ phí, chi phí khác phát sinh theo đó. Việc ghi nợ này phải được thông báo đến Khách hàng.
- 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 và thông báo cho chủ tài khoản biết.
- Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo cho Khách hàng biết bằng một trong những phương thức sau: điện thoại và/hoặc tin nhắn (SMS) và/hoặc thư điện tử (email) và/hoặc gửi bưu điện theo thông tin Khách hàng đăng ký với PBVN.
- 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 phụ 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; Việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho Khách hàng biết.
- Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán với Ngân hàng 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 tài khoản thanh toán phải thông báo cho Khách hàng biết
- Để khấu trừ thuế theo quy định của FATCA (nếu có).
- Khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp tài khoản thanh toán của Khách hàng có liên quan đến gian lận, lừa đảo.

b. Từ chối thực hiện lệnh thanh toán

Ngân hàng có quyền từ chối thực hiện lệnh thanh toán của Khách hàng khi:

- Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;
- 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 mở tài khoản thanh toán hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán giữa Khách hàng với Ngân hàng;
- Tài khoản thanh toán không đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán hoặc vượt



hạn mức thấu chi;

- Tài khoản thanh toán bị đóng hoặc phong tỏa toàn bộ;
- Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- Khách hàng vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 18 của Bản Điều khoản và Điều kiện này.
- Khách hàng từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của Ngân hàng hoặc khi có nghi ngờ về tính không 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.
- Các trường hợp khác theo thỏa thuận trước với khách hàng tại Thỏa thuận kèm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản, dịch vụ bao gồm: trường hợp tài khoản thanh toán có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo, gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí sau:
 - Thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán của Khách hàng không trùng khớp với thông tin của cá nhân đó trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.
 - Tài khoản thanh toán nằm trong danh sách được quảng cáo, mua, bán, trao đổi trên các website, hội nhóm trên không gian mạng.
 - Tài khoản thanh toán nhận tiền từ nhiều tài khoản thanh toán khác nhau và được chuyển đi hoặc rút ra ngay trong thời gian rất ngắn (không để lại số dư hoặc để lại rất ít).
 - Tài khoản thanh toán có hơn 03 giao dịch nhận tiền từ các tài khoản thanh toán nằm trong danh sách có dấu hiệu nghi ngờ liên quan đến lừa đảo, gian lận, giả mạo,...
 - Khách hàng thuộc danh sách cảnh báo của Ngân hàng Nhà nước, Cơ quan Công an hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác.
 - Tài khoản thanh toán phát sinh giao dịch bất thường (*Ví dụ: Giá trị, số lượng giao dịch lớn, bất thường không phù hợp với nghề nghiệp, độ tuổi, địa chỉ cư trú, lịch sử giao dịch và hành vi,... của chủ tài khoản thanh toán; phát sinh các giao dịch với địa điểm, thời gian, tần suất bất thường...*)
 - Một thông tin định danh duy nhất của thiết bị (*địa chỉ MAC*) được sử dụng để thực hiện giao dịch cho nhiều hơn 01 tài khoản thanh toán.
 - Dấu hiệu khác được Ngân hàng cập nhật trong từng thời kỳ.
- Tài khoản thanh toán đang bị bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản thanh toán đang bị đóng, tài khoản thanh toán bị phong tỏa một phần mà phần không bị 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.

c. Từ chối giao dịch phong tỏa, đóng tài khoản



PBVN được từ chối yêu cầu phong tỏa, đóng tài khoản 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 PBVN.

d. Được miễn trách nhiệm

Trong trường hợp các tờ séc, hối phiếu, lệnh nhờ thu của Khách hàng gửi nhờ thu qua Ngân hàng bị mất, thất lạc, cắt xén hoặc hư hỏng trong quá trình gửi đi nhờ thu, Khách hàng đồng ý sẽ không quy trách nhiệm Ngân hàng về những tổn thất xảy ra do sự mất mát, thất lạc, cắt xén hoặc hư hỏng đó mà không do lỗi của Ngân hàng gây ra.

Ngân hàng được miễn trách nhiệm trong các trường hợp bất khả kháng. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép như hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn, cấm vận, bao vây hoặc các hạn chế khác của chính phủ về các hoạt động liên quan đến tài khoản của Khách hàng và các sự kiện bất khả kháng khác.

- e. Quy định về số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để khách hàng biết.
- f. Quy định các biện pháp quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn, bảo mật việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán phù hợp các quy định của pháp luật, trong đó bao gồm các trường hợp xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng và việc từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm dừng các giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán.
- g. Thông báo cho Khách hàng những thông tin liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng thông qua các kênh thông tin do Khách hàng đăng ký với Ngân hàng.
- h. Trong trường hợp các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng hiện đang cung cấp cho Quý khách bị thay đổi hoặc cấm do có sự thay đổi quy định của Pháp luật, Ngân hàng có quyền chuyển đổi cho Khách hàng sang sản phẩm, dịch vụ thay thế tương đương và thông báo cho Khách hàng.
- i. Thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Khách hàng với PBVN không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

2. Nghĩa vụ của Ngân hàng

- a. Hướng dẫn Khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ thông tin Khách hàng, mở tài khoản, và các quy định trong việc sử dụng tài khoản. Thực hiện lệnh thanh toán của Khách hàng sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.
- b. Kịp thời ghi Có vào tài khoản thanh toán của Khách hàng các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản, hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của Khách hàng; phối hợp hoàn trả các khoản



tiền đã được xác định chuyển nhằm vào tài khoản thanh toán 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;

- c. Thông tin đầy đủ, kịp thời cho Khách hàng về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc phong tỏa, đóng tài khoản thanh toán; thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Thỏa thuận kiêm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản, dịch vụ, chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà ngân hàng cung cấp.
- d. Lưu trữ 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 tài khoản thanh toán.
- e. Cập nhật thông tin Khách hàng định kỳ hoặc khi Khách hàng thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán 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 Hướng dẫn nội bộ về Phân loại rủi ro khách hàng của PBVN. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ tài khoản thanh toán 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 tài khoản thanh toán và các giao dịch trên tài khoản thanh toán của khách hàng theo quy định của pháp luật.
- g. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:
 - Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của PBVN, chi nhánh/phòng giao dịch PBVN bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ;
 - Thiệt hại do PBVN, chi nhánh/phòng giao dịch PBVN 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;
 - Thiệt hại do PBVN, chi nhánh/phòng giao dịch PBVN không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc khách hàng, tài khoản thanh toán của khách hàng liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;
- h. 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.
- i. Tuân thủ quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố và không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán quy định tại Điều 18 Điều khoản và Điều kiện này.



- j. Hướng dẫn khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán an toàn, thông báo, giải thích cho khách hàng về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng tài khoản thanh toán và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của khách hàng trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo các quy định pháp luật hiện hành và thỏa thuận giữa Khách hàng với PBVN;
- k. Ban hành quy định nội bộ về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại PBVN; hướng dẫn, thông báo công khai để khách hàng biết và thực hiện.

B. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA CỦA PBVN**ĐIỀU 31. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ****1. Quyền của chủ thẻ**

- a. Sử dụng thẻ Ghi nợ nội địa (sau đây gọi tắt là “thẻ GNNĐ”) trong phạm vi số tiền trong tài khoản thẻ của Khách hàng để rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ khác bằng thẻ nội địa do chính PBVN cung cấp.
- b. Được Ngân hàng cung cấp các thông tin về giao dịch thẻ GNNĐ và số dư tài khoản thẻ, hạn mức liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của Ngân hàng và thỏa thuận với Khách hàng.
- c. Yêu cầu tạm ngừng hoặc chấm dứt sử dụng thẻ GNNĐ;
- d. Khiếu nại, yêu cầu Ngân hàng tra soát các giao dịch thẻ ghi nợ nội địa của chủ thẻ khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ;
- e. Được hưởng các ưu đãi dành cho chủ thẻ ghi nợ nội địa của PBVN và/hoặc đối tác của Ngân hàng cung cấp theo từng thời kỳ;
- f. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của chủ thẻ

- a. Trực tiếp nhận thẻ ghi nợ nội địa tại PBVN.
- b. Phải thay đổi PIN ngay sau khi nhận thẻ.
- c. Bảo quản thẻ của PBVN và thiết bị nhận mã OTP, các mã số xác nhận chủ thẻ khác.
- d. Bảo mật PIN, mã OTP, các mã xác nhận chủ thẻ khác, thông tin thẻ, thông tin tài khoản thẻ, thông tin chủ thẻ và thông tin giao dịch, không tiết lộ cho bất cứ ai trong bất kỳ trường hợp nào.
- e. Thông báo ngay tới PBVN trong trường hợp bị mất, thất lạc hoặc nghi ngờ gian lận, bị lợi dụng, giả mạo thẻ và phối hợp với PBVN để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại.
- f. Thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản phí liên quan đến sử dụng thẻ theo Biểu phí do PBVN quy định theo từng thời kỳ hoặc các khoản phí/lệ phí/chi phí khác liên quan đến sử dụng thẻ phù hợp với các quy định của pháp luật.
- g. Khách hàng công nhận và chịu trách nhiệm đối với các giao dịch (bao gồm cả các giao dịch thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác) thực hiện bằng thẻ kể từ thời điểm thẻ được phát hành và giao cho chủ thẻ.
- h. Khách hàng chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc do bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thẻ do lỗi của khách hàng.
- i. Khách hàng không được phép sử dụng thẻ cho bất kỳ loại giao dịch hay mục đích bất hợp pháp nào.
- j. Khách hàng có nghĩa vụ cung cấp và cập nhật đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ GNNĐ và trong quá trình sử



dụng thẻ và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.

- k. Khách hàng phải tuân thủ các quy định, hướng dẫn của PBVN cũng như các quy định của pháp luật liên quan đến việc quản lý và sử dụng thẻ GNNĐ.
- l. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật

ĐIỀU 32. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA PBVN

1. Quyền của PBVN

- a. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin do bên thứ 03 cung cấp bị trục trặc ngoài khả năng kiểm soát của PBVN, hoặc hệ thống của PBVN bị trục trặc vì những lý do bất khả kháng (chi tiết tại Điều 4 nêu trên).
- b. Ghi nợ tài khoản của chủ thẻ các khoản rút tiền, thanh toán thực hiện bằng thẻ và các khoản phí theo biểu phí dịch vụ của PBVN, hoặc (các) khoản phí/lệ phí/chi phí khác phù hợp với các quy định của pháp luật hoặc thỏa thuận với chủ thẻ.
- c. Chấm dứt việc sử dụng thẻ của chủ thẻ nếu chủ thẻ vi phạm các điều kiện, điều khoản phát hành và sử dụng thẻ đã ký với PBVN hoặc sử dụng thẻ giả mạo hoặc thẻ bị nghi ngờ giả mạo. Đối với trường hợp thẻ bị nghi ngờ giả mạo PBVN sẽ tiến hành điều tra và có kết quả đánh giá cụ thể.
- d. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm của PBVN

- a. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán thẻ GNNĐ của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- b. Hướng dẫn, thông báo cho chủ thẻ trong việc sử dụng thẻ và các quy định có liên quan của PBVN trong việc quản lý và sử dụng thẻ
- c. Cung cấp thông tin cho chủ thẻ về số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác.
- d. Tôn trọng các quyền của chủ thẻ.
- e. Chịu trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân do chủ thẻ cung cấp. Các thông tin này sẽ chỉ được chuyển giao cho bên thứ ba khi được chủ thẻ đồng ý, hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc pháp luật có quy định khác, hoặc trong một số trường hợp bắt buộc, chủ thẻ đồng ý cho Ngân hàng cung cấp thông tin cho một số bên như chi nhánh, ngân hàng mẹ của Ngân hàng, luật sư, tư vấn, các ngân hàng đại lý của ngân hàng, Sở Thuế Vụ Mỹ theo yêu cầu tuân thủ Đạo Luật FATCA, nhằm thực hiện các hoạt động ngân hàng liên quan đến thỏa thuận này.
- f. Chịu trách nhiệm giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ GNNĐ theo đúng quy định hiện hành của Ngân hàng Nhà nước về giao dịch thẻ.
- g. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.



ĐIỀU 33. PHÍ

1. Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định tại biểu phí của PBVN được đăng tải công khai trên website của PBVN và/hoặc tại quầy giao dịch của PBVN và/hoặc được cung cấp cho chủ thẻ (nếu có yêu cầu).
2. Biểu phí phát hành và sử dụng thẻ có thể thay đổi theo từng thời kỳ, Ngân hàng sẽ thông báo việc thay đổi biểu phí trên trang Web của Ngân hàng hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc gửi thông báo cho Chủ thẻ qua một trong các phương tiện: gửi bưu điện, email, điện thoại cố định, tin nhắn qua điện thoại di động của Chủ thẻ 07 ngày trước khi những thay đổi này có hiệu lực. Nếu Chủ thẻ không đồng ý với các thay đổi biểu phí, Chủ thẻ có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng.
3. Ngân hàng có quyền thu các khoản phí dịch vụ bằng cách tự động ghi nợ tài khoản của Khách hàng theo thỏa thuận bằng văn bản với Khách hàng phù hợp quy định của pháp luật trong trường hợp Khách hàng sử dụng các dịch vụ do Ngân hàng cung cấp, tùy theo từng loại phí và từng loại giao dịch mà phí dịch vụ sẽ được thu trên từng giao dịch hoặc thu theo định kỳ. Các mức phí này được quy định cụ thể tại Biểu phí dịch vụ của Ngân hàng.
4. Trước khi thực hiện giao dịch, Khách hàng cần chắc chắn rằng tài khoản của mình sẽ có đủ số dư để thực hiện giao dịch cũng như thanh toán phí. Đối với các khoản phí thu theo định kỳ, PBVN sẽ thu từ tài khoản đã đăng ký thu phí dịch vụ. Trường hợp tại thời điểm thu phí định kỳ, tài khoản này không đủ số dư thì PBVN có quyền trích Nợ tài khoản khác của Khách hàng tại PBVN hoặc yêu cầu Khách hàng thanh toán cho PBVN bằng các hình thức khác. Khách hàng cam kết sẽ thanh toán đầy đủ các loại phí dịch vụ liên quan cho PBVN trong phạm vi thời hạn được yêu cầu.

ĐIỀU 34. HẠN MỨC SỬ DỤNG THẺ

1. Chủ thẻ phải sử dụng Thẻ theo đúng hạn mức sử dụng theo quy định của PBVN, bao gồm nhưng không giới hạn: hạn mức thanh toán/chuyển tiền/rút tiền trên một giao dịch/trong một ngày, các hạn mức khác do PBVN quy định trong từng thời kỳ và các hạn mức đặc biệt do chủ thẻ đăng ký và được PBVN chấp thuận.
2. Hạn mức thấu chi đối với Thẻ ghi nợ nội địa phải tuân thủ quy định về hạn mức chung của thẻ và các quy định khác được đề cập tại Hợp đồng tín dụng cấp cho khoản thấu chi được giao kết giữa PBVN và Khách hàng.
3. Các hạn mức trên (trừ những hạn mức theo thỏa thuận riêng giữa chủ thẻ và PBVN) được PBVN quy định trong từng thời kỳ và được công bố công khai trên website của PBVN và/hoặc quầy giao dịch của PBVN.

ĐIỀU 35. PHẠM VI SỬ DỤNG THẺ

1. Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ hợp pháp, rút tiền mặt, truy vấn số dư, chuyển khoản giữa các tài khoản trong nội bộ PBVN và sử dụng các dịch vụ khác từ hệ thống thẻ và hệ thống chấp nhận thẻ của PBVN và/hoặc hệ thống có kết nối với hệ



thông thẻ của PBVN dưới hình thức kết nối trực tiếp hoặc kết nối gián tiếp thông qua một hoặc một số tổ chức trung gian.

2. Các giao dịch không hiện diện thẻ được mặc định áp dụng cho Thẻ GNNĐ PBVN (ngoại trừ giao dịch E-commerce, Khách hàng phải đăng ký thực hiện giao dịch này trên thẻ GNNĐ với Ngân hàng).

ĐIỀU 36. TỪ CHỐI THANH TOÁN THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA CỦA PBVN

Thẻ GNNĐ bị từ chối trong các trường hợp sau:

1. Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo.
2. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất cắp, thất lạc.
3. Thẻ hết hạn sử dụng.
4. Thẻ bị khóa.
5. Thẻ được sử dụng để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của Pháp luật.
6. Số dư cho phép không đủ chi trả khoản thanh toán, rút tiền.
7. Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các chi phí, các khoản thấu chi, lãi, phí được niêm yết tại quầy giao dịch hoặc công bố công khai trên website của PBVN.
8. Có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền.
9. Chủ thẻ vi phạm quy định của NHNN, các quy định của PBVN, Tổ chức thanh toán thẻ hoặc các thỏa thuận giữa Chủ thẻ với PBVN.

*Thông báo về việc thẻ bị từ chối thanh toán có hiệu lực kể từ thời điểm bên liên quan đến giao dịch thanh toán thẻ nhận được thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu. Sau khi bên liên quan đã nhận được thông báo mà vẫn thanh toán thẻ để xảy ra các trường hợp thẻ bị lợi dụng thì Ngân hàng không chịu trách nhiệm nếu không do lỗi của Ngân hàng.

ĐIỀU 37. THU GIỮ THẺ

Thẻ bị thu giữ trong những trường hợp sau:

1. Thẻ giả;
2. Thẻ sử dụng trái phép;
3. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
4. Các trường hợp thu giữ thẻ khác theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 38. KHÓA THẺ, CHẤM DỨT SỬ DỤNG THẺ

1. Chủ thẻ có thể yêu cầu PBVN khóa thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ.
2. Chủ thẻ có thể yêu cầu PBVN khóa thẻ bằng cách gọi đến đường dây nóng của ngân hàng số **1800-599-930**; hoặc trực tiếp đến các điểm giao dịch của Ngân hàng; hoặc các biện pháp khác được quy định trong Hướng dẫn sử dụng dịch vụ Thẻ ghi nợ nội địa của PBVN đăng tải trên trang web của Ngân hàng.



3. PBVN khoá Thẻ và/hoặc thu hồi Thẻ khi Chủ thẻ vi phạm Hợp đồng hoặc Thẻ liên quan đến gian lận, giả mạo, hoặc theo đề nghị của cơ quan có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 39. BẢO QUẢN THẺ VÀ BẢO MẬT THÔNG TIN

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

1. Giữ bí mật số thẻ, thời hạn hiệu lực thẻ, số PIN và các thông số khác theo hướng dẫn của PBVN, không viết số PIN lên trên thẻ.
2. Bảo quản thẻ, tránh nguy cơ thẻ bị đánh cắp, lợi dụng và không đưa Thẻ cho người khác sử dụng, không để người khác sử dụng thiết bị nhận OTP/các mã số xác nhận chủ thẻ khác.
3. Bảo mật thông tin về Chủ thẻ, Thẻ, Tài khoản thẻ, Giao dịch, mã OTP, các mã số xác nhận chủ thẻ khác, không tiết lộ cho bất cứ ai trong bất cứ trường hợp nào.
4. Bảo quản thiết bị (ví dụ như máy tính, điện thoại, v.v...) dùng để thực hiện các giao dịch trực tuyến bằng thẻ không bị mã độc xâm hại, không truy cập những trang web/đường dẫn lạ, không tải những phần mềm không rõ nguồn gốc.
5. Thực hiện hướng dẫn sử dụng và bảo mật thẻ của PBVN và các thông báo của PBVN trong quá trình sử dụng thẻ.

ĐIỀU 40. XỬ LÝ TRONG TRƯỜNG HỢP MẤT THẺ HOẶC LỘ THÔNG TIN THẺ

1. Khi mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ, chủ thẻ có thể yêu cầu PBVN khóa thẻ theo các biện pháp nêu tại Điều 38. Trong trường hợp chủ thẻ gọi điện yêu cầu khóa thẻ, chủ thẻ phải bổ sung đề nghị khóa thẻ theo mẫu của Ngân hàng và gửi cho PBVN trong thời gian làm việc.
2. Khi nhận được thông báo của chủ thẻ, PBVN phải thực hiện ngay việc khóa thẻ và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho chủ thẻ. Thời hạn PBVN hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ chủ thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do NHNN cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày nhận được thông báo của chủ thẻ.
3. PBVN chỉ chịu trách nhiệm với các rủi ro phát sinh đối với các giao dịch thẻ kể từ thời điểm hoàn thành khóa thẻ theo yêu cầu của chủ thẻ và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với chủ thẻ do việc sử dụng thẻ sau thời điểm khóa thẻ mà không nhận được thông báo kích hoạt lại thẻ của chủ thẻ.

ĐIỀU 41. TRA SOÁT, XỬ LÝ KHIẾU NẠI TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG THẺ

Khi phát hiện sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, chủ thẻ có quyền yêu cầu PBVN thực hiện tra soát.

1. **Phương thức tiếp nhận yêu cầu tra soát**

Chủ thẻ có thể yêu cầu tra soát giao dịch theo 02 hình thức sau đây:

- Đến Đơn vị kinh doanh gần nhất của PBVN hoàn thành mẫu đơn yêu cầu tra soát, khiếu nại.
- Gọi điện thoại liên hệ đến số điện thoại **1800-599-930** để yêu cầu tra soát, khiếu nại sau đó bổ sung thêm giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu do PBVN cung cấp trong thời hạn 03 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức cho việc xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của ngân hàng. Yêu cầu tra soát qua điện thoại của chủ thẻ được ngân hàng ghi âm để đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà chủ thẻ đã cung cấp cho ngân hàng.

2. Thời hạn gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại

Thời gian hợp lệ cho chủ thẻ gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng văn bản tối đa 100 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.

3. Thời gian xử lý tra soát khiếu nại và trả lời tra soát, khiếu nại của PBVN

PBVN có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý hoặc phối hợp xử lý ngay các yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng. Thời hạn tối đa để xử lý tra soát, khiếu nại và trả lời khách hàng kể từ khi nhận được khiếu nại của khách hàng được quy định như sau:

- Đối với giao dịch ATM nội mạng: tối đa không quá 05 ngày làm việc;
- Đối với giao dịch ATM ngoại mạng (trừ các giao dịch quốc tế): tối đa không quá 07 ngày làm việc;
- Đối với các giao dịch thẻ khác: tối đa không quá 45 ngày làm việc.

4. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại

- Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày PBVN thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho chủ thẻ, PBVN sẽ thực hiện bồi hoàn cho chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại hợp đồng phát hành thẻ ghi nợ nội địa của PBVN.
- Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (Tổ chức thanh toán thẻ, tổ chức chuyển mạch thẻ, Tổ chức thẻ quốc tế, đơn vị chấp nhận thẻ), bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho PBVN theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật.
- Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Hợp đồng này mà PBVN vẫn chưa xác định được nguyên nhân hoặc lỗi từ bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, PBVN sẽ thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý cho đến khi hoàn thành việc tra soát và có được kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
- Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, PBVN thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo NHNN (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho chủ thẻ 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, PBVN thỏa thuận với chủ thể về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

- Trường hợp PBVN, khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật.

C. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ CỦA PBVN

ĐIỀU 42. QUẢN LÝ THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ CỦA PBVN

Trách nhiệm của Chủ Thẻ trong việc phòng chống gian lận Thẻ. Dưới đây là những biện pháp phòng tránh:

1. Luôn coi Thẻ như tiền mặt.
2. Ký tên bằng bút mực không xóa được lên mặt sau của Thẻ mới ngay khi nhận được Thẻ và cắt đôi hoặc hủy/bỏ chip những Thẻ đã hết hạn.
3. KHÔNG sử dụng ngày sinh, số CMND/ CCCD/ Hộ chiếu, số giấy phép lái xe hoặc số điện thoại cá nhân để đặt mã PIN.
4. Không ghi Mã số Cá Nhân (PIN) lên trên Thẻ để ngăn chặn hành vi rút tiền bất hợp pháp từ máy ATM và để tránh các giao dịch trái phép.
5. Không cho phép bất kỳ ai sử dụng Thẻ của Quý khách.
6. Luôn giữ bí mật về số thẻ, mã PIN và mã CVV2.
7. Nếu quý khách nghi ngờ mã PIN bị lộ, NGAY LẬP TỨC đổi mã PIN mới để tránh xảy ra những giao dịch trái phép.
8. Không để những Thẻ đã hết hạn rải rác khắp nơi.
9. Đảm bảo rằng Thẻ không bị để quên.
10. Luôn luôn để ý đến Thẻ, dù Thẻ được để ở đâu, dù là để ở trong túi, trong cặp, trong ngăn kéo hoặc để ở quầy tính tiền, đặc biệt là khi Thẻ được để ngoài tầm quan sát của Quý khách.
11. Thông báo với Ngân hàng khi Quý khách đi du lịch nước ngoài.
12. Khi mua hàng, đảm bảo giao dịch được thực hiện trước sự chứng kiến của Quý khách.
13. Khi thu ngân trả lại Thẻ, đảm bảo rằng đó là Thẻ của Quý khách, và Thẻ không bị thay đổi dưới bất kỳ hình thức nào.
14. KHÔNG ký vào phiếu thu trống. Tránh trường hợp kẻ gian lợi dụng chỗ trống để ghi thêm số tiền.
15. Giữ lại các hóa đơn và kiểm tra đối chiếu với bản sao kê tài khoản của Ngân hàng.
16. Giữ các bản sao kê tài khoản ở những nơi an toàn vì chúng chứa những nội dung cá nhân.
17. Thông báo với Ngân hàng ngay khi phát hiện những giao dịch bất thường được ghi trên bản sao kê tài khoản.
18. Cắt vụn những bản sao kê tài khoản cũ (bảo gồm cả những tài khoản đã đóng) trước khi vứt chúng đi.
19. Không tiết lộ thông tin Thẻ cho những cá nhân môi giới mua bán qua điện thoại.
20. Chỉ cung cấp CMND/CCCD/Hộ chiếu và thông tin Thẻ cho các bên mà Quý khách Chủ động gọi điện.
21. Ngân hàng có số tài khoản của Quý khách, nếu Quý khách nhận được cuộc gọi tự nhận là Public Bank Vietnam và yêu cầu Quý khách cung cấp số tài khoản, Quý khách phải từ chối cung cấp số tài khoản.



22. Kiểm tra tổng số tiền trên hóa đơn để chắc chắn rằng hóa đơn chỉ bao gồm số tiền của hàng hóa/ dịch vụ Quý khách đã mua kèm theo bất kỳ khoản tiền nào Quý khách đồng ý chi trả, có thể bao gồm tiền phí dịch vụ, cho đơn vị thanh toán thẻ trước khi ký vào hóa đơn.
23. Chỉ nhập số PIN khi Quý khách xác nhận số tiền Quý khách chi trả cho sản phẩm/ dịch vụ Quý khách thanh toán bằng Thẻ và bất kỳ khoản tiền nào Quý khách đồng ý thanh toán cho Đơn vị thanh toán Thẻ, có thể bao gồm tiền phí dịch vụ.
24. Thông báo với Ngân hàng nếu Quý khách thay đổi địa chỉ/ số điện thoại/ email để các thông tin liên quan đến Thẻ không bị gửi tới số điện thoại cũ/ email cũ.
25. Nếu Thẻ bị mất cắp hoặc đánh mất, thông báo với Ngân hàng Phát Hành Thẻ ngay lập tức. Luôn luôn lưu số liên lạc của bộ phận Dịch vụ Thẻ 24/7 của Ngân hàng.
26. Để được trợ giúp về các vấn đề liên quan đến việc sử dụng Thẻ tại Việt Nam, Chủ Thẻ vui lòng liên hệ trực tiếp với bộ phận Dịch vụ Thẻ 24/7 của Ngân hàng qua số điện thoại: 1800 599 930.
27. Vui lòng phản hồi ngay với các thông báo giao dịch qua tin nhắn của Ngân hàng trong trường hợp các giao dịch đó không phải do Quý khách thực hiện.
28. Chủ Thẻ có trách nhiệm thực hiện các biện pháp ngăn chặn để đảm bảo các thiết bị thông minh và máy tính cá nhân không bị dính vi-rút hoặc các phần mềm độc hại trong suốt thời gian sử dụng.

ĐIỀU 43. CHẤP NHẬN VÀ SỬ DỤNG THẺ

1. Việc sử dụng Thẻ được giới hạn cho Chủ Thẻ và cũng là người ký tên vào mặt sau của Thẻ ngay sau khi nhận được Thẻ và gửi trả biên bản xác nhận Thẻ cho Ngân hàng. Chữ ký của Chủ Thẻ và/hoặc việc sử dụng Thẻ là bằng chứng cho thấy rằng Chủ Thẻ sẽ bị ràng buộc bởi các Điều Khoản và Điều Kiện này.
2. Khi Chủ Thẻ là người khuyết tật hoặc khiếm thị hoặc có thị lực hạn chế, Chủ Thẻ xác nhận rằng các máy ATM và các dịch vụ điện tử khác của Ngân hàng hiện nay chưa đáp ứng được cho những khách hàng như đã nói ở trên. Chủ Thẻ chấp nhận rủi ro khi tự sử dụng các dịch vụ này và sẽ không quy trách nhiệm cho Ngân hàng đối với bất cứ tổn thất, ảnh hưởng, chi phí và/hoặc phí tổn nào.
3. Ngân hàng sẽ cấp 01 mã PIN cho Chủ Thẻ để thực hiện giao dịch ATM và/hoặc thực hiện mua hàng từ Đơn vị thanh toán Thẻ hoặc Chủ Thẻ có thể thay đổi mã PIN để kích hoạt sử dụng thẻ và sau đó thực hiện các giao dịch qua ATM hoặc qua Đơn vị thanh toán Thẻ. Chủ Thẻ không được tiết lộ mã PIN cho bất cứ người nào khác và sẽ chịu trách nhiệm với Ngân hàng đối với các khoản tiền ghi nợ trong tài khoản từ các giao dịch không hợp pháp.
4. Trong trường hợp Chủ Thẻ không chấp thuận bị ràng buộc bởi các Điều Khoản và Điều Kiện này, Chủ Thẻ sẽ phải cắt đôi Thẻ và trả lại cho Ngân hàng ngay lập tức hoặc thông báo với Ngân hàng bằng văn bản và hủy/ bỏ chip trên thẻ. Chủ Thẻ sẽ được coi là đã chấp thuận và bị ràng buộc bởi các Điều khoản và Điều kiện này khi Ngân hàng không nhận được Thẻ đã cắt đôi hoặc thông báo bằng văn bản như trên.



5. Thẻ – có thể bao gồm thẻ vật lý, thẻ kỹ thuật số hoặc thẻ ảo – sẽ cho phép Chủ Thẻ thực hiện các giao dịch sau:
- Giao dịch bằng chữ ký tại Đơn Vị Thanh Toán Thẻ hợp pháp; Chữ ký trên hóa đơn sẽ là bằng chứng xác nhận giao dịch Thẻ và số tiền được ghi trên đó là hợp lệ khi Ngân hàng nhận được biên lai giao dịch hoặc bất kỳ tài liệu văn bản nào có chữ ký của Chủ Thẻ.
 - Giao dịch bằng mã PIN tại các Đơn Vị Thanh Toán Thẻ hợp lệ;
 - Giao dịch trực tuyến thông qua bất kỳ máy tính hoặc thiết bị di động hoặc ứng dụng trực tuyến nào cho dù Chủ Thẻ có được yêu cầu nhập mật khẩu hay không;
 - Trong trường hợp Thẻ được sử dụng để mua hàng hóa và/ hoặc dịch vụ thông qua các trang web hoặc cổng internet trực tuyến (trên bất kỳ máy tính hoặc thiết bị di động nào), Chủ Thẻ sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính bảo mật của việc sử dụng đó tại mọi thời điểm. Chủ Thẻ đồng ý rằng việc nhập thông tin thẻ trên internet là bằng chứng xác thực cho thấy Chủ Thẻ đã được hướng dẫn sử dụng Thẻ.
 - Ngân hàng không có nghĩa vụ xác minh danh tính hoặc thẩm quyền của người nhập thông tin Thẻ và/ hoặc OTP của Chủ Thẻ. Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm về hành động sử dụng Thẻ và/ hoặc OTP của Chủ Thẻ bất kể người nhập thông tin Thẻ và/ hoặc OTP có được phép làm như vậy hay không và bất kể trường hợp nào hiện hành tại thời điểm giao dịch.
 - Chủ Thẻ không được sử dụng Thẻ cho bất kỳ hoạt động trái phép nào, bao gồm nhưng không giới hạn cá cược, đánh bài trực tuyến trái phép, giao dịch trái pháp luật và trong danh sách không cho phép giao dịch. Trong trường hợp Chủ Thẻ bị phát hiện sử dụng Thẻ cho bất kỳ hoạt động trái phép nào, bất kể các điều khoản nào tại đây, Ngân hàng có quyền ngay lập tức chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ.
 - Giao dịch không tiếp xúc bằng cách chạm thẻ vào đầu đọc, thiết bị đầu cuối hoặc máy POS không tiếp xúc hoặc đưa thẻ lại gần các thiết bị đó. Trừ khi nhận được thông báo khác, các giao dịch không tiếp xúc như vậy có thể không yêu cầu:
 - Chữ ký của Chủ Thẻ trên bất kỳ phiếu bán hàng, thiết bị đầu cuối hoặc máy POS nào;
 - Thiết bị thanh toán phải đọc thông tin chip (vi mạch) gắn trên thẻ;
 - Mã PIN để cho phép thực hiện các giao dịch đó.
6. Trong trường hợp Chủ thẻ xem xét kỹ và tuân thủ các Điều khoản của Bản Điều khoản và Điều kiện này, Ngân hàng sẽ thu thập tất cả các hóa đơn phát sinh từ các giao dịch của Chủ Thẻ thực hiện tại Đơn vị thanh toán Thẻ hoặc của thành viên Tổ Chức Visa Quốc Tế và ghi nợ vào tài khoản của Chủ Thẻ. Mặc dù có các điều khoản quy định tại Điều 43.5.a nói trên, các chữ ký sẽ không thể là một điều kiện quyết định đối với trách nhiệm của Chủ Thẻ đối với hàng hóa và dịch vụ được cung cấp, nếu Ngân hàng có những ý kiến dựa trên các chứng cứ tài liệu thỏa đáng rằng nếu có lỗi xảy ra từ giao



dịch hoặc do sự thiếu sót của một bên có thể là Chủ Thẻ hoặc Đơn vị thanh toán Thẻ hoặc thành viên Visa Quốc tế.

7. Chủ Thẻ phải tuân thủ tất cả các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng Thẻ do Ngân hàng đề ra theo từng thời kỳ đối với các dịch vụ Thẻ Ngân hàng cung cấp cho Chủ Thẻ.
8. Chủ Thẻ không được sử dụng Thẻ cho bất kỳ hoạt động trái phép nào, bao gồm nhưng không giới hạn cá cược trực tuyến. Trong trường hợp Chủ Thẻ bị phát hiện sử dụng thẻ cho bất kỳ hoạt động trái phép nào, bất kể các điều khoản nào tại đây, Ngân hàng có quyền ngay lập tức chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ.
9. Các giao dịch được mặc định áp dụng cho Thẻ Ghi nợ quốc tế của PBVN bao gồm: Giao dịch không hiện diện thẻ và Giao dịch quốc tế.

ĐIỀU 44. SỞ HỮU THẺ

1. Thẻ là tài sản của Ngân hàng tại bất kỳ thời điểm nào. Chỉ có Chủ Thẻ mới có quyền sử dụng thẻ. Chủ Thẻ không được chuyển nhượng hoặc tham gia vào việc sử dụng hoặc sở hữu Thẻ cho bất kỳ mục đích nào không được Ngân hàng cho phép. Thẻ không được sử dụng như công cụ thế chấp của Chủ Thẻ với bất cứ mục đích nào.
2. Chủ Thẻ phải chủ động tránh việc làm mất hoặc bị trộm cắp Thẻ. Trong trường hợp mất và/hoặc mất trộm Thẻ và/hoặc số PIN bị tiết lộ cho bất kỳ người nào có hành vi trái phép, Chủ Thẻ sẽ thông báo cho Ngân hàng ngay lập tức khi phát hiện ra sự việc (nếu trường hợp đó xảy ra ở Việt Nam) hoặc thông báo cho bất kỳ thành viên nào của Tổ Chức Visa Quốc Tế (nếu trường hợp đó xảy ra ở nước ngoài) qua điện thoại, điện tín, telex, fax hoặc e-mail và xác nhận bằng văn bản cho Ngân hàng kèm theo báo cáo của cảnh sát.
3. Chủ Thẻ chấp nhận vô điều kiện và không thể hủy bỏ rằng Ngân hàng có thể (nhưng không có nghĩa vụ) ghi âm lại những chỉ thị qua điện thoại như đã đề cập ở trên, bằng văn bản hoặc bằng ghi âm và/hoặc các phương pháp khác và những hồ sơ lưu trữ này là điều kiện ràng buộc Chủ Thẻ. Chủ Thẻ tại đây chấp nhận rằng tất cả những chỉ thị qua điện thoại sẽ bị ghi âm và cũng nhận thức rằng bất kỳ và/hoặc tất cả các hồ sơ lưu trữ tại Ngân hàng sẽ là kết luận cuối cùng và ràng buộc Chủ Thẻ với bất cứ mục đích gì. Chủ Thẻ đồng ý thêm rằng Ngân hàng sẽ không có nghĩa vụ xác minh danh tính hay thẩm quyền của bất kỳ người nào đưa ra các hướng dẫn qua điện thoại tự nhận là Chủ Thẻ và Ngân hàng sẽ được quyền thực hiện theo những chỉ thị như vậy và không có trách nhiệm phải đàm phán với những chỉ thị đó trong bất kỳ trường hợp nào. Chủ Thẻ chấp nhận rằng đối với việc Ngân hàng thực hiện theo các chỉ thị qua điện thoại như trên hoặc trong việc Chủ Thẻ đồng ý để Ngân hàng ghi âm một số hoặc tất cả các chỉ thị qua điện thoại với Ngân hàng, căn cứ vào khoản trên, cho phép Ngân hàng lưu giữ đoạn ghi âm chỉ thị của Chủ Thẻ với Ngân hàng hoặc những chỉ thị dưới danh nghĩa của Chủ Thẻ với Ngân hàng, tại đây Chủ Thẻ đồng ý bồi thường đối với tất cả các thiệt hại, khiếu nại, tố tụng, yêu cầu, lệ phí và các chi phí phát sinh hoặc bị Ngân hàng tính phí trong bất cứ trường hợp nào.
4. Trong trường hợp Thẻ bị mất/mất cắp như tại Điều 44.2 nêu trên và nếu Thẻ bị người khác sử dụng bất hợp pháp sau khi bị mất/mất cắp, Chủ Thẻ sẽ chịu trách nhiệm với Ngân



hàng tất cả những khoản phí dùng Thẻ không hợp pháp phát sinh bao gồm chi phí tài chính phát sinh từ việc mua hàng hóa và dịch vụ được cung cấp bởi Đơn vị chấp nhận Thẻ, thực hiện bằng việc sử dụng Thẻ bởi người không hợp pháp cho đến khi Ngân hàng nhận được văn bản thông báo của Chủ Thẻ được ghi rõ tại Điều 44.2 như trên. Chủ Thẻ sẽ phải chịu toàn bộ trách nhiệm cho các giao dịch Thẻ khi bị đánh mất/ trộm cắp như trên cùng với số tiền phí theo từng thời kỳ, kể cả khi nếu Chủ Thẻ không có hành vi gian lận hoặc đã không thông báo kịp thời cho Ngân hàng ngay khi phát hiện Thẻ bị mất hoặc mất cắp. Nếu qua điều tra phát hiện Chủ Thẻ tham gia vào những giao dịch không hợp pháp, Chủ Thẻ sẽ chịu trách nhiệm đối với tất cả các khoản phí bất hợp pháp phát sinh, bao gồm các chi phí tài chính, kể cả trước và sau khi Ngân hàng nhận được thông báo bằng văn bản. Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân hàng sẽ không có trách nhiệm đảm bảo số dư tài khoản không bị vượt quá.

5. Tất cả các khiếu nại về việc Thẻ bị mất hoặc mất cắp hoặc tranh chấp giao dịch Thẻ sẽ được Ngân hàng điều tra khi nhận được những tài liệu liên quan và tuân thủ theo hướng dẫn của NHNN và quy trình nội bộ về điều tra của Ngân hàng. Trong trường hợp Ngân hàng phát hiện ra có sự cố ý tạo ra khiếu nại giả mạo về những tranh chấp, Ngân hàng có quyền làm đơn gửi Cơ Quan Công an tố cáo việc cố tình làm khiếu nại giả và/hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ, nếu đúng như vậy, Chủ Thẻ có trách nhiệm với những khoản tranh chấp giao dịch và chi phí và phí tổn phải chịu của Ngân hàng.
6. Ngân hàng có thể, nhưng không có nghĩa vụ, cấp lại Thẻ đã bị mất hoặc mất cắp theo yêu cầu chủ Thẻ có thu phí cấp lại Thẻ. Ngân hàng sẽ không thay thế Thẻ cho Chủ Thẻ trong trường hợp Thẻ bị báo mất hoặc mất trộm lần thứ tư hoặc những lần kế tiếp sau đó. Các Thẻ thay thế sẽ tuân theo các điều khoản và điều kiện tại đây như là Thẻ gốc.
7. Chủ Thẻ phải trả lại Thẻ cho Ngân hàng ngay lập tức sau khi đã cắt đôi Thẻ khi hết hạn hoặc theo yêu cầu của Ngân hàng khi Thẻ bị hủy, thu hồi hoặc đình chỉ bởi Ngân hàng hoặc khi tìm ra Thẻ sau khi đã báo mất, và Chủ Thẻ sẽ không có quyền tiếp tục sử dụng Thẻ.

ĐIỀU 45. TÀI KHOẢN THẺ

1. Tất cả các khoản thanh toán mua hàng và/hoặc dịch vụ thực hiện bằng việc sử dụng Thẻ và phí hàng năm, phí xử lý và các loại phụ phí khác và các khoản rút tiền ATM, trên lãnh thổ và ngoài lãnh thổ Việt Nam, sẽ được ghi nợ vào Tài Khoản bằng đồng tiền thanh toán, và sẽ được ghi vào sao kê tài khoản.
2. Ngân hàng sẽ gửi cho Chủ Thẻ sao kê điện tử hàng tháng ghi rõ số tiền mua bán hàng hóa và dịch vụ, và các loại phí và lệ phí và các khoản rút tiền từ máy ATM do Chủ Thẻ thực hiện bao gồm các khoản thanh toán hoặc chuyển tiền vào tài khoản được Ngân hàng lưu lại. Chủ Thẻ có đủ điều kiện truy cập vào sao kê điện tử bằng cách đăng ký dịch vụ Ngân hàng Điện Tử tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Ngân hàng và truy cập <https://ebank.publicbank.com.vn>.
3. Các phần lưu trữ và đầu mục của tài khoản với Ngân hàng được ghi trong sao kê điện tử sẽ được coi là chính xác và ràng buộc Chủ Thẻ. Trong trường hợp phát hiện sai sót hoặc



nghe nghi có sai sót, Chủ Thẻ được quyền gửi cho Ngân hàng một bản khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

4. Ngân hàng có trách nhiệm xử lý và trả lời tra soát, khiếu nại giao dịch của Chủ Thẻ trong vòng tối đa 60 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại và sẽ có những điều chỉnh cần thiết, nếu có. Việc thực thi theo Khoản này sẽ không ảnh hưởng đến nghĩa vụ của Chủ Thẻ trong bất cứ trường hợp nào, các khoản tiền do Chủ Thẻ sử dụng sẽ được ghi nợ hoặc ghi có vào tài khoản.
5. Chủ Thẻ có thể yêu cầu Ngân hàng gửi thêm một bản cứng Sao kê hàng tháng đến địa chỉ thư đăng ký với Ngân hàng. Tuy nhiên, khoản phí dịch vụ cho mỗi bản sẽ được tính và ghi nợ vào tài khoản của Khách Hàng.
6. Sau khi nhận được yêu cầu của Chủ Thẻ, Ngân hàng sẽ in bản Sao kê tài khoản cho Chủ Thẻ nhưng Ngân hàng có quyền không gửi bất kỳ Sao kê tài khoản nào cho khách hàng trong khoảng thời gian tài khoản Ngân hàng không hoạt động. Bản Sao kê tài khoản chính là bằng chứng cho trạng thái tài khoản giữa Chủ Thẻ và Ngân hàng và Điều Khoản và Điều Kiện điều hành tài khoản sẽ được áp dụng đối với Tài Khoản đó, bao gồm nhưng không giới hạn các điều khoản quy định nghĩa vụ của Chủ Thẻ phải xác minh sao kê tài khoản và những bằng chứng kết luận cuối cùng (nếu có) và sẽ không được coi như sao kê tài khoản giữa Ngân hàng và Chủ Thẻ.

ĐIỀU 46. SỐ DƯ TỐI THIỂU

1. Ngân hàng có thể quy định số dư tối thiểu duy trì trong tài khoản liên quan đến việc sử dụng Thẻ, số dư tối thiểu này có thể thay đổi tùy vào từng thời điểm.
2. Mặc dù có bất kỳ số dư tối thiểu nào được quy định, Ngân hàng được toàn quyền quyết định việc phê duyệt các giao dịch Thẻ và/hoặc giao dịch điện tử và cho phép sử dụng vượt mức số dư tối thiểu, ngay cả khi trong trường hợp không có yêu cầu của Chủ Thẻ, với điều kiện rằng Chủ Thẻ sẽ ngay lập tức phải hoàn trả khoản tiền vượt quá số dư tối thiểu đã quy định.
3. Ngân hàng có toàn quyền quyết định, cho phép Chủ tài khoản sử dụng khoản thấu chi bất kỳ cho bất kỳ lý do nào, Chủ Thẻ sẽ phải thanh toán theo yêu cầu khoản thấu chi đó kèm theo lãi suất, được Ngân hàng quy định theo từng thời kỳ.
4. Trong việc tính toán số dư tối thiểu có được duy trì và không bị vượt quá hay không, Ngân hàng có thể tính cả những khoản tiền Giao Dịch Thẻ và/hoặc giao dịch điện tử chưa được ghi nợ vào tài khoản và những khoản tiền ủy quyền mà Ngân hàng cấp cho bên thứ ba liên quan đến giao dịch Thẻ và/ hoặc giao dịch điện tử trong tương lai.
5. Chủ Thẻ sẽ phải duy trì số dư tối thiểu, sẽ được Ngân hàng quy định theo từng thời kỳ, duy trì trong tài khoản mọi lúc.

ĐIỀU 47. TẠM GIỮ SỐ DƯ TÀI KHOẢN

1. Ngân hàng có thể ghi nợ hoặc tạm giữ một khoản tiền trong tài khoản tương ứng với khoản tiền giao dịch Thẻ vào ngày giao dịch được gửi tới Ngân hàng để thanh toán (bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch trên phương tiện điện tử) hoặc vào ngày Ngân

hàng nhận được thông báo về các giao dịch Thẻ, tùy vào thời điểm nhận thông tin. Nếu Đơn vị thanh toán Thẻ yêu cầu Ngân hàng phê duyệt giao dịch, Ngân hàng có thể tạm giữ khoản tiền giao dịch Thẻ đó trong tài khoản của Chủ Thẻ. Số dư khả dụng của Chủ Thẻ sẽ trừ đi khoản tiền tạm giữ. Chủ Thẻ có thể dừng giao dịch Thẻ. Để rõ ràng hơn, các khoản tiền tạm giữ đối với các giao dịch Thẻ không được coi là khoản tiền giao dịch cuối cùng được ghi nợ vào tài khoản và trong những trường hợp cụ thể, đồng tiền sử dụng trong giao dịch Thẻ khác với đồng Việt Nam, không được coi rằng Ngân hàng đã chuyển đổi số tiền đó sang đồng Việt Nam theo tỷ giá của ngày số tiền bị giữ lại, Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân hàng được quyền tự do quy đổi những đồng ngoại tệ khác sang đồng Việt Nam tại thời điểm và tỷ giá mà Ngân hàng quyết định theo như tỷ giá thông thường.

2. Ngân hàng được phép toàn quyền quyết định tạm giữ một khoản nhất định trong một khoảng thời gian hợp lý như đã nêu tại Điều 47.1. Ngân hàng sẽ ghi nợ số tiền tạm giữ khi giao dịch Thẻ tương ứng được gửi tới Ngân hàng để thanh toán. Ngân hàng sẽ giải tỏa khoản tạm giữ nếu như Giao dịch Thẻ tương ứng không gửi tới Ngân hàng để thanh toán trong khoảng thời gian Ngân hàng thấy hợp lý, Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân hàng có quyền đặt lại chế độ tạm giữ và ghi nợ tài khoản nếu giao dịch Thẻ được gửi tới sau đó. Để tránh hiểu lầm, tại đây được hiểu rằng quyền ghi nợ của Ngân hàng đối với các giao dịch Thẻ sẽ không hạn chế số tiền bị tạm giữ liên quan đến giao dịch Thẻ và Ngân hàng sẽ có quyền ghi nợ tài khoản của khách hàng tổng số tiền giao dịch vào bất cứ thời điểm nào. Ngân hàng có quyền tăng số tiền tạm giữ cho giao dịch Thẻ vào bất cứ thời điểm nào nếu đồng tiền thanh toán trong giao dịch Thẻ khác với đồng Việt Nam nếu Ngân hàng thấy rằng số tiền tạm giữ lúc đầu khi quy đổi ngoại tệ không đủ để thanh toán tổng số tiền giao dịch Thẻ.
3. Chủ Thẻ sẽ không được sử dụng số tiền tạm giữ, dù bất kỳ điều khoản và điều kiện khác chi phối tài khoản.
4. Ngân hàng sẽ gửi sao kê cho Chủ Thẻ mỗi tháng hoặc theo bất kỳ chu kỳ nào nhưng Ngân hàng có quyền từ chối gửi sao kê khi tài khoản không hoạt động. Bản Sao Kê Tài Khoản chính là bằng chứng cho trạng thái tài khoản giữa Chủ Thẻ và Ngân hàng và Điều Khoản và Điều Kiện điều hành Tài Khoản sẽ được áp dụng đối với Tài Khoản đó (bao gồm nhưng không hạn chế nghĩa vụ của Chủ Thẻ phải xác minh sao kê tài khoản và những bằng chứng kết luận cuối cùng, nếu có) và sẽ không được coi như sao kê tài khoản giữa Ngân hàng và Chủ Thẻ.
5. Ngân hàng sẽ chỉ ghi có vào tài khoản của Chủ Thẻ khi Đơn vị thanh toán Thẻ hoàn lại tiền cho Chủ Thẻ hoặc các chính sách ưu đãi dành cho Chủ Thẻ liên quan đến các giao dịch Thẻ sau khi Ngân hàng nhận được phiếu ghi có.
6. Chủ Thẻ đảm bảo rằng số dư khả dụng trong tài khoản có đủ tiền để thanh toán Thẻ khi mua hàng hoặc/và trước khi phát hành séc để loại trừ trường hợp séc bị trả lại vì không đủ tiền.
7. Nếu số tiền trong giao dịch Thẻ là đồng tiền khác với đồng Việt Nam, Ngân hàng sẽ quy đổi ra đồng Việt Nam tại thời điểm đó và theo tỷ giá giao dịch quyết định bởi Ngân hàng theo thông lệ, trước khi ghi nợ hoặc thực hiện tạm giữ đối với tài khoản của Chủ Thẻ.
8. Chủ Thẻ phải thông báo với Ngân hàng bằng văn bản ngay khi:



- a. Có bất cứ dự định cư trú nào ở bất cứ quốc gia nào ngoài Việt Nam hơn 6 tháng;
- b. Có bất cứ thay đổi nào về địa chỉ hoặc số điện thoại liên lạc của Chủ Thẻ; và
- c. Có bất cứ thay đổi nào về thông tin cá nhân của Chủ Thẻ hoặc các thông tin khác được Ngân hàng yêu cầu qua từng thời kỳ.

ĐIỀU 48. QUYỀN QUYẾT ĐỊNH CỦA NGÂN HÀNG

1. Ngân hàng có quyền từ chối thực hiện lệnh thanh toán không hợp lệ của Chủ tài khoản, hoặc khi trên tài khoản thanh toán không đủ tiền, trừ trường hợp có thỏa thuận khác. Trong trường hợp từ chối, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải thông báo ngay lý do cho Chủ tài khoản.
2. Ngân hàng được tự ý quyết định mà không cần cung cấp lý do và không cần thông báo với Chủ Thẻ:
 - a. Tạm dừng hoặc giới hạn quyền sử dụng Thẻ; và/hoặc
 - b. Từ chối cấp lại Thẻ trong trường hợp Chủ Thẻ vi phạm nghĩa vụ theo Bản các Điều Khoản và Điều Khoản này, khi đó Ngân hàng sẽ không hoàn tiền, phí hàng năm hoặc các loại phí khác cho Chủ Thẻ.
3. Ngân hàng có quyền thi hành, sửa đổi, thay đổi, hạn chế hoặc hủy bỏ tất cả hoặc bất kỳ tiện ích, dịch vụ, điều khoản hoặc ưu đãi liên quan hoặc liên kết với việc sử dụng Thẻ và/hoặc với Bản các Điều Khoản và Điều Khoản này bất cứ lúc nào, theo toàn quyền quyết định của Ngân hàng và không cần thông báo trước cũng như không cần đưa ra bất kỳ lý do nào mà không ảnh hưởng đến các điều khoản khác trong các Điều Khoản và Điều Khoản này.

ĐIỀU 49. PIN VÀ CÁCH SỬ DỤNG PIN TẠI ATM/ THỰC HIỆN GIAO DỊCH ĐIỆN TỬ

Nếu PIN được phát hành cho Chủ Thẻ để sử dụng tại các máy ATM hoặc thực hiện giao dịch điện tử, những điều khoản phụ dưới đây sẽ được áp dụng:

1. Chủ Thẻ sẽ đến Ngân hàng lấy mã PIN;
2. Chủ Thẻ tuyệt đối không được tiết lộ mã PIN và thực hiện các biện pháp tránh bị lộ mã PIN cho người khác;
3. Chủ Thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm cho các giao dịch thực hiện bằng Thẻ tại máy ATM hoặc các giao dịch điện tử dù có được phép của Chủ Thẻ hay không;
4. Nếu đồng tiền thực hiện giao dịch ATM/giao dịch điện tử là đồng tiền khác với đồng Việt Nam, sẽ được quy đổi ra đồng Việt Nam tại thời điểm và tại tỷ giá do Ngân hàng quyết định như thông thường, trước khi ghi nợ vào tài khoản; và
5. Ngân hàng được toàn quyền thay đổi, kích hoạt lại, hoặc hủy bỏ quyền sử dụng PIN bất cứ lúc nào mà không cung cấp lý do, và có thông báo trước cho Chủ Thẻ.



ĐIỀU 50. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG THẺ TẠI MÁY ATM, HẠN MỨC GIAO DỊCH VÀ HẠN MỨC CÁC DỊCH VỤ KHÁC LIÊN QUAN

1. Trách nhiệm đối với các giao dịch

- a. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm hoàn toàn cho tất cả các giao dịch được thực hiện bằng việc sử dụng hoặc sử dụng trên danh nghĩa của Chủ Thẻ, dù giao dịch có được phép của Chủ Thẻ hay không. Chủ Thẻ cần thông báo ngay cho Ngân hàng bằng văn bản, trong trường hợp Thẻ bị mất hay bị mất cắp và những trường hợp tương tự, và Chủ Thẻ sẽ chịu trách nhiệm tất cả các giao dịch qua Thẻ trước khi Ngân hàng nhận được thông báo của Chủ Thẻ, thêm vào đó trong mọi trường hợp, Chủ Thẻ sẽ chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thực hiện trước khi thông báo cho Ngân hàng bằng số tiền VNĐ hoặc quy đổi VNĐ tương đương đối với các giao dịch đã rút hoặc chuyển khoản bằng tiền tệ khác hợp lệ tại Ngân hàng hoặc các khoản tiền trong hạn mức rút bao gồm cả chuyển khoản đã được duyệt (ngoại trừ đã nêu tại Điều 50.2, 48.3 và 48.4) được Ngân hàng quy định trong từng thời kỳ được tính theo từng ngày đến khi có thông báo như đã nói ở trên. Tỷ giá khi thực hiện rút tiền và/ hoặc chuyển tiền bên ngoài lãnh thổ Việt Nam sẽ là tỷ giá tại thời điểm phát sinh giao dịch do Ngân hàng quy định.
- b. Tất cả các giao dịch phát sinh từ việc sử dụng Thẻ để vận hành tài khoản sẽ ràng buộc tất cả các Chủ Thẻ, các tài khoản đồng chủ tài khoản.
- c. Chủ Thẻ tại đây ủy quyền cho Ngân hàng ghi nợ tài khoản đối với những khoản rút tiền, chuyển khoản hoặc những giao dịch được thực hiện qua việc sử dụng Thẻ dù có được phép của Chủ Thẻ hay không theo như quy định tại Điều 50.1.a như trên.
- d. Chủ Thẻ đồng ý rằng Chủ Thẻ sẽ ngay lập tức kiểm tổng số tiền mặt đã rút, khi thực hiện việc rút tiền bằng Thẻ, nếu có sự chênh lệch giữa khoản tiền rút ra, thông báo cho Ngân hàng ngay lập tức để Ngân hàng có thể thực hiện việc điều tra xác định khiếu nại của Chủ Thẻ. Trong trường hợp Chủ Thẻ không thông báo kịp thời cho Ngân hàng, Ngân hàng sẽ không có trách nhiệm điều tra sự chính xác khiếu nại của Chủ Thẻ và khoản chênh lệch đó và Chủ Thẻ không thể quy trách nhiệm cho Ngân hàng đối với mọi khoản thiệt hại hoặc tổn thất nào phát sinh từ Chủ Thẻ.

2. Chuyển khoản đến tài khoản vay/tài khoản tài chính

(Các) giao dịch chuyển khoản để thanh toán trả góp đối với các tài khoản tiền vay/tài khoản tài chính (nếu có) sẽ không bị lệ thuộc vào giới hạn như đã đề cập ở trên về rút tiền hoặc chuyển khoản đã được Ngân hàng quy định trong ngày nêu tại Điều 50.1.a như trên nhưng phải đảm bảo đủ tiền trong tài khoản để thực hiện giao dịch. Ngân hàng có toàn quyền trong việc:

- a. Từ chối các giao dịch chuyển khoản và sẽ thông báo ngay lý do cho Chủ tài khoản;
- b. Áp dụng quy trình giao dịch chuyển khoản được Ngân hàng chấp nhận theo thứ tự ưu tiên và thanh toán sau:
 - i. Trả góp;
 - ii. Lãi suất/lợi nhuận (nếu có);
 - iii. Chi phí bồi hoàn, các chi phí khác (nếu có);



- iv. Tiền phạt chậm/ bồi thường (nếu có);
- v. Phí cam kết (nếu có).
- c. Áp dụng các khoản phí đối với giao dịch chuyển tiền được Ngân hàng quy định theo từng thời kỳ.

3. Rút tiền mặt

- a. Các khoản ghi nợ cũng có thể là giao dịch rút tiền mặt và Chủ Thẻ ủy quyền cho Ngân hàng ghi nợ tài khoản số tiền thanh toán, mua hàng, rút tiền mặt hoặc chuyển khoản được thực hiện bằng Thẻ theo như dữ liệu giao dịch của Ngân hàng.
- b. Các giao dịch rút tiền được thực hiện tại các POS sẽ được áp dụng như sau:
 - i. Giao dịch rút tiền mặt sẽ được thực hiện cùng với giao dịch mua hàng bằng Thẻ;
 - ii. Số tiền rút ra không vượt quá hạn mức quy định của Ngân hàng và/hoặc các Đơn vị thanh toán Thẻ, tuân theo hạn mức giao dịch rút tiền mặt, tùy theo mức quy định nào thấp hơn theo từng thời kỳ.

4. Giao dịch tại đơn vị thanh toán thẻ

- a. Giao dịch tại Đơn vị thanh toán Thẻ, là các giao dịch thanh toán Thẻ thực hiện tại các máy POS tại các điểm chấp nhận thanh toán Thẻ Visa; và tại các website được Visa ủy quyền chấp nhận thanh toán điện tử bằng Thẻ Visa.
- b. Giao dịch tại Đơn vị chấp nhận Thẻ, bất cứ giao dịch nào được thực hiện tại các thiết bị đầu cuối POS hoặc giao dịch qua internet bằng thẻ Visa đều là giao dịch bán lẻ và phải tuân theo các điều kiện sau:
 - i. Số tiền giao dịch không được vượt quá hạn mức do Ngân hàng quy định, hạn mức có thể thay đổi theo từng thời kỳ và vào bất kỳ lúc nào.
 - ii. Chỉ được giao dịch tại các đơn vị được Visa ủy quyền.
 - iii. Các điều khoản và điều kiện liên quan khác mà Ngân hàng và/ hoặc Đơn vị chấp nhận thẻ liên quan có thể áp dụng theo quyết định riêng và tuyệt đối theo từng thời kỳ.

ĐIỀU 51. NỘP TIỀN VÀO TÀI KHOẢN

Khoản tiền mặt Chủ Thẻ gửi vào Ngân hàng cho mục đích sử dụng Thẻ phụ thuộc vào việc xác minh cuối cùng của Ngân hàng trước khi ghi có vào tài khoản tương ứng của Chủ Thẻ. Số tiền được xác minh bởi Ngân hàng sẽ là kết luận cuối cùng và không được hoàn lại và sẽ là khoản tiền chính xác được nộp vào Ngân hàng.

ĐIỀU 52. LƯU TRỮ GIAO DỊCH

- 1. Tài liệu lưu trữ các giao dịch Thẻ sẽ là căn cứ cuối cùng và là điều kiện ràng buộc Chủ Thẻ với mọi lý do theo như Điều 50.1.a nêu trên.
- 2. Chủ Thẻ đồng ý không thực hiện giao dịch rút tiền và chuyển khoản vượt hạn mức số tiền được cho phép giao dịch rút tiền và chuyển khoản trong ngày (trừ những trường hợp đã nêu tại Điều 50.1, 50.2, 50.3 và 50.4 ở trên) hoặc tại các mức giới hạn được Ngân

hàng quy định từng thời kỳ, và phụ thuộc vào điều kiện tài khoản tương ứng của khách hàng còn tiền hay không.

3. Số dư tài khoản của Chủ Thẻ được thể hiện trên máy ATM sẽ không bao gồm những khoản tiền gửi chưa được Ngân hàng xác nhận. Các khoản tiền chuyển khoản chưa được Ngân hàng ghi có cũng sẽ không hiện lên số dư tài khoản. Số dư hiện trên máy ATM sẽ không phải là căn cứ để quyết định số dư của tài khoản tương ứng của Chủ Thẻ tại Ngân hàng.

ĐIỀU 53. HỦY THẺ

1. Chủ Thẻ có thể chấm dứt sử dụng Thẻ bằng việc thông báo bằng văn bản cho Ngân hàng về việc hủy Thẻ và trả lại Thẻ cho Ngân hàng sau khi đã cắt đôi Thẻ, việc hủy Thẻ sẽ được thực hiện khi Chủ Thẻ hoàn tất hai việc này.
2. Ngân hàng có thể toàn quyền quyết định trong việc hủy Thẻ của khách hàng và không phải thông báo ngay lý do cho Chủ Thẻ. Không ảnh hưởng đến những khoản nêu trên, Ngân hàng có thể hủy Thẻ trong các trường hợp sau:
 - a. Chủ Thẻ phá sản, vỡ nợ, hoặc qua đời hoặc Chủ Thẻ mất năng lực hành vi dân sự; và/hoặc
 - b. Bất kỳ sự vi phạm của Chủ Thẻ trong các Điều khoản và Điều kiện này.
3. Nếu việc hủy thẻ do Ngân hàng hoặc theo chỉ thị của chủ thẻ bởi bất cứ lý do nào, chủ thẻ sẽ ngay lập tức trả lại thẻ cho Ngân hàng sau khi đã cắt đôi thẻ. Chủ thẻ sẽ chỉ thị cho Ngân hàng phương thức hoàn lại số dư còn lại trong tài khoản.
4. Những khoản phí hàng năm hoặc các loại chi phí khác đã thanh toán sẽ không được hoàn lại khi Thẻ bị hủy bởi bất cứ lý do nào.
5. Khi Thẻ đã bị hủy, Ngân hàng sẽ không phải gửi cho Chủ Thẻ bản sao kê hàng tháng và sẽ hủy các quyền lợi được gia hạn cho Chủ Thẻ (nếu có).

ĐIỀU 54. LOẠI BỎ TRÁCH NHIỆM

1. (a) Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm cho hàng hóa hoặc dịch vụ do Đơn vị thanh toán Thẻ cung cấp, chính sách bán hàng hoặc chất lượng hàng hóa hoặc chất lượng phục vụ của dịch vụ liên quan đến giao dịch Thẻ.
(b) Trách nhiệm của Chủ Thẻ đối với Ngân hàng không bị ảnh hưởng bởi các tranh chấp hoặc truy đòi hoặc bù trừ giữa Chủ Thẻ và Đơn vị thanh toán Thẻ.
2. Chủ Thẻ có thể tự giải quyết các khiếu nại, tra soát trực tiếp với Đơn vị thanh toán Thẻ hoặc các thành viên của Tổ Chức Visa Quốc Tế.
3. Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với việc Đơn vị thanh toán Thẻ từ chối giao dịch Thẻ vì bất cứ lý do nào.
4. Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm nếu không thể thực hiện nghĩa vụ của mình theo như Bản các Điều Khoản và Điều Kiện này vì những lý do, có thể trực tiếp hoặc gián tiếp, liên quan đến đình công, chiến tranh, thiên tai hoặc những sự kiện ngoài tầm kiểm soát của Ngân hàng, nhân viên Ngân hàng hoặc Đơn vị thanh toán Thẻ Ngân hàng.



5. Ngân hàng không chịu trách nhiệm đối với các trường hợp tổn hại đến cá nhân và uy tín của Chủ Thẻ trong việc cấp lại Thẻ, yêu cầu trả Thẻ của Ngân hàng.
6. Ngân hàng không chịu trách nhiệm với Chủ Thẻ trong mọi trường hợp bất tiện, tổn thất, tổn hại của Chủ Thẻ gây ra do thiên tai từ hoặc bắt nguồn từ bất cứ sự cố bị hư hỏng, hoặc hủy hoại, không thể lấy dữ liệu hoặc thông tin chứa đựng trong chip hoặc hệ thống của Thẻ.
7. Không ảnh hưởng chung đến các quy định tại Điều 54, Ngân hàng không có trách nhiệm trong mọi trường hợp mất mát, tổn thất, phí tổn, thiệt hại với bất cứ tính chất phát sinh nào liên quan đến việc sử dụng Thẻ và/hoặc các Điều Khoản và Điều Kiện này.
8. Không ảnh hưởng đến các quy định tại Điều 54, Ngân hàng không chịu bất cứ trách nhiệm nào đối với sự bất tiện, mất mát, tổn thất nào với khách hàng phát sinh từ việc:
 - a. Trì hoãn trong việc giải tỏa đối với những khoản tiền tạm giữ trong tài khoản;
 - b. Tạm giữ tiền khi Ngân hàng nhận được hóa đơn yêu cầu duyệt giao dịch qua Thẻ hoặc thông báo các giao dịch thanh toán Thẻ (bao gồm nhưng không giới hạn các yêu cầu điện tử) dù rằng thông báo đó là trái phép giả mạo hoặc giao dịch đó đã không được thực hiện hoặc bãi bỏ.
9. Các Chủ Thẻ không được chuyển nhượng quyền của mình trong hợp đồng này.
10. Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ giao dịch gian lận hoặc trái phép nào hoặc bất kỳ tổn thất, thiệt hại hoặc trách nhiệm pháp lý nào mà Chủ Thẻ phải chịu khi Chủ Thẻ thực hiện giao dịch bằng phần mềm độc hại hoặc máy tính cá nhân ("PC") bị vi rút hoặc thiết bị thông minh bị vi rút. Chủ Thẻ cam kết thực hiện tất cả các bước phòng chống cần thiết để cập nhật và bảo vệ PC và thiết bị thông minh của Chủ Thẻ nhằm đảm bảo rằng chúng không có phần mềm độc hại/ vi rút.

ĐIỀU 55. BIỂU PHÍ

(Biểu phí được đặt tại quầy giao dịch của các chi nhánh/phòng giao dịch của PBVN và đăng tải trên website và thay đổi theo từng thời kỳ)

1. (a) Phí thường niên được Ngân hàng quy định đối với việc phát hành Thẻ hoặc đổi Thẻ. Phí thường niên sẽ không được hoàn lại
(b) Phí dịch vụ, chi phí, phí tổn phát sinh đối với các dịch vụ được Ngân hàng toàn quyền quyết định hoặc phát sinh từ việc yêu cầu in bản sao hóa đơn các giao dịch hoặc các văn bản tài liệu khác theo yêu cầu của Chủ Thẻ như sau:
 - i. Bản photo hóa đơn giao dịch
 - ii. Đổi Thẻ bị mất hoặc bị đánh cắp theo như Điều 44.4.
- (c) Ngoài ra, không ảnh hưởng đến quyền của Ngân hàng liên quan đến việc thu phí và lệ phí như đã nêu trên, Ngân hàng có quyền ghi nợ tài khoản cho các giao dịch sau:
 - i. Phí rút tiền mặt:
 - Giao dịch hoàn tất tại máy ATM PBVN.
 - Giao dịch tại các máy ATM nội địa thuộc hệ thống Visa.



- Giao dịch tại các máy ATM quốc tế thuộc hệ thống Visa.
- ii. Phí tra cứu số dư tài khoản:
- iii. Phí sao kê hàng tháng:
 - Phí sao kê điện tử hàng tháng
 - Phí in sao kê theo yêu cầu
- (d) Phí pháp lý (dựa trên số luật sư và khách hàng) và các chi phí khác phát sinh trong quá trình thực thi các quyền và quyền lợi của Ngân hàng theo Hợp đồng này và việc thu hồi tiền nợ của Chủ Thẻ cho Ngân hàng.
- (e) Tất cả những khoản thuế phải nộp, cho dù ở hiện tại có hiệu lực hoặc sắp tới có hiệu lực theo luật.
- (f) Những khoản phí và lệ phí khác do Ngân hàng áp dụng qua từng thời kỳ đối với các dịch vụ Ngân hàng cung cấp.
- 2. Không kể đến những quy định kể trên, Ngân hàng được trao toàn quyền quyết định thay đổi tỷ giá và phương pháp tính phí hàng năm, phí dịch vụ, phí rút tiền, phí tra cứu số dư, phí sao kê tài khoản hàng tháng, như đã nêu tại Điều 55.1 như trên, phí xử lý và các phụ phí khác theo từng thời kỳ được báo trước bảy (07) ngày cho Chủ Thẻ.

ĐIỀU 56. VI PHẠM NGHĨA VỤ TRẢ NỢ

1. Ngân hàng sẽ toàn quyền quyết định tại mọi thời điểm về việc thông báo hoặc không thông báo tới Chủ Thẻ cũng như không cần phải đưa ra lý do cho việc hủy/thu hồi Thẻ hoặc từ chối gia hạn mới Thẻ hoặc tạm dừng hoặc cấm sử dụng Thẻ đối với Chủ Thẻ.
2. Thêm vào đó và không ảnh hưởng đến khoản 54.1 nêu trên, nếu:
 - a. Chủ Thẻ không trả những khoản phải thanh toán khi đến hạn theo phương thức trong thỏa thuận đã ghi cho dù có bị yêu cầu thanh toán hay không; hoặc là
 - b. Chủ Thẻ phá vỡ những điều khoản được ghi trong các Điều Khoản và Điều Kiện này trong bất cứ trường hợp nào; hoặc là
 - c. Chủ Thẻ vi phạm luật phá sản hoặc bị phá sản hoặc cho phép bất kỳ phán quyết chống lại Chủ Thẻ quá 30 ngày ở trạng thái chưa thỏa đáng; hoặc
 - d. Sự tịch biên, tịch thu, kê biên tài sản hoặc các quyết định pháp lý được thực thi, áp dụng, thi hành đối với tài sản của Chủ Thẻ và không được xóa hoặc giữ nguyên trong vòng 07 ngày; hoặc
 - e. Ngân hàng có thể đơn phương và toàn quyền quyết định khi tình hình tài chính của Chủ Thẻ trở nên không đảm bảo và/hoặc có sự kiện, tình huống xảy ra mà trong đó có thể ảnh hưởng đến khả năng thực hiện các điều khoản trong Hợp đồng hoặc đã làm hư hại; hoặc
 - f. Nếu Chủ Thẻ không hoàn thành việc thanh toán một khoản tiền nào đến hạn và Chủ Thẻ phải thanh toán bất kỳ khoản vay hoặc tài khoản hoặc các dịch vụ Ngân hàng cung cấp hoặc bất kỳ các công ty con của Ngân hàng mặc dù có yêu cầu thanh toán hay không;



- g. Nếu Chủ Thẻ qua đời hoặc mất khả năng điều chỉnh hành vi; Ngân hàng sẽ thông báo cho Chủ Thẻ bằng văn bản và toàn quyền quyết định về việc hủy/thu hồi Thẻ.
3. Trong trường hợp Thẻ bị hủy, bị thu hồi, bị tạm dừng hoặc bị giới hạn các quyền sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ như đã nêu, các khoản tiền mà tài khoản của Chủ Thẻ thiếu nợ Ngân hàng sẽ đến hạn ngay lập tức và phải thanh toán và Chủ Thẻ sẽ bị Ngân hàng yêu cầu thanh toán dư nợ Tài Khoản.
 4. Chủ Thẻ tại đây ký xác nhận rằng tất cả các Thẻ bị hủy hoặc thu hồi sẽ được ghi trong Danh Sách Hủy Bỏ, danh sách này sẽ được gửi cho tất cả các Đơn vị thanh toán Thẻ và/hoặc thành viên của Tổ Chức Visa Quốc Tế và các chi nhánh của Ngân hàng.
 5. Bất kể các điều khoản khác của Bản các Điều Khoản và Điều Kiện này, Chủ Thẻ đồng ý rằng Chủ Thẻ sẽ không làm Ngân hàng tổn thất và sẽ đền bù cho Ngân hàng đối với bất kỳ tổn thất, thiệt hại, chi phí và phí tổn (pháp lý hoặc bao gồm chi phí Luật sư), phí và lệ phí, giá cước hoặc chi phí chuyển phát nhanh và các chi phí, lệ phí khác mà Ngân hàng phát sinh trong quá trình thi hành hoặc cố gắng để thực thi yêu cầu thanh toán đối với Chủ Thẻ về thực thi quyền theo Bản các Điều Khoản và Điều Kiện này đối với Chủ Thẻ.

ĐIỀU 57. GIAO DỊCH NƯỚC NGOÀI

1. Chủ Thẻ có thể sử dụng Thẻ ở các nước khác ngoài Việt Nam nơi có các Đơn vị thanh toán Thẻ và/hoặc có thành viên Visa Quốc tế.
2. Chủ Thẻ sẽ sử dụng Thẻ để rút tiền mặt qua các cây ATM cài đặt tại các quốc gia được phép được Ngân hàng hoặc các thành viên Visa Quốc tế công bố qua từng thời kỳ. Chủ Thẻ đảm bảo rằng tất cả các giao dịch nước ngoài của Chủ Thẻ tại các máy ATM sẽ không vi phạm luật pháp của các quốc gia mà giao dịch đó được thực hiện.
3. Khi Chủ Thẻ sử dụng Thẻ bên ngoài Việt Nam, giao dịch phát sinh sẽ được quy đổi sang đồng Việt Nam sử dụng đồng tiền giao dịch là đồng tiền cơ bản tại ngày khoản đó được nhận và thực hiện tại mức quy đổi và tại thời điểm toàn quyền quyết định bởi Tổ Chức Visa Quốc Tế cộng thêm phí quy đổi ngoại tệ. Tỷ giá áp dụng có thể khác tỷ giá của ngày thực hiện giao dịch do sự dao động của thị trường. Tỷ giá được áp dụng sẽ là quyết định cuối cùng và Chủ Thẻ sẽ chịu tất cả rủi ro quy đổi, thiệt hại tiền môi giới và phí của Ngân hàng khác phát sinh.
4. Tại mọi thời điểm, Chủ Thẻ sẽ phải tuân thủ quy định/thông báo của Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam về Quản Lý Quy Đổi Ngoại Tệ liên quan đến các giao dịch quốc tế. Chủ Thẻ phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với những vi phạm liên quan đến quy định/thông báo của Ngân hàng Nhà Nước về Quản Lý Quy Đổi Ngoại Tệ liên quan đến các giao dịch quốc tế.

ĐIỀU 58. QUYỀN ĐƯỢC KHẤU TRỪ VÀ HỢP NHẤT NỢ

Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân hàng có thể toàn quyền quyết định tại mọi thời điểm và không báo trước việc gộp và tổng hợp tất cả hoặc các tài khoản của Chủ Thẻ mở tại Ngân hàng và/hoặc các tài khoản đồng sở hữu của Chủ Thẻ với người khác (gồm cả tài khoản vãng lai, tài khoản tiền gửi, tài khoản vay hoặc các tài khoản khác ở tất cả các loại ngoại tệ có

thẻ và có thể được báo trước hay không) để thực hiện giao dịch bù trừ tại bất kỳ tài khoản nào để thực hiện nghĩa vụ đối với khoản tiền đã đến hạn theo như các Điều Khoản và Điều Kiện. Đối với các khoản gộp, tổng hợp, bù trừ hoặc chuyển nhượng cần việc quy đổi tiền tệ, tỷ giá quy đổi tiền tệ đó sẽ theo tỷ giá quy định của Ngân hàng tại thời điểm đó và được Ngân hàng toàn quyền quyết định.

Ngân hàng sẽ thông báo bằng văn bản cho Chủ Thẻ 07 ngày lịch trước khi thực hiện khấu trừ tài khoản theo quy định của Ngân hàng, để giải quyết khoản nợ quá hạn của Chủ Thẻ theo như Bản các Điều Khoản và Điều Kiện này. Với việc thông báo trước như vậy, Ngân hàng sẽ có quyền kiểm tra số dư tín dụng trong bất kỳ tài khoản nào của Chủ thẻ với Ngân hàng. Chủ thẻ không được quyền rút bất kỳ số dư tín dụng nào trong tài khoản của mình mà không được sự đồng ý trước bằng văn bản của Ngân hàng.

ĐIỀU 59. CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRỪ

Thời gian là cơ sở thực hiện của các Điều Khoản và Điều Kiện này tuy nhiên trong trường hợp nếu Ngân hàng từ chối thực thi hoặc trì hoãn thực thi bất kỳ quyền hạn và biện pháp nào thì việc đó coi như được miễn trừ, ngay cả việc Ngân hàng thực thi một phần hoặc thực thi đơn lẻ bất kỳ quyền hạn hoặc biện pháp nào sẽ không cản trở Ngân hàng thực thi các quyền hạn hoặc biện pháp khác. Các quyền và biện pháp của Ngân hàng tại đây được bảo lưu và không bao gồm các quyền và biện pháp khác theo Luật.

ĐIỀU 60. BẢO LƯU QUYỀN HẠN

Không ảnh hưởng bất cứ điều khoản nào trong Bản Các Điều Khoản và Điều Kiện này, quyền hạn của Ngân hàng tại đây sẽ tiếp tục được duy trì đầy đủ hiệu lực và quyền thực thi và giữ nguyên hiệu lực không thể bị hủy bỏ khi thẻ bị Ngân hàng hủy, thu hồi hoặc đình chỉ.

ĐIỀU 61. TIẾT LỘ THÔNG TIN

Ngân hàng sẽ có quyền kiểm tra thông tin tín dụng của tất cả các khách hàng Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ trong mọi thời điểm mà Ngân hàng cảm thấy phù hợp, từ Chủ doanh nghiệp hoặc giám sát viên hoặc bất kỳ cơ quan báo cáo tín dụng theo Luật các tổ chức tín dụng 2024 và các sửa đổi/bổ sung/thay thế mà không cần sự đồng ý của Chủ Thẻ. Chủ Thẻ tại đây ủy quyền cho Ngân hàng và/hoặc các cán bộ của Ngân hàng sử dụng, tiết lộ, chia sẻ, công khai thông tin liên quan đến Chủ Thẻ, tài khoản của Chủ Thẻ trong phạm vi và tại một mức độ Ngân hàng cho là cần thiết theo từng thời kỳ đối với:

- (a) Đơn vị thanh toán Thẻ, các Ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng hoặc các bên khác, bao gồm, nhưng không hạn chế các Tổ Chức Visa Quốc Tế để thuận lợi cho việc sử dụng Thẻ hoặc xử lý các giao dịch Thẻ được thực hiện các việc điều tra liên quan đến khiếu nại của việc sử dụng hoặc giả mạo Chủ Thẻ để sử dụng Thẻ bất hợp pháp.
- (b) Cố vấn hoặc chuyên gia tư vấn bao gồm nhưng không giới hạn các luật sư, kế toán và kiểm toán hoặc liên quan đến việc khiếu nại, khiếu kiện hoặc các thủ tục pháp lý thực hiện cho mục đích thu hồi các khoản tiền đến hạn và phải trả của Chủ Thẻ cho Ngân hàng theo Bản các Điều Khoản và Điều Kiện này.



- (c) Bất kỳ cơ quan hay văn phòng Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam thành lập, bao gồm Trung Tâm Tín Dụng hoặc các văn phòng cơ quan được Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam thành lập và phê duyệt hoặc các cơ quan khác có thẩm quyền đối với Ngân hàng phục vụ cho mục đích tuân thủ bất kỳ nghĩa vụ pháp lý và/hoặc cho bất kỳ mục đích hành chính hoặc quy định.
- (d) Bất cứ đại lý dịch vụ bên ngoài nào đã được Ngân hàng phê duyệt, bao gồm nhưng không giới hạn đại lý thu hồi nợ của Ngân hàng, công ty quảng cáo và các Đơn vị thanh toán Thẻ trực tiếp hoặc các đối tác chiến lược hoặc các đối tác hợp tác thương hiệu hoặc các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình điểm thưởng, chương trình khách hàng trung thành, chương trình ưu đãi, hoặc cho những mục đích bao gồm nhưng không giới hạn thu hồi các khoản tiền đến hạn và phải trả cho việc sử dụng Thẻ, tiếp thị các sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng hoặc các đối tác kinh doanh hoặc hợp tác thương hiệu chiến lược đối tác của Ngân hàng, các nhà cung cấp dịch vụ chương trình về thưởng, khách hàng trung thành và ưu đãi.
- (e) Chủ Thẻ tại đây tiếp tục đồng ý, ủy quyền và chấp nhận rằng cho đến thời điểm những số dư đến hạn phải trả của tài khoản Thẻ vẫn giữ nguyên, Ngân hàng sẽ được phép tiết lộ thông tin về doanh nghiệp của Chủ Thẻ (bao gồm tài khoản của Chủ Thẻ và/hoặc tài khoản tương lai) cho Tập đoàn Public Berhad, hoặc các công ty đang là hoặc sẽ là công ty con hoặc công ty liên kết với Ngân hàng và/hoặc tiết lộ cho các công ty con và công ty liên quan như đã nói ở trên.

ĐIỀU 62. CHÚ Ý

1. Chủ Thẻ sẽ thông báo bằng văn bản cho Ngân hàng về bất kỳ sự thay đổi số điện thoại liên lạc và/ hoặc thay đổi địa chỉ và/ hoặc công ty làm việc hoặc kinh doanh và dự định đi nước ngoài trong vòng 30 ngày trở lên.
2. Bất kỳ bản sao kê tài khoản, hình thức liên lạc hoặc thông báo nào cho Chủ Thẻ có thể được Ngân hàng cung cấp theo các cách sau đây:
 - a. Được giao trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ Chủ Thẻ nêu trong đơn đăng ký kèm hợp đồng sử dụng thẻ của Ngân hàng, hoặc đến địa chỉ khác mà Chủ Thẻ đã thông báo cho Ngân hàng và sẽ được Chủ Thẻ nhận trong vòng 03 ngày làm việc sau khi gửi;
 - b. Bằng thư điện tử đến địa chỉ email khách hàng đăng ký gần nhất và sẽ được coi là khách hàng đã nhận được thông báo đó trong 24 giờ sau khi gửi;
 - c. Bằng cách thông báo tại chi nhánh của Ngân hàng và thông báo đó sẽ có hiệu lực ngay dán thông báo;
 - d. Bằng cách đăng thông báo lên một phụ trang trên bất kỳ tờ báo quốc gia nào và thông báo đó sẽ có hiệu lực vào ngày đăng thông báo trên tờ báo đó.
 - e. Bằng cách đưa thông báo vào bản sao kê tài khoản của Chủ Thẻ và thông báo đó sẽ có hiệu lực sau hai (02) ngày làm việc kể từ ngày đăng thông báo đó;
 - f. Bằng cách đăng một thông báo trên trang web của Ngân hàng.
 - g. Bằng bất kỳ cách nào khác mà Ngân hàng cho là phù hợp.

Nếu Chủ Thẻ không thông báo cho Ngân hàng về việc thay đổi địa điểm dẫn đến sự chậm trễ hoặc bị trả lại bản sao kê, thư, thông báo sẽ không ảnh hưởng đến quyền và quyền hạn của Ngân hàng theo như các Điều Khoản và Điều Kiện này.

ĐIỀU 63. DỊCH VỤ THÔNG BÁO

Chủ Thẻ sẽ nhận và/ hoặc được thông báo về các sản phẩm và dịch vụ, tin quảng cáo của Ngân hàng và các đối tác của Ngân hàng. Chủ Thẻ hiểu rằng để biết thông tin chi tiết về các đối tác của Ngân hàng, Chủ Thẻ có thể tham khảo bản thông báo bảo mật của Ngân hàng được đăng tại www.publicbank.com.vn.

Các bên tại đây đồng ý rằng dịch vụ đối với các thông báo hoặc các khâu pháp lý liên quan đến khiếu nại phát sinh hoặc liên quan đến Bản Các Điều Khoản và Điều Kiện này có thể thực hiện bằng cách gửi một bản sao đến địa chỉ đăng ký của Chủ Thẻ theo như đơn Đăng ký với Ngân hàng hoặc đến địa chỉ khác được Chủ Thẻ thông báo với Ngân hàng. Chủ Thẻ sẽ nhận được thông báo trong vòng 07 ngày sau khi gửi. Để chứng minh việc gửi thông báo, đây sẽ là bằng chứng đầy đủ để chứng nhận thông báo đã được gửi đi qua đường bưu điện.

ĐIỀU 64. GIẤY CHỨNG NHẬN NỢ

Giấy chứng nhận được cán bộ Ngân hàng ký xác nhận đối với những khoản tiền đến hạn và nợ Ngân hàng của Chủ thẻ sẽ là bằng chứng hoặc dẫn chứng cuối cùng và kết luận về khoản tiền quá hạn và còn nợ và phải trả đó của Ngân hàng trong các tài liệu pháp lý. Bất kỳ sự đồng ý hoặc thừa nhận nào bằng văn bản của Chủ Thẻ hoặc những người Chủ Thẻ ủy quyền về khoản tiền nợ của Chủ Thẻ với Ngân hàng và các phán quyết thu hồi của Ngân hàng đối với các khoản nợ sẽ là ràng buộc và là kết luận cuối cùng tại các tòa án trong và ngoài Việt Nam.

ĐIỀU 65. THÔNG TIN LIÊN LẠC

Ngân hàng được phép (nhưng không có nghĩa vụ), toàn quyền quyết định, để căn cứ và có biện pháp đối với các thông tin liên lạc, các yêu cầu hoặc hướng dẫn mà Ngân hàng nhận được từ phía Chủ Thẻ (có thể bằng miệng hoặc bằng văn bản hoặc có thể bằng các phương tiện liên lạc, có thể chính xác hay không hoặc có thể được sự đồng ý của Chủ Thẻ hay không), các biện pháp của Ngân hàng sẽ ràng buộc Chủ Thẻ và Ngân hàng sẽ không có trách nhiệm đối với những tổn thất hoặc hư hại phát sinh hoặc phải gánh chịu gây ra bởi Ngân hàng. Ngân hàng sẽ không có trách nhiệm xác nhận danh tính của bất cứ cá nhân nào liên lạc với Ngân hàng bằng mạo danh hoặc dưới danh nghĩa của Chủ Thẻ.

ĐIỀU 66. THUẾ

Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán bất kỳ các khoản thuế nào theo pháp luật, điều lệ, hướng dẫn, quyết định hoặc chỉ thị, do điều luật đó ban hành (và sẽ bao gồm cả các sửa đổi bổ sung của điều luật, điều lệ, hướng dẫn, quyết định hoặc chỉ thị đó) cho bất kỳ cơ quan hoặc tổ chức có thẩm quyền đối với Ngân hàng trong việc thu phí và lệ phí nào do Ngân hàng

đảm bảo hoặc không đảm bảo và/hoặc các dịch vụ Ngân hàng cung cấp có liên quan đến tài khoản.

Bất kỳ khoản thuế nào phát sinh tại Ngân hàng mà có liên quan tới tài khoản hay bất kỳ các sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho tài khoản sẽ do Chủ Thẻ chịu trách nhiệm chi trả, và trong trường hợp Ngân hàng đã thực hiện thanh toán, Chủ Thẻ có nghĩa vụ bồi hoàn những khoản phí này cho Ngân hàng.

Ngân hàng có quyền ghi nợ những khoản thuế này vào tài khoản của Chủ Thẻ.

ĐIỀU 67. PHÍ

Tất cả các khoản phí và chi phí bao gồm chi phí pháp lý, phí và chi tiêu phát sinh tại Ngân hàng có liên quan đến tài khoản, để bảo lưu hoặc thực thi quyền hạn theo Bản các Điều Khoản và Điều Kiện này hoặc bất kỳ tổ tụng tư pháp nào, kể cả Ngân hàng có liên quan trực tiếp hay gián tiếp, sẽ do Chủ Thẻ chịu trách nhiệm chi trả.

Ngân hàng có quyền ghi nợ các khoản phí và chi tiêu này vào tài khoản mà Chủ Thẻ sở hữu tại Ngân hàng.

ĐIỀU 68. SỰ BỒI THƯỜNG

Chủ Thẻ phải bồi thường hoàn toàn thiệt hại cho Ngân hàng đối với mọi khiếu nại, yêu cầu, hành vi, thủ tục tố tụng, tổn thất, thiệt hại, chi phí, phí tổn tại mọi cơ sở (bao gồm cả chi phí pháp lý dựa trên cơ sở bồi thường) phải gánh chịu hoặc phát sinh cho Ngân hàng, trực tiếp hoặc gián tiếp, bởi Hợp đồng này hoặc có liên quan đến hợp đồng này, bao gồm nhưng không giới hạn:

- a. Bất cứ hành vi sử dụng và lạm dụng Thẻ; và/hoặc
- b. Vi phạm các quy định của Hợp Đồng này trên phương diện là Chủ Thẻ; và/hoặc
- c. Việc thực thi hoặc bảo vệ quyền của Ngân hàng và những biện pháp đối với Chủ Thẻ theo Hợp Đồng này; và/hoặc
- d. Những thay đổi của Luật pháp, Quy định hoặc chỉ thị chính thức mà có thể ảnh hưởng đến tài khoản và/hoặc Hợp Đồng này.

ĐIỀU 69. GIỜ LÀM VIỆC

Chủ Thẻ sẽ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch thanh toán tại Đơn vị thanh toán Thẻ và/hoặc rút tiền mặt tại các Máy Thanh Toán Tự Động tại mọi thời điểm trong khoảng thời gian từ 06 giờ đến 24 giờ theo giờ địa phương.

ĐIỀU 70. MẤT THẺ

Đối với Thẻ bị mất hoặc bị mất cắp, liên hệ 1800 599 930 hoặc đến chi nhánh Public Bank Vietnam hoặc Ngân hàng thành viên của Visa gần nhất để báo cáo. Báo cáo tất cả trường hợp mất hoặc mất cắp Thẻ ngay lập tức. Để biết thêm chi tiết, căn cứ vào Điều 44 của Bản Điều Khoản và Điều Kiện này.

ĐIỀU 71. DỊCH VỤ QUA ĐIỆN THOẠI 24/7

Để được phục vụ các yêu cầu của Chủ Thẻ cho các giao dịch trong nước, Chủ Thẻ liên hệ tổng đài khách hàng (trực 24/7) bằng cách gọi vào số 1800 599 930.

D. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ (DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN VÀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG DI ĐỘNG) CỦA PBVN**ĐIỀU 72. PHẠM VI CUNG CẤP DỊCH VỤ**

Dịch vụ ngân hàng điện tử bao gồm dịch vụ Ngân hàng trực tuyến và dịch vụ Ngân hàng di động (sau đây gọi chung là dịch vụ e-Banking) do PBVN cung cấp bao gồm:

- Truy vấn thông tin tài khoản tiền gửi thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm, tài khoản tiền vay v.v...;
- Chuyển tiền trong hệ thống PBVN;
- Chuyển tiền ngoài hệ thống PBVN;
- Gửi/tắt toán tiền gửi có kỳ hạn;
- Thanh toán hóa đơn mua hàng hóa dịch vụ cho các nhà cung cấp có liên kết với PBVN, hoặc liên kết với PBVN qua các đơn vị trung gian;
- Nạp tiền điện thoại;
- Nộp thuế online;
- Thanh toán QR (áp dụng với dịch vụ Mobile Banking);
- Nhận thông báo về biến động số dư và các chương trình khuyến mại của PBVN (áp dụng với dịch vụ Mobile Banking);
- Tìm kiếm thông tin về tỷ giá, lãi suất, địa điểm, v.v... (áp dụng với dịch vụ Mobile Banking);
- Các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng điện tử khác được PBVN triển khai trong từng thời kỳ theo nguyên tắc quy định tại Điều 78 của Điều khoản và Điều kiện này.

Các dịch vụ trên được mặc định và tự động tích hợp trong dịch vụ e-Banking do PBVN cung cấp, trừ dịch vụ chuyển tiền và thanh toán chỉ được mặc định cho tài khoản tiền gửi thanh toán. Nếu Khách hàng không muốn sử dụng một hay một số trong những dịch vụ này, Khách hàng vui lòng gửi yêu cầu đến Ngân hàng đề nghị chấm dứt sử dụng dịch vụ. Nếu Khách hàng không gửi yêu cầu chấm dứt sử dụng dịch vụ và tiếp tục sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking sau khi nhận được thông báo về những sửa đổi/bổ sung trên, mặc nhiên được hiểu rằng Khách hàng đồng ý sử dụng dịch vụ.

ĐIỀU 73. TRUY CẬP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ E-BANKING

1. Việc đăng ký sử dụng dịch vụ e-Banking áp dụng với Khách hàng đã duy trì ít nhất một tài khoản với Ngân hàng và đảm bảo đáp ứng những điều kiện để sử dụng dịch vụ được quy định bởi Ngân hàng trong từng thời kỳ.
2. Khách hàng sẽ được cung cấp Tên đăng nhập và Mật khẩu khi PBVN chấp thuận yêu cầu sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking. Khách hàng phải thay đổi Mật khẩu sau lần đăng nhập đầu tiên.
3. Khách hàng có thể thay đổi mật khẩu đăng nhập dịch vụ e-Banking bất cứ lúc nào.
4. Đối với tài khoản chung, mỗi đồng chủ tài khoản có thể sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking cho tài khoản chung thông qua việc truy cập bằng tên đăng nhập e-Banking của chính



chủ tài khoản đó. Mọi giao dịch gắn với tài khoản chung được thực hiện thông qua dịch vụ e-Banking sẽ ràng buộc chung và riêng rẽ với tất cả các đồng chủ tài khoản.

ĐIỀU 74. HẠN MỨC GIAO DỊCH

1. Hạn mức giao dịch là số tiền mỗi Khách hàng được thực hiện trên PBVN e-Banking, bao gồm các loại hạn mức sau:
 - Hạn mức trên 01 giao dịch là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép thanh toán/chuyển tiền trong một giao dịch qua PBVN e-Banking.
 - Hạn mức giao dịch trong ngày là tổng số tiền tối đa Khách hàng được thanh toán/chuyển tiền trong ngày qua PBVN e-Banking.
 - Và các hạn mức khác được PBVN quy định trong từng thời kỳ.
2. Hạn mức giao dịch nêu tại Điều 74.1 của Điều khoản và Điều kiện này áp dụng với tất cả các tài khoản của Khách hàng đó, bao gồm cả tài khoản chung của Khách hàng (nếu có).
3. Hạn mức giao dịch được PBVN quy định cụ thể theo từng thời kỳ và được thông báo tại các ĐVKD của PBVN, hoặc trên giao diện e-Banking hoặc trên website của PBVN, hoặc được thông báo cụ thể đến từng Khách hàng.
4. PBVN có thể thay đổi hạn mức giao dịch tối đa cho phép. Việc tiếp tục sử dụng dịch vụ e-Banking sau khi có thay đổi hạn mức giao dịch được xem như là Khách hàng đồng ý với hạn mức giao dịch mới. Trường hợp Khách hàng không đồng ý với sự thay đổi của PBVN, Khách hàng có quyền yêu cầu chấm dứt sử dụng dịch vụ e-Banking của PBVN bằng văn bản theo mẫu của PBVN.

ĐIỀU 75. PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC GIAO DỊCH

Các phương thức xác thực được sử dụng cho các giao dịch thực hiện trên giao diện Internet Banking của PBVN và/hoặc ứng dụng PB engage VN được PBVN quy định cụ thể theo từng thời kỳ và được thông báo tại các ĐVKD của PBVN, hoặc trên giao diện e-Banking hoặc trên website của PBVN.

ĐIỀU 76. PHÍ DỊCH VỤ

1. Biểu phí dịch vụ tuân theo quy định hiện hành của PBVN và được thông báo công khai trên trang web của PBVN hoặc thông qua các phương thức thích hợp khác.
2. Khách hàng đồng ý và cam kết thanh toán cho Ngân hàng các khoản phí dịch vụ mà Ngân hàng có thể áp dụng đối với hoặc liên quan đến dịch vụ e-Banking của PBVN.
3. Phí dịch vụ sẽ được thu bằng cách trích Nợ từ tài khoản của Khách hàng tại PBVN, tùy theo từng loại phí và từng loại giao dịch mà phí dịch vụ sẽ được thu trên từng giao dịch hoặc thu theo định kỳ.
4. Trước khi thực hiện giao dịch, Khách hàng cần chắc chắn rằng tài khoản của mình sẽ có đủ số dư để thực hiện giao dịch cũng như thanh toán phí. Đối với các khoản phí thu theo định kỳ, PBVN sẽ thu từ tài khoản đã đăng ký thu phí dịch vụ. Trường hợp tại thời điểm thu phí định kỳ, tài khoản này không đủ số dư thì PBVN có quyền trích Nợ



tài khoản khác của Khách hàng tại PBVN hoặc yêu cầu Khách hàng thanh toán cho PBVN bằng các hình thức khác. Khách hàng cam kết sẽ thanh toán đầy đủ các loại phí dịch vụ liên quan cho PBVN trong phạm vi thời hạn được yêu cầu.

5. Ngân hàng có quyền thay đổi biểu phí sử dụng dịch vụ e-Banking sau khi thông báo cho Khách hàng theo phương thức đã được báo trước với Khách hàng. Sự thay đổi có hiệu lực kể từ ngày thông báo. Nếu Khách hàng tiếp tục truy cập và sử dụng dịch vụ e-Banking sau thông báo trên, Khách hàng đồng ý đã chấp thuận các thay đổi về phí dịch vụ đó.

ĐIỀU 77. DỊCH VỤ THANH TOÁN BẰNG MÃ QR

1. QR Pay là dịch vụ được cung cấp trong ứng dụng PB engage VN và theo đó các điều khoản liên quan đến dịch vụ này được gắn liền với Điều kiện và Điều khoản sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử (Ngân hàng trực tuyến và Ngân hàng di động) của PBVN. Những điều khoản này áp dụng và điều chỉnh việc sử dụng dịch vụ QR Pay của khách hàng được cung cấp bởi Ngân hàng. Dịch vụ QR Pay cho phép Ngân hàng chuyển một số tiền được Khách hàng chỉ định từ một tài khoản khả dụng của Khách hàng đến một tài khoản của người bán hoặc người nhận thông qua mã QR của người bán hoặc người nhận.
2. Nếu Khách hàng muốn chuyển tiền qua QR Pay, trước tiên Khách hàng phải tải xuống và cài đặt ứng dụng PB engage VN trên thiết bị di động của Khách hàng và chọn một tài khoản khả dụng được sử dụng để Ngân hàng khấu trừ tiền cho các khoản thanh toán được thực hiện qua QR Pay.
3. Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo rằng số tiền giao dịch được nhập vào hoặc được hiển thị trên màn hình ứng dụng di động của Khách hàng là chính xác trước khi xác nhận giao dịch. Số tiền giao dịch được nhập vào hoặc được hiển thị thông qua mã QR của người bán hoặc người nhận có thể được Ngân hàng chấp nhận là chính xác khi Khách hàng xác nhận giao dịch. Ngân hàng không có nghĩa vụ xác minh rằng số tiền Ngân hàng thanh toán khớp đúng với số tiền của người nhận.
4. Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng về trạng thái thành công, thất bại hoặc bị từ chối của từng giao dịch thanh toán qua QR Pay.
5. Khách hàng xác nhận và đồng ý rằng Ngân hàng không có nghĩa vụ và không bắt buộc phải thực hiện bất kỳ bước nào để xác minh hoặc tìm kiếm bất kỳ xác nhận nào khác từ bất kỳ bên nào về việc liệu người bán hoặc người nhận đó có phải là bên dự định nhận các khoản tiền hay không. Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm về việc chuyển tiền cho người bán hoặc người nhận đó ngay cả khi người đó không phải là bên được dự định nhận tiền.
6. Căn cứ theo Điều 77.5 nêu trên, Khách hàng đồng ý rằng một khi giao dịch thanh toán qua QR Pay được xác nhận, nó sẽ không thể hủy ngang và Ngân hàng sẽ không thể hủy, dừng hoặc thực hiện bất kỳ thay đổi nào đối với giao dịch đó.

ĐIỀU 78. CÁC DỊCH VỤ BỔ SUNG KÈM THEO E-BANKING

1. Với trường hợp các dịch vụ giá trị gia tăng trong sản phẩm e-Banking được Ngân hàng tự động tích hợp, Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng về các dịch vụ giá trị gia tăng đó. Nếu Khách hàng không muốn sử dụng những sản phẩm giá trị gia tăng, Khách hàng vui lòng gửi yêu cầu đến Ngân hàng đề nghị chấm dứt sử dụng dịch vụ. Nếu Khách hàng không gửi yêu cầu chấm dứt sử dụng dịch vụ, mặc nhiên được hiểu rằng Khách hàng đồng ý sử dụng dịch vụ.
2. Với trường hợp các dịch vụ bổ sung kèm theo không được Ngân hàng tự động tích hợp, Khách hàng cần đến Ngân hàng đăng ký để sử dụng sản phẩm dịch vụ.

ĐIỀU 79. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG**1. Quyền của Khách hàng**

- a. Sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking theo các quy định tại Điều kiện và Điều khoản này và các quy định của pháp luật khác có liên quan.
- b. Gửi yêu cầu tra soát liên quan đến các giao dịch được thực hiện trên PBVN e-Banking.
- c. Gửi yêu cầu khiếu nại liên quan tới việc sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking qua số điện thoại hỗ trợ (1800-599-930), thông qua tính năng Hộp thư trên trang web của Ngân hàng (www.ebank.publicbank.com.vn), qua địa chỉ email (Cardservices@publicbank.com.vn) hoặc tại các ĐVKD của PBVN.
- d. Các quyền khác của Khách hàng được nêu trong các phần khác của Điều kiện và Điều khoản này và các quy định có liên quan của Pháp luật.

2. Trách nhiệm của Khách hàng

- a. Sử dụng dịch vụ và quản lý tài khoản theo đúng quy định, hướng dẫn của PBVN và quy định của Pháp luật. Cài đặt, sử dụng các phần mềm, ứng dụng, thiết bị thực hiện các giao dịch e-Banking theo đúng Hướng dẫn sử dụng dịch vụ của PBVN.
- b. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của PBVN khi đăng ký dịch vụ và trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- c. Thông báo ngay bằng văn bản cho ĐVKD của PBVN khi có bất kỳ thay đổi nào từ phía Khách hàng. Đến ngay ĐVKD của PBVN để thông báo bất kỳ sự thay đổi liên quan đến số điện thoại di động đã đăng ký sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking theo quy định hiện hành của PBVN (cho dù những thay đổi này phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, hoặc việc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp, hoặc là do điện thoại di động của Khách hàng bị mất, hoặc bất kỳ lý do nào khác). PBVN sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký nếu không nhận được bất kỳ thông báo thay đổi của Khách hàng.
- d. Chịu trách nhiệm bảo mật Tên đăng nhập, mật khẩu, điện thoại di động, thiết bị Token và mã OTP. PBVN khuyến cáo Khách hàng không tiết lộ mật khẩu cho người khác và/hoặc đặt tùy chọn của trình duyệt web cho phép lưu lại tên và mật khẩu người dùng. Thông báo ngay bằng văn bản ngay lập tức cho PBVN (hoặc thông báo



qua đường dây nóng 24/7: 1800599930/84-24-38262000 và gửi thư thông báo ngay sau đó) trong trường hợp các thông tin trên bị lộ hoặc nghi ngờ bị lộ hay bị mất hoặc bị lợi dụng và phải chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện trên PBVN e-Banking trước khi PBVN thực hiện khóa dịch vụ của Khách hàng.

- e. Khách hàng đồng ý nhận tin nhắn/thư điện tử do PBVN gửi tới để:
- Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.
 - Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi (Khách hàng có thể phản hồi về việc đồng ý/không đồng ý nhận các thông báo này).
 - Thông báo phục vụ cho việc thực hiện giao dịch với Khách hàng.
 - Thông báo Tên đăng nhập và Thông báo mật khẩu đăng nhập dịch vụ.
- f. Thường xuyên kiểm tra số dư các tài khoản, bảng kê các giao dịch phát sinh và sao kê tài khoản, thông báo ngay cho PBVN nếu có bất kỳ bất thường nào trong giao dịch.
- g. Chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch tài chính đã được thực hiện thành công bằng tên đăng nhập, mật khẩu, và yếu tố xác thực mà PBVN đã cấp cho Khách hàng. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tất cả các lệnh và giao dịch được thực hiện sau khi có sự đăng nhập thành công bằng Tên đăng nhập và mật khẩu của Khách hàng, không xét đến việc truy cập, lệnh và giao dịch đó có thể do một bên thứ ba thực hiện.
- h. Đối với tài khoản chung, chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch trên tài khoản chung được thực hiện thông qua dịch vụ PBVN e-Banking. Mọi giao dịch gắn với tài khoản được thực hiện thông qua dịch vụ PBVN e-Banking sẽ ràng buộc chung và riêng rẽ với tất cả các đồng chủ tài khoản, bất kể giao dịch đó được thực hiện bởi một trong các đồng chủ tài khoản và các đồng chủ tài khoản còn lại biết hoặc không biết về giao dịch đó.
- i. Khách hàng phải tải xuống ứng dụng PB engage VN từ Apple App Store hoặc Google Play Store và sẽ không cài đặt ứng dụng di động thông qua một bên thứ ba hoặc các dịch vụ không được cung cấp bởi hệ điều hành trên điện thoại của họ.
- j. Khách hàng không được sử dụng dịch vụ e-Banking trên các thiết bị hoặc hệ điều hành bị chỉnh sửa khác so với các thiết bị hoặc hệ điều hành được nhà sản xuất hỗ trợ hoặc đảm bảo về mặt cấu hình. Cụ thể là các thiết bị đã bị can thiệp để phá vỡ những rào cản bảo mật được cài đặt trên phần mềm gốc bởi nhà sản xuất điện thoại hoặc nhà phát triển hệ điều hành, hay còn được gọi là thiết bị bị “jail-broken” hoặc “rooted”.
- k. Khách hàng không được sử dụng dịch vụ trong môi trường có thể gây hại đến những tính năng, đặc điểm bảo mật của dịch vụ e-Banking hoặc thông tin bảo mật của Khách hàng.
- l. Khách hàng chịu trách nhiệm áp dụng các biện pháp hợp lý để đảm bảo tính an toàn, tương thích đối với mọi loại máy móc, thiết bị, phần mềm, ứng dụng Khách hàng



sử dụng khi kết nối, tiếp cận đến dịch vụ để quản lý, ngăn chặn việc truy cập trái phép dịch vụ.

- m. Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ các thông tin của bên thứ ba (nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ) trên màn hình dịch vụ PBVN e-Banking trước khi sử dụng.
- n. Chịu trách nhiệm về các khoản phí điện thoại, phí truy cập Internet và các khoản phí khác mà bên thứ ba thu khi sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking.
- o. Bằng chi phí của mình, trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng v.v... để có thể kết nối và truy cập an toàn dịch vụ PBVN e-Banking.
- p. Chấp nhận rằng tin nhắn từ PBVN e-Banking đã được gửi cho Khách hàng nếu tin nhắn này đã được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ, bất kể Khách hàng có thực sự nhận được tin nhắn này hay không.
- q. Trong trường hợp Khách hàng nhận được bất kỳ tài liệu hoặc dữ liệu nào có chứa thông tin mà Khách hàng không phải người nhận như dự định, thì Khách hàng đồng ý xóa các tài liệu hoặc dữ liệu đó, và cũng đồng ý sẽ thông báo ngay lập tức cho PBVN. Việc sử dụng, phổ biến, phân phát hoặc sao chép các tài liệu hoặc số liệu đó bị nghiêm cấm.
- r. Không được phép tái tạo, sao chép, chỉnh sửa, phân phối, phát hành, truyền dẫn, lưu giữ, thực hiện, cấp phép, bán hoặc sửa đổi nội dung trang web của PBVN mà không được sự đồng ý bằng văn bản của người có thẩm quyền của PBVN. Nghiêm cấm việc đưa đường dẫn tới trang web này, cấu trúc hoặc “phản ánh” bất kỳ nội dung nào của trang web này trên một trang web khác hoặc một máy chủ mà không có sự đồng ý rõ ràng bằng văn bản của một người có thẩm quyền của PBVN.
- s. Khách hàng sẽ bồi thường và bảo đảm cho Ngân hàng, các đơn vị kinh doanh của Ngân hàng không bị ảnh hưởng bởi bất cứ khiếu nại, tố tụng nào, hành động, tổn thất, thiệt hại, chi phí (bao gồm cả chi phí pháp lý trên cơ sở bồi thường), các khoản nợ hoặc chi phí phát sinh từ bất kỳ sơ suất nào và hoặc hành vi gian lận nào là kết quả của hành động hoặc hành vi của Khách hàng.
- t. Khách hàng sẽ tuân thủ Điều khoản và Điều kiện của từng công ty nhận thanh toán hóa đơn trong việc thanh toán các hóa đơn cho các công ty này mà Ngân hàng không tham dự vào việc thực hiện các Điều khoản và Điều kiện đó.
- u. Các trách nhiệm khác theo quy định của các mục khác trong Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan của Pháp luật.
- v. Sau khi Khách hàng ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ, Khách hàng vẫn bị ràng buộc bởi các Điều khoản và Điều kiện này ở chừng mực liên quan đến quyền và trách nhiệm của Khách hàng trong thời gian sử dụng dịch vụ.

ĐIỀU 80. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA PBVN

1. Quyền của PBVN

- a. Yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin cá nhân, giấy tờ tùy thân, chữ ký, con dấu (nếu có) và các tài liệu có liên quan theo quy định của pháp luật hiện hành khi Khách hàng thực hiện các yêu cầu liên quan đến dịch vụ PBVN e-Banking.
- b. Ngân hàng được quyền thu thập dữ liệu sinh trắc học theo thỏa thuận bằng văn bản với Khách hàng phù hợp quy định của pháp luật để xác thực Khách hàng và sử dụng dữ liệu sinh trắc học để thực hiện giao dịch thông qua dịch vụ e-Banking.
- c. Khi cần thiết, PBVN có quyền thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng. Tuy nhiên, PBVN có trách nhiệm thông báo trước cho Khách hàng về việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ này.
- d. PBVN không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ, trừ những thiệt hại, tổn thất này là do lỗi chủ quan của PBVN.
- e. Từ chối thực hiện các giao dịch nếu PBVN phát hiện giao dịch vào thời điểm xử lý, có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ hay không có đủ cơ sở để thực hiện xử lý như: số tiền còn lại trên tài khoản hạch toán sau khi thực hiện giao dịch nhỏ hơn số dư tối thiểu theo quy định của PBVN, tổng số tiền giao dịch trong ngày (bao gồm các giao dịch đã thực hiện trong ngày và giao dịch đang thực hiện) vượt quá hạn mức giao dịch cho phép, tài khoản hạch toán bị phong tỏa, tài khoản thụ hưởng bị đóng hay do yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc các nguyên nhân khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của PBVN.
- f. Yêu cầu Khách hàng cung cấp các văn bản và chứng từ, tài liệu (nếu cần thiết) để PBVN có đủ cơ sở thực hiện giao dịch và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực hiện giao dịch này.
- g. Tự động trích nợ tài khoản của Khách hàng để thanh toán các loại phí liên quan đến giao dịch mà Khách hàng thực hiện trên PBVN e-Banking.
- h. Đối với các tra soát tiếp nhận từ Khách hàng, PBVN sẽ thay mặt Khách hàng yêu cầu Ngân hàng thụ hưởng thực hiện tra soát hoặc yêu cầu hoàn trả Lệnh giao dịch từ Ngân hàng thụ hưởng để Khách hàng làm lại Lệnh giao dịch mới.
- i. Trong trường hợp nhận được tra soát của các Ngân hàng ngoài hệ thống yêu cầu Khách hàng đính chính thông tin của lệnh thanh toán (do Khách hàng chỉ dẫn sai thông tin), Ngân hàng có quyền thay mặt Khách hàng yêu cầu hoàn trả lại lệnh thanh toán nói trên để hoàn trả lại món tiền vào tài khoản của Khách hàng.
- j. Thay đổi các hình thức tiếp nhận tra soát/khiếu nại liên quan đến các lệnh giao dịch thực hiện trên PBVN e-Banking của Khách hàng mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng. Tuy nhiên, PBVN có trách nhiệm thông báo trước cho Khách hàng về việc thay đổi này.
- k. PBVN có thể rút bất kỳ công ty nào, vào bất kỳ lúc nào, ra khỏi danh sách các công ty nhận thanh toán hóa đơn, và danh sách này có thể được Ngân hàng thay đổi tùy từng thời điểm mà không cần tuyên bố lý do và Khách hàng đồng ý rằng PBVN sẽ



không chịu trách nhiệm về tổn thất, mất mát mà Khách hàng có thể phải gánh chịu từ việc làm nói trên của Ngân hàng.

1. Cung cấp thông tin liên quan đến Khách hàng cho Khách hàng hoặc cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền hoặc bên thứ ba được phép hoặc bên được Khách hàng đồng ý.

2. Trách nhiệm của PBVN

- a. Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng theo Điều khoản và Điều kiện này.
- b. Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản và giao dịch theo quy định của pháp luật và cam kết không bán, tiết lộ, rò rỉ các thông tin Khách hàng. Thu thập, sử dụng, cung cấp thông tin Khách hàng theo các quy định hiện hành.
- c. Cam kết khả năng đảm bảo hoạt động liên tục của hệ thống e-Banking.
- d. Hỗ trợ các biện pháp xử lý kịp thời khi nhận được thông báo hợp lệ của Khách hàng bằng văn bản về các sự cố gặp phải.
- e. Giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng theo quy định.
- f. Thông báo và hoàn trả số tiền giao dịch vào tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng khi giao dịch bị lỗi không thể chuyển tới Ngân hàng thụ hưởng.
- g. Thông báo cho Khách hàng khi có sự thay đổi chính sách liên quan đến dịch vụ trên trang Web của Ngân hàng/ứng dụng PB engage VN hoặc theo các phương thức mà Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng.
- h. Chịu trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu của Khách hàng và hỗ trợ Khách hàng trong việc đối chiếu, xác nhận và xử lý các vấn đề liên quan đến thanh toán hóa đơn trên trang web của PBVN. Việc cung cấp hàng hóa và dịch vụ cũng như chất lượng của hàng hóa dịch vụ thuộc về trách nhiệm của các đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ.
- i. Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan của Pháp luật.

E. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC SMART OTP

ĐIỀU 81. ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG SMART OTP

1. Điều kiện sử dụng chung

- a. Khách hàng cần có tài khoản thanh toán tại PBVN và sử dụng dịch vụ e-Banking của PBVN.
- b. Khách hàng cần thanh toán các yêu cầu đăng ký, chấp nhận tất cả điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của PBVN trong đó yêu cầu thực hiện các phương thức xác thực và điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Smart OTP của PBVN được quy định trong từng thời kỳ.

2. Điều kiện sử dụng riêng

- a. Có thiết bị di động (điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng, v.v...) sử dụng hệ điều hành theo quy định của PBVN trong từng thời kỳ.
***Lưu ý:** Smart OTP không hỗ trợ các thiết bị di động đã can thiệp ở mức độ hệ điều hành (jail break, unlock, rooted, v.v...)
- b. Hoàn tất tải, cài đặt và kích hoạt ứng dụng PBVN Smart OTP hoặc/và ứng dụng PB engage VN về thiết bị di động của Khách hàng.

ĐIỀU 82. PHẠM VI DỊCH VỤ VÀ HẠN MỨC GIAO DỊCH ÁP DỤNG

Tùy theo quy định của pháp luật và chính sách của PBVN trong từng thời kỳ, PBVN quy định phạm vi áp dụng chi tiết của Smart OTP tương ứng với từng loại dịch vụ PBVN đang cung cấp cho Khách hàng và hạn mức giao dịch áp dụng đối với Smart OTP. Phạm vi áp dụng và hạn mức giao dịch sẽ được PBVN thông báo đến Khách hàng thông qua một trong các kênh sau đây: Website chính thức của PBVN; thông báo tại các điểm giao dịch của PBVN; ứng dụng PBVN Smart OTP/ứng dụng PB engage VN; gửi đến email hoặc điện thoại di động hoặc địa chỉ bưu điện do Khách hàng đã đăng ký với PBVN.

ĐIỀU 83. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

1. Quyền của Khách hàng

- a. Khách hàng có quyền yêu cầu PBVN cập nhật các thông tin đăng ký sử dụng, yêu cầu cấp lại mật khẩu, khóa, mở khóa/kích hoạt lại Smart OTP theo thủ tục đăng ký cập nhật mà PBVN quy định. PBVN sẽ thực hiện yêu cầu của Khách hàng sau khi tiến hành kiểm tra và chấp nhận yêu cầu này.
- b. Khách hàng có quyền đăng ký thay đổi phương thức xác thực, hạn mức giao dịch của Smart OTP trong giới hạn cho phép tương ứng với gói dịch vụ.
- c. Khách hàng có quyền khiếu nại với PBVN về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Smart OTP theo quy định của pháp luật. Việc khiếu nại sẽ được thực hiện theo quy định của từng dịch vụ Ngân hàng mà Khách hàng sử dụng.
- d. Khách hàng có quyền yêu cầu chấm dứt sử dụng Smart OTP.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

- a. Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo quá trình đăng ký, thao tác sử dụng Smart OTP chính xác và đầy đủ tuân theo Hướng dẫn sử dụng của PBVN.
- b. Khách hàng chịu trách nhiệm an toàn và bảo mật các thiết bị cài đặt Smart OTP, thực hiện các biện pháp phòng tránh và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép các thiết bị đó.
- c. Khách hàng chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch tài chính đã được thực hiện thành công bằng tên đăng nhập, mật khẩu, và xác thực qua Smart OTP mà PBVN đã cấp cho Khách hàng. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tất cả các lệnh và giao dịch được thực hiện sau khi được xác thực qua Smart OTP mà Khách hàng đã đăng ký, không xét đến việc thực hiện đó có thể do một bên thứ ba thực hiện.
- d. Khách hàng có nghĩa vụ bảo mật/chịu trách nhiệm lưu giữ thông tin của Smart OTP và/ hoặc các thông tin khác liên quan của Khách hàng hoặc do PBVN cung cấp. Mọi giao dịch được xác thực thông qua Smart OTP mà PBVN cung cấp cho Khách hàng được hiểu là giao dịch được thực hiện theo ý chí của Khách hàng. Khách hàng chịu trách nhiệm khi tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng do nguyên nhân xuất phát từ phía Khách hàng.
- e. Ứng dụng PBVN Smart OTP và PB engage VN do PBVN cung cấp trên kho ứng dụng trực tuyến Play Store (đối với thiết bị sử dụng hệ điều hành Android) và App Store (đối với thiết bị sử dụng hệ điều hành iOS) hoặc kho ứng dụng trực tuyến nào khác mà PBVN sẽ quyết định và thông báo trong từng thời kỳ mới có giá trị pháp lý và ràng buộc các bên liên quan.
- f. Khách hàng đồng ý để PBVN tự động ghi nợ bất kỳ tài khoản thanh toán nào của Khách hàng để thu các khoản phí, các nghĩa vụ tài chính phát sinh phải trả cho PBVN khi Khách hàng sử dụng Smart OTP.
- g. Trường hợp phát hiện các giao dịch bất thường, nghi ngờ mật khẩu của mình bị lộ/đánh cắp hoặc mất, thất lạc thiết bị cài đặt Smart OTP, bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo, bị tin tặc tấn công hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công, hoặc có nhu cầu ngừng sử dụng Smart OTP, Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho PBVN bằng một trong các hình thức sau theo quy định của PBVN trong từng thời kỳ, bao gồm: liên hệ điểm giao dịch hợp pháp của PBVN, gọi điện cho Trung tâm hỗ trợ khách hàng của PBVN.
- h. Thực hiện các nghĩa vụ khác theo Quy định này, thỏa thuận giữa các bên và quy định của pháp luật.

ĐIỀU 84. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA PBVN

1. Quyền của PBVN

- a. Không chịu trách nhiệm với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do lỗi Khách hàng để lộ tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực vì bất kỳ lý do gì, hoặc Khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn không do PBVN cung cấp, hoặc thiết



bị của khách hàng bị người khác sử dụng mà được sự đồng ý hoặc không được sự đồng ý của khách hàng.

- b. PBVN có quyền chủ động ngừng cung cấp Smart OTP cho Khách hàng khi:
- Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của PBVN, PBVN không còn khả năng cung cấp Smart OTP hay Khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng Smart OTP theo nội dung trong Quy định này và các quy định liên quan khác của PBVN, hay đại diện ủy quyền của Khách hàng không được PBVN chấp thuận.
 - Vì lý do thay đổi chính sách pháp luật của nhà nước dẫn đến việc PBVN không thể tiếp tục cung cấp cho Khách hàng.
 - Các trường hợp khác theo quy định của PBVN trong từng thời kỳ.
 - Trong trường hợp PBVN ngừng cung cấp dịch vụ Smart OTP, PBVN sẽ thông báo cho Khách hàng bằng các hình thức quy định bởi PBVN trong từng thời kỳ.

2. Nghĩa vụ của PBVN

- a. Tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành về an toàn bảo mật trong giao dịch ngân hàng điện tử.
- b. Cung cấp Smart OTP trong phạm vi khách hàng đăng ký sử dụng và thỏa thuận với PBVN.
- c. Bảo mật thông tin của khách hàng theo quy định của pháp luật. PBVN chỉ cung cấp các thông tin liên quan đến Khách hàng, thông tin về giao dịch của Khách hàng cho bên thứ ba được phép hoặc được Khách hàng đồng ý hoặc theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật.
- d. Khóa quyền truy cập e-Banking của Khách hàng khi nhận được thông báo của Khách hàng về việc thiết bị cài đặt Smart OTP bị thất lạc và/ hoặc lộ thông tin đăng nhập Smart OTP của Khách hàng.
- e. Giải quyết các khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng Smart OTP của PBVN.

ĐIỀU 85. XỬ LÝ SỰ CỐ TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG SMART OTP

Khách hàng cần gọi điện ngay cho số điện thoại hỗ trợ khách hàng của PBVN (18001198); hoặc đến các điểm giao dịch của PBVN để được hướng dẫn xử lý nếu:

- Khách hàng không thể truy cập vào ứng dụng PBVN Smart OTP/ứng dụng PB engage VN hay nghi ngờ tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực bị lộ hay quên mật khẩu, tên truy cập; hoặc
- Khách hàng phát hiện bất kỳ một vấn đề nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của ứng dụng PBVN Smart OTP/ứng dụng PB engage VN.

MỤC F. ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN VỀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

ĐIỀU 86. QUY ĐỊNH CHUNG VỀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

1. Điều kiện và điều khoản về Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân (DKDKBV DLCN) áp dụng cho thông tin, dữ liệu cá nhân của Khách hàng được xử lý bởi PBVN.
2. DKDKBV DLCN này được ban hành để thông báo đến Khách hàng về cam kết của PBVN đóng vai trò là Bên Kiểm soát và Xử lý dữ liệu cá nhân trong việc tuân thủ theo các quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân được cung cấp bởi Khách hàng vì PBVN nhận thức rõ được tầm quan trọng của dữ liệu cá nhân PBVN đang nắm giữ và niềm tin vững chắc của Khách hàng đối với PBVN.
3. DKDKBV DLCN này là một phần không tách rời của các điều khoản và điều kiện tương ứng điều chỉnh mối quan hệ giữa Khách hàng và Ngân hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở, như có thể được áp dụng, Điều kiện và Điều khoản dành cho tài khoản vãng lai thông thường/tài khoản vãng lai ưu đãi và các dịch vụ ngân hàng, Điều kiện và Điều khoản dành cho tiền gửi có kỳ hạn/tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, Điều kiện và Điều khoản Phát hành và sử dụng thẻ VISA Credit, Điều kiện và Điều khoản của Thỏa thuận cấp tín dụng, cũng như Điều kiện và Điều khoản của các sản phẩm và dịch vụ khác của Ngân hàng mà Quý khách đăng ký sử dụng (gọi chung là “Các Điều kiện và Điều khoản”) và nên được đọc cùng với Các Điều kiện và Điều khoản đó. Bằng việc đăng ký sử dụng hoặc sử dụng các sản phẩm hoặc dịch vụ của chúng tôi hoặc bằng việc cho phép chúng tôi sử dụng thông tin cá nhân của Khách hàng, Khách hàng chấp nhận các chính sách và thực tiễn được mô tả trong DKDKBV DLCN này.
4. Để tránh nhầm lẫn, DKDKBV DLCN này chỉ áp dụng cho dữ liệu cá nhân của Khách hàng. Bằng việc cung cấp dữ liệu cá nhân của một bên thứ ba (chẳng hạn như thông tin của người phụ thuộc, vợ/chồng, con cái và/hoặc cha mẹ, bạn bè, bên thụ hưởng, người được ủy quyền, đối tác, người liên hệ trong trường hợp khẩn cấp hoặc các cá nhân khác) cho chúng tôi, Khách hàng cam đoan và bảo đảm rằng Khách hàng đã có được sự đồng ý của bên thứ ba đó cho việc xử lý (bao gồm nhưng không giới hạn việc thu thập, sử dụng và tiết lộ) các thông tin cá nhân cho các mục đích được nêu tại DKDKBV DLCN này. Trong trường hợp Khách hàng là một pháp nhân hoặc tổ chức, trong phạm vi mà Khách hàng đã cung cấp hoặc sẽ cung cấp các thông tin cá nhân về các giám đốc, cổ đông, người lao động, người đại diện theo ủy quyền, đại lý và/hoặc các cá nhân khác, Khách hàng xác nhận rằng Khách hàng đã giải thích hoặc sẽ giải thích cho những người đó rằng thông tin cá nhân của họ sẽ được cung cấp cho chúng tôi và chúng tôi sẽ xử lý các thông tin đó, và Khách hàng xác nhận và bảo đảm rằng Khách hàng đã có sự đồng ý của họ cho việc xử lý (kể cả việc tiết lộ và chuyển giao) các thông tin cá nhân của họ phù hợp với DKDKBV DLCN này.

ĐIỀU 87. LOẠI DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA KHÁCH HÀNG ĐƯỢC PBVN XỬ LÝ

Dữ liệu cá nhân của Quý khách được phân loại thành: (i) Dữ Liệu Cá Nhân Cơ Bản; và (ii) Dữ Liệu Cá Nhân Nhạy Cảm.

1. Dữ liệu cá nhân cơ bản

- a. Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
- b. Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;
- c. Giới tính;
- d. Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ;
- e. Quốc tịch;
- f. Hình ảnh của cá nhân;
- g. Số điện thoại, số chứng minh nhân dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe, số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế;
- h. Tình trạng hôn nhân;
- i. Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái);
- j. Thông tin về tài khoản số của cá nhân; dữ liệu cá nhân phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng;
- k. Các thông tin khác gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể không thuộc Dữ liệu cá nhân nhạy cảm.

2. Dữ liệu cá nhân nhạy cảm

- a. Quan điểm chính trị, quan điểm tôn giáo;
- b. Tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án, không bao gồm thông tin về nhóm máu;
- c. Thông tin liên quan đến nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;
- d. Thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của cá nhân;
- e. Thông tin về thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng của cá nhân;
- f. Thông tin về đời sống tình dục, xu hướng tình dục của cá nhân;
- g. Dữ liệu về tội phạm, hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật;
- h. Thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác, gồm: thông tin định danh khách hàng theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;
- i. Dữ liệu về vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị;
- j. Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định là đặc thù và cần có biện pháp bảo mật cần thiết.

ĐIỀU 88. MỤC ĐÍCH XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Chúng tôi, và bên xử lý dữ liệu mà chúng tôi sử dụng, có thể xử lý dữ liệu cá nhân vì một hoặc nhiều mục đích sau đây:



- a. để xác định danh tính và lý lịch; xác thực và sàng lọc;
- b. để tiến hành kiểm tra với cơ quan đăng ký chống tin nhắn rác, thư điện tử rác, cuộc gọi rác hoặc cơ quan đăng ký khác (nếu có);
- c. để đánh giá và xử lý (các) đơn đăng ký/yêu cầu của Quý khách đối với bất kỳ sản phẩm hoặc dịch vụ nào được chúng tôi cung cấp hoặc phân phối (bao gồm nhưng không giới hạn ở những sản phẩm của bên thứ ba chẳng hạn như các chính sách bảo hiểm);
- d. để đánh giá tình trạng tài chính của Quý khách thông qua thẩm tra tín dụng;
- e. để thẩm tra, xây dựng và đánh giá độ tin cậy về tín dụng của Quý khách;
- f. để chúng tôi có thể cân nhắc việc cung cấp hoặc tiếp tục cung cấp bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào của chúng tôi tới Quý khách;
- g. để quản lý và duy trì (các) tài khoản và trang thiết bị mà Quý khách có với chúng tôi;
- h. để cung cấp/gửi sao kê, thư tín, thư hoặc các thông báo khác tới Quý khách hoặc các bên khác có liên quan, và để cập nhật thông tin cá nhân của Quý khách;
- i. để nhập liệu, để kiểm tra tính đầy đủ và chính xác của các dữ liệu khách hàng được nhập vào hệ thống;
- j. để quản lý tốt hơn việc kinh doanh của chúng tôi và mối quan hệ của Quý khách với chúng tôi (bao gồm việc đào tạo nhân viên);
- k. để xác thực Quý khách để, bên cạnh các hoạt động khác, Quý khách có thể truy cập tài khoản số/điện tử, để cá nhân hóa trải nghiệm của Quý khách đối với các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi, để quản lý việc truy cập và tình trạng thành viên của Quý khách với các bên thứ ba có liên quan;
- l. để tự động đăng ký Quý khách vào các ứng dụng kỹ thuật số để quản lý thẻ và tài khoản thẻ của Quý khách, bao gồm nhưng không giới hạn ở ứng dụng di động, sao kê thẻ tín dụng điện tử, xác thực sinh trắc học và các giải pháp phát hiện gian lận sử dụng sinh trắc học của chúng tôi;
- m. để quản lý và ghi âm các cuộc gọi và các liên lạc thông qua kênh điện tử với Quý khách và các bên có liên quan khác;
- n. để thực hiện và tuân thủ với các thoả thuận hợp đồng giữa chúng tôi với các bên khác;
- o. để đổi quà thưởng, giao quà tặng, chuyển đổi dặm thưởng;
- p. để tiến hành tạm khoá, phong toả hoặc đóng thẻ/tài khoản/giao dịch;
- q. để hiểu rõ hơn các nhu cầu đầu tư và tình trạng tài chính hiện tại và trong tương lai của Quý khách;
- r. để cải thiện, tăng cường, cá nhân hóa, và cá biệt hóa các sản phẩm và dịch vụ bao gồm cả các dịch vụ trực tuyến của chúng tôi và để phát triển các sản phẩm và dịch vụ mới;
- s. để quản lý các đề nghị, cạnh tranh, các chiến dịch và khuyến mại;



- t. để trả lời các câu hỏi và khiếu nại của Quý khách và để giải quyết tranh chấp nói chung;
- u. để tạo dữ liệu, báo cáo và thống kê, phản hồi, cho chúng tôi hoặc cho các bên thứ ba khác có liên quan của chúng tôi hoặc trên cơ sở yêu cầu của Ngân hàng nhà nước hoặc các cơ quan có thẩm quyền hoặc các bên thứ ba khác có liên quan;
- v. để tiến hành nghiên cứu thị trường, khảo sát và phân tích dữ liệu liên quan đến bất kỳ sản phẩm hoặc dịch vụ nào do chúng tôi cung cấp (cho dù được tiến hành bởi riêng PBVN hoặc cùng với các bên khác) mà có thể liên quan tới Quý khách;
- w. để đánh giá rủi ro, phân tích xu hướng, thống kê, lên kế hoạch, bao gồm phân tích xử lý dữ liệu về thống kê, tín dụng, rủi ro và phòng chống rửa tiền, để tạo lập và duy trì các hệ thống chấm điểm tín dụng và để đánh giá và duy trì dữ liệu về lịch sử tín dụng cá nhân;
- x. để cung cấp thông tin, đề nghị giao dịch và tiến hành tiếp thị và khuyến mại tới Quý khách liên quan đến bất kỳ sản phẩm, dịch vụ, đề nghị giao dịch hoặc sự kiện nào do PBVN hoặc đối tác kinh doanh của PBVN cung cấp mà chúng tôi cho rằng Quý khách có thể quan tâm;
- y. cho mục đích kiểm toán, quản lý rủi ro và tuân thủ;
- z. để đáp ứng hoặc tuân thủ các chính sách nội bộ của PBVN và các thủ tục và bất kỳ quy tắc, luật pháp, quy định, quy tắc thực hành hoặc các hướng dẫn, chỉ thị hoặc yêu cầu được ban hành bởi bất kỳ tòa án, cơ quan pháp luật hoặc cơ quan quản lý nào (cả trong nước hoặc quốc tế) (bao gồm nhưng không giới hạn việc tiết lộ thông tin cho các cơ quan quản lý, thực hiện kiểm tra, giám sát hoặc điều tra kiểm toán);
- aa. để đánh giá bất kỳ yêu cầu mua lại, tiến hành bất kỳ giao dịch mua lại hoặc chuyển giao việc kinh doanh và/hoặc tài sản, chuyển giao hoặc chuyển nhượng quyền, lợi ích hoặc nghĩa vụ theo (những) hợp đồng của Quý khách với chúng tôi;
- bb. để bảo vệ hoặc thực thi các quyền của chúng tôi, bao gồm việc để thu các khoản phí và lệ phí và để thu hồi bất kỳ khoản nợ nào đang nợ chúng tôi;
- cc. để duy trì thông tin chính xác về nhận biết khách hàng (KYC), thực hiện việc tìm kiếm tên, việc xác minh, và việc tiến hành các kiểm tra phòng chống rửa tiền, tín dụng và lý lịch hoặc các kiểm tra khác theo yêu cầu;
- dd. để phát hiện, ngăn chặn, và điều tra tội phạm, tấn công, hoặc các vi phạm bao gồm gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, hối lộ, tham nhũng, hoặc trốn thuế;
- ee. cho các nhà cung cấp/các bên cung cấp dịch vụ/các bên bán của chúng tôi;
- ff. cho bất kỳ mục đích nào khác được yêu cầu hoặc cho phép bởi bất kỳ luật, quy định, hướng dẫn và/hoặc các cơ quan quản lý có liên quan nào; và/hoặc;
- gg. để thực hiện các hoạt động khác có liên quan đến việc cung cấp, vận hành, xử lý và quản lý của chúng tôi đối với các sản phẩm và dịch vụ cho Quý khách, hoặc để phục vụ các mục đích khác mà chúng tôi cho là phù hợp tại từng thời điểm;
- hh. Đoạn phim của máy quay giám sát (CCTV), trong trường hợp cụ thể, cũng có thể được sử dụng cho các mục đích sau đây: (i) cho các mục đích đảm bảo chất lượng;



(ii) cho mục đích an ninh công cộng và an toàn lao động; (iii) phát hiện và ngăn chặn việc sử dụng đáng ngờ, không phù hợp hoặc không được phép của các tiện ích, sản phẩm, dịch vụ và/hoặc cơ sở của chúng tôi; (iv) phát hiện và ngăn chặn hành vi phạm tội; và/hoặc (v) tiến hành điều tra các sự cố.

ĐIỀU 89. CÁCH THỨC THU THẬP VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

1. Với tư cách là Bên Kiểm soát và Xử lý dữ liệu cá nhân, PBVN cần và/hoặc được yêu cầu thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan (gọi chung là xử lý) đến dữ liệu cá nhân bao gồm bất kỳ dữ liệu liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến Quý khách và/hoặc giao dịch của Quý khách với chúng tôi.
2. Chúng tôi, và bên xử lý dữ liệu mà chúng tôi sử dụng, có thể thu thập những dữ liệu cá nhân từ Quý khách khi Quý khách yêu cầu, hoặc trong quá trình chúng tôi cung cấp cho Quý khách, bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào của chúng tôi, và từ nhiều nguồn đa dạng, bao gồm nhưng không giới hạn:
 - a. thông qua quan hệ giữa Quý khách và chúng tôi, ví dụ thông tin mà Quý khách cung cấp trong các văn bản đăng ký hoặc các tài liệu hỗ trợ giao dịch, khi Quý khách sử dụng các sản phẩm hoặc dịch vụ của chúng tôi, khi tham gia các khảo sát, sự cạnh tranh và chương trình khuyến mại dành cho khách hàng, và trong quá trình đánh giá tài chính;
 - b. thông qua liên hệ trao đổi bằng lời nói và văn bản của Quý khách với chúng tôi và/hoặc các đại lý được ủy quyền của chúng tôi;
 - c. từ các nhà cung cấp, bên cung cấp dịch vụ, đối tác, thương nhân và các bên thứ ba, bao gồm nhưng không giới hạn các bên tư vấn về khảo sát, truyền thông mạng xã hội, tiếp thị, tham chiếu tín dụng, ngăn ngừa gian lận, tập hợp dữ liệu; bên hỗ trợ cơ sở hạ tầng và phương tiện, và các bên thứ ba khác liên quan đến hoạt động kinh doanh của chúng tôi;
 - d. từ các bên thứ ba có quan hệ với Quý khách, như người sử dụng lao động, đồng sở hữu tài khoản, bên bảo lãnh, bên cung cấp biện pháp bảo đảm, đồng đối tác, đồng quản lý và đồng cổ đông;
 - e. từ bất kỳ bên cung cấp báo cáo tín dụng, bên cung cấp tham chiếu tín dụng và các cơ quan thuộc chính phủ, hoặc thông tin thu thập từ bất kỳ nguồn công cộng sẵn có, các hướng dẫn, hoặc cơ quan đăng ký nào;
 - f. từ Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác tại Việt Nam hoặc ở nước ngoài;
 - g. thông qua các đoạn phim lưu trữ từ máy quay giám sát (CCTV) tại cơ sở kinh doanh hoạt động của chúng tôi;
 - h. từ hoạt động phân tích Quý khách sử dụng và quản lý (các) tài khoản/ tiện ích của Quý khách tại Ngân hàng, từ các giao dịch mà Quý khách thực hiện và từ khoản thanh toán được thực hiện từ/ đến (các) tài khoản/ tiện ích của Quý khách;



- i. thông qua các tập tin được tạo ra bởi trang mạng mà Quý khách truy cập (cookie) hoặc các thiết bị/ công cụ giám sát tương tự; và/ hoặc;
- j. từ những nguồn của bên thứ ba, mà Quý khách đồng ý việc thu thập, hoặc những nguồn mà việc thu thập được pháp luật yêu cầu hoặc cho phép.

ĐIỀU 90. TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐƯỢC CUNG CẤP VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Để cung cấp cho Quý khách các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi và để quản lý và/hoặc vận hành các sản phẩm và dịch vụ đó, và/hoặc để phục vụ các mục đích khác như được mô tả ở trên, chúng tôi có thể tiết lộ dữ liệu cá nhân của Quý khách hoặc dữ liệu cá nhân của các bên thứ ba có liên quan đến Quý khách, cho các bên dưới đây:

- a. các công ty và/hoặc các tổ chức trong Tập đoàn Public Bank;
- b. các công ty và/hoặc các tổ chức đóng vai trò là các bên bán, các bên cung cấp, các đối tác, các đại lý và/hoặc các cố vấn chuyên nghiệp của chúng tôi, bao gồm nhưng không giới hạn ở các công ty cung cấp dịch vụ hành chính, thư từ, tiếp thị qua điện thoại, bán hàng trực tiếp, trung tâm gọi điện, quy trình kinh doanh, du lịch, thị thực, quản trị tri thức, quản trị nhân sự, xử lý dữ liệu, công nghệ thông tin, máy tính, thanh toán, thu hồi nợ, tham chiếu tín dụng và các kiểm tra lý lịch khác, lưu ký, nhận tiền gửi, thẻ nhựa, văn thư, nghiên cứu thị trường, mô hình hóa dữ liệu, đổi thưởng, lưu trữ và quản lý hồ sơ, nhập liệu, sàng lọc trước và xác minh, pháp lý, trang mạng hoặc phương tiện truyền thông xã hội, viễn thông, gửi tin nhắn hoặc gửi thư điện tử, kết nối mạng, điện thoại, cơ sở hạ tầng và hỗ trợ công nghệ, quản lý lực lượng lao động, báo cáo rủi ro, quyết định tín dụng, an toàn thông tin, duy trì và cấp phép phần mềm, trung tâm dữ liệu, hội thoại và hội thảo, và các dịch vụ tư vấn, và/hoặc các dịch vụ khác có liên quan đến, hoặc để hỗ trợ, cho việc vận hành hoạt động kinh doanh của chúng tôi;
- c. các cố vấn của Quý khách (bao gồm nhưng không giới hạn các kế toán viên, kiểm toán viên, các luật sư, cố vấn tài chính hoặc các cố vấn chuyên nghiệp khác) khi được cho phép bởi Quý khách;
- d. bất kỳ người nào được thông báo bởi Quý khách là được cho phép để đưa ra các hướng dẫn hoặc để sử dụng (các) tài khoản/(các) tiện ích hoặc các sản phẩm hoặc các dịch vụ thay cho Quý khách, bao gồm cả đồng chủ tài khoản của Quý khách;
- e. bất kỳ người nào được chuyển nhượng trên thực tế hoặc được đề xuất hoặc một bên thứ ba nào khác là kết quả của bất kỳ việc tái cấu trúc các tiện ích được cung cấp cho Quý khách hoặc bán các khoản nợ, hoặc mua hoặc bán bất kỳ công ty hoặc tài sản nào bởi chúng tôi;
- f. công an hoặc bất kỳ nhân viên công vụ nào tiến hành điều tra liên quan đến bất kỳ vi phạm nào bao gồm các vi phạm bị nghi vấn;
- g. bất kỳ bên bảo lãnh hoặc nhà cung cấp bảo mật nào đối với (các) tiện ích cung cấp bởi chúng tôi cho Quý khách;
- h. bất kỳ tổ chức xếp hạng, công ty bảo hiểm hoặc môi giới bảo hiểm hoặc nhà cung cấp bảo vệ tín dụng trực tiếp hoặc gián tiếp;



- i. bất kỳ tòa án, trọng tài hoặc cơ quan có thẩm quyền nào, dù là chính phủ hay bán chính phủ có thẩm quyền đối với chúng tôi;
- j. Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam hoặc bất kỳ cơ quan hoặc tổ chức nào khác được thành lập bởi Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc bất kỳ cơ quan khác có thẩm quyền đối với chúng tôi;
- k. bất kỳ cơ quan báo cáo tín dụng hoặc cơ quan tham chiếu tín dụng nào;
- l. bất kỳ tổ chức tín dụng, đại lý và chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức tài chính, thương nhân, Hiệp hội Dịch vụ Quốc tế VISA, MasterCard International Incorporated và các hiệp hội thẻ khác liên quan đến bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào mà chúng tôi cung cấp cho Quý khách;
- m. bất kỳ cá nhân, cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan quản lý hoặc bên thứ ba mà chúng tôi được phép hoặc bắt buộc phải tiết lộ theo quy định pháp luật của bất kỳ quốc gia, hoặc theo bất kỳ hợp đồng hoặc cam kết nào khác giữa bên thứ ba và chúng tôi;
- n. bất kỳ cá nhân nào có ý định thanh toán bất kỳ khoản tiền chưa thanh toán nào trong bất kỳ (các) tài khoản nào của Quý khách với chúng tôi; và/hoặc;
- o. bất kỳ cá nhân có liên quan đến việc thực thi hoặc duy trì bất kỳ quyền nào của chúng tôi theo (các) thỏa thuận giữa Quý khách với chúng tôi hoặc theo cách khác.

ĐIỀU 91. BIỆN PHÁP BẢO ĐẢM AN TOÀN CỦA NGÂN HÀNG

Khi dữ liệu cá nhân của Quý khách được xử lý, có thể xảy ra việc cố tình truy cập/xử lý dữ lý gian lận/không đúng thẩm quyền. Để đảm bảo an toàn cho thông tin dữ liệu cá nhân của mình, Quý khách cần đảm bảo không vô tình hoặc cố ý chia sẻ, cung cấp hoặc tạo điều kiện thuận lợi cho việc sử dụng Tên đăng nhập và mật khẩu cá nhân một cách trái phép. Ngân hàng cũng luôn nỗ lực tối đa để phòng ngừa rủi ro, đảm bảo an toàn và bảo mật đối với dữ liệu cá nhân của Quý khách.

- a. Ngân hàng cam kết bảo mật dữ liệu cá nhân của Quý khách bằng việc thực hiện đầy đủ và chặt chẽ các biện pháp hợp lý, cách thức kiểm soát bảo mật trên cơ sở tuân thủ theo các quy định của ngành Ngân hàng hoặc phù hợp với các tập quán của ngành Ngân hàng cũng như các yêu cầu của pháp luật nhằm bảo vệ an toàn dữ liệu cá nhân của Quý khách, tránh khỏi việc dữ liệu cá nhân bị mất, sử dụng sai mục đích, bị chỉnh sửa, cố tình truy cập hoặc truy cập không đúng thẩm quyền, bị tiết lộ, thay thế hoặc phá hủy.
- b. Để đạt được mục tiêu trên, PBVN sẽ thường xuyên đánh giá rủi ro có thể xảy ra với dữ liệu cá nhân nhằm phát hiện và xử lý kịp thời bất kỳ sai sót, lỗ hổng về bảo mật dữ liệu cá nhân tại PBVN;
- c. Ngân hàng áp dụng các phương thức bảo mật cho hệ thống lưu trữ dữ liệu cá nhân (bao gồm tài liệu, giấy tờ, ổ cứng máy tính, v.v), hệ thống xử lý dữ liệu cá nhân (vi mạch máy tính, máy chủ, hệ thống thư thoại, v.v), hoặc phương tiện chuyển tải dữ liệu (thư điện tử, đối thoại, v.v). Các phương thức bảo mật này áp dụng nguyên tắc ngăn chặn truy cập vào nền tảng thông tin trên cơ sở truy cập theo yêu cầu công



việc. Ngân hàng đảm bảo duy động đầy đủ thời gian và nguồn lực để đảm bảo hệ thống dữ liệu được bảo mật một cách hợp lý và chính xác.

- d. Để phục vụ nhu cầu bảo mật thông tin, Ngân hàng đã thực hiện ban hành các chính sách, tiêu chuẩn và quy trình bảo mật thông tin, dữ liệu cá nhân. Tất cả nhân sự PBVN bao gồm cả nhân viên mới tuyển dụng đều được đào tạo, hướng dẫn nghĩa vụ cần thực hiện đối với dữ liệu cá nhân của Quý khách. Các cố vấn và bên thứ ba ký hợp đồng kinh tế với Ngân hàng phải xác nhận tuân thủ theo các quy định trên và nếu cần thiết sẽ bị ràng buộc theo thỏa thuận không tiết lộ để đảm bảo tính bí mật hệ thống dữ liệu của PBVN.

ĐIỀU 92. THỜI GIAN BẮT ĐẦU VÀ KẾT THÚC XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Việc xử lý dữ liệu cá nhân có thể bắt đầu từ thời điểm Quý khách hoặc đăng ký sử dụng dịch vụ, hoặc phụ thuộc vào cách thức Quý khách truy cập và sử dụng sản phẩm, dịch vụ của chúng tôi.

Chúng tôi sẽ lưu trữ dữ liệu cá nhân của Quý khách trong khoảng thời gian được yêu cầu trong mối quan hệ với Quý khách, nhằm tuân thủ DKDKBVĐLCN này và/ hoặc các điều khoản và điều kiện trong (các) thỏa thuận giữa Quý khách và chúng tôi, trong khoảng thời gian cần thiết khác để đáp ứng lợi ích của Tập đoàn Public Bank và/ hoặc của khách hàng, hoặc khi pháp luật và/ hoặc các chính sách có liên quan của Tập đoàn Public Bank quy định, hoặc trong khoảng thời gian khác mà các mục đích cho việc thu thập dữ liệu cá nhân của Quý khách vẫn còn hiệu lực.

ĐIỀU 93. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG LIÊN QUAN ĐẾN DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA MÌNH

1. Quyền của Quý khách

- a. Quý khách có thể gửi yêu cầu truy cập, chỉnh sửa và được cung cấp dữ liệu cá nhân của Quý khách do chúng tôi nắm giữ;
- b. Quý khách có thể phản đối, khiếu nại, hoặc tự bảo vệ trong trường hợp Ngân hàng xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách không phù hợp với DKDKBVĐLCN này.
- c. Các quyền khác được quy định theo pháp luật có liên quan.

2. Nghĩa vụ của Quý khách

- a. Cung cấp đầy đủ và chính xác dữ liệu cá nhân của Quý khách khi Quý khách đăng ký sử dụng sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng. Để đảm bảo dữ liệu cá nhân của Quý khách luôn được cập nhật kịp thời, Quý khách có thể thông báo tới chúng tôi bằng văn bản nếu có bất cứ sự thay đổi nào liên quan đến dữ liệu cá nhân của mình;
- b. Bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình khi sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng bằng việc tuân thủ các biện pháp đảm bảo an toàn và bảo mật cho tài khoản, tên truy cập và mật khẩu của Quý khách;



- c. Tuân thủ các quy định liên quan đến việc bảo vệ dữ liệu cá nhân và tích cực tham gia trong việc phòng, chống các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

ĐIỀU 94. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGÂN HÀNG LIÊN QUAN ĐẾN DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA KHÁCH HÀNG

1. Quyền của Ngân hàng

- a. Thu phí cho việc Quý khách yêu cầu truy cập dữ liệu cá nhân được lưu trữ tại Ngân hàng;
- b. Được phép cung cấp dữ liệu cá nhân của Quý khách cho các tổ chức và cá nhân khác khi có được sự đồng ý của Quý khách hoặc thay mặt Quý khách cung cấp dữ liệu cá nhân của Quý khách cho tổ chức hoặc cá nhân khác khi được Quý khách cho phép đại diện hoặc ủy quyền;
- c. Được từ chối không cung cấp dữ liệu cá nhân cho Quý khách trong các trường hợp được quy định theo pháp luật;
- d. Được cung cấp và xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách cho/với các bên liên quan nêu tại Điều 88.2 và Điều 89 của văn bản này để thực hiện các nghĩa vụ và hoạt động liên quan đến việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ mà Quý khách đã đăng ký với Ngân hàng.
- e. Trong trường hợp Quý khách rút lại sự đồng ý, PBVN được chủ động liên hệ và yêu cầu Bên Xử lý dữ liệu/Bên thứ ba ngừng thực hiện Xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách vào bất kỳ thời điểm nào mà PBVN cho là phù hợp; theo thủ tục, trình tự và khả năng đáp ứng của cơ sở hạ tầng kỹ thuật, của PBVN và/hoặc Bên Xử lý dữ liệu và/hoặc Bên Thứ ba trong từng thời kỳ. Trường hợp việc rút lại sự đồng ý không thực hiện được do yếu tố kỹ thuật hoặc khả năng đáp ứng của cơ sở hạ tầng, PBVN được miễn trừ mọi nghĩa vụ và trách nhiệm liên quan đến yêu cầu rút lại sự đồng ý này của Quý khách.
- f. Miễn trừ cho PBVN mọi nghĩa vụ và trách nhiệm về các rủi ro có thể xảy ra trong quá trình xử lý dữ liệu cá nhân, bao gồm nhưng không giới hạn việc thất thoát dữ liệu do lỗi hệ thống, do các nguyên nhân khách quan nằm ngoài tầm kiểm soát của PBVN.

2. Nghĩa vụ của Ngân hàng

- a. Thực hiện các biện pháp hợp lý và hiệu quả để đảm bảo dữ liệu cá nhân của Quý khách luôn chính xác, hoàn thiện và được cập nhật;
- b. Chúng tôi, bằng sự nỗ lực hợp lý, sẽ tuân thủ yêu cầu truy cập hoặc chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của Quý khách trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu hoàn chỉnh và hợp lệ và phí xử lý liên quan (nếu có) từ Quý khách, khả năng đáp ứng của hạ tầng kỹ thuật của PBVN và/hoặc bên xử lý dữ liệu và/hoặc bên Thứ Ba tùy thuộc vào quyền của chúng tôi được viện đến bất kỳ sự miễn trừ và/hoặc ngoại lệ nào theo quy định pháp luật;
- c. Tuân thủ theo các quy định hiện hành có liên quan đến việc bảo vệ dữ liệu cá nhân.

[PHẦN CÒN LẠI CỦA TRANG NÀY ĐƯỢC CHỦ Ý ĐỂ TRỐNG]