



ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

I. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Điều khoản, điều kiện giao dịch chung về mở sử dụng tài khoản dành cho khách hàng cá nhân (Sau đây gọi chung là ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG) này áp dụng đối với việc khách hàng mở tài khoản tại quầy và trên các kênh ngân hàng điện tử (của NHCSXH và các đối tác của NHCSXH có kết nối với hệ thống của NHCSXH); sử dụng dịch vụ tài khoản tại NHCSXH.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. *NHCSXH hoặc Ngân hàng (NH)*: là Ngân hàng Chính sách xã hội, tùy từng ngữ cảnh được hiểu là NHCSXH và/hoặc Chi nhánh, Phòng giao dịch.
2. *Khách hàng (KH)*: Là cá nhân đăng ký sử dụng Dịch vụ và được NHCSXH chấp thuận cung ứng dịch vụ bằng việc ký kết Giấy đề nghị mở hồ sơ thông tin khách hàng cá nhân - Đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng tại NHCSXH. Trong ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG này, tùy từng Dịch vụ do NHCSXH cung cấp, KH có thể đồng thời là: Chủ tài khoản, đồng chủ sở hữu tài khoản thanh toán chung.
3. *Tài khoản thanh toán (TKTT)*: Là TK thanh toán bằng đồng Việt Nam (VND) mở tại NHCSXH với mục đích gửi, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua NHCSXH bằng các phương tiện thanh toán và/hoặc sử dụng các Dịch vụ do NHCSXH cung cấp.
4. *Tài khoản thanh toán chung (TK TTC)*: là TK thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản. Mục đích sử dụng TK TTC, quyền và nghĩa vụ của các chủ TK TTC và các quy định liên quan đến việc sử dụng TK TTC phải được xác định rõ bằng văn bản.
5. *Giấy tờ tùy thân (GTTT)*: là những loại giấy tờ có thể giúp xác định đặc điểm và nhận dạng nhân thân của một người do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp và có giá trị sử dụng trong một thời gian nhất định, bao gồm: Căn cước, Căn cước công dân, Chứng minh nhân dân, Hộ chiếu, ...
6. *Căn cước/Căn cước công dân (CCCD) gắn Chíp*: là loại giấy tờ tùy thân do cơ quan quản lý căn cước cấp cho công dân Việt Nam, chứa đựng căn cước (thông tin cơ bản về nhân thân, lai lịch, nhân dạng và sinh trắc học của công dân) và các thông tin khác được tích hợp vào thẻ CCCD trên con Chíp ở mặt sau của CCCD.
7. *Căn cước điện tử*: là căn cước của công dân Việt Nam được thể hiện thông qua tài khoản định danh điện tử do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập.
8. *Giấy chứng nhận căn cước*: là giấy tờ tùy thân chứa đựng căn cước của người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch, do cơ quan quản lý căn cước cấp theo quy định.

9. *Danh tính điện tử*: là thông tin của một cá nhân hoặc một tổ chức trong hệ thống định danh và xác thực điện tử cho phép xác định duy nhất cá nhân hoặc tổ chức đó trên môi trường điện tử.
10. *Dịch vụ tài khoản (Dịch vụ)*: là Dịch vụ do KH đăng ký và được NHCSXH chấp thuận cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn: Dịch vụ mở và sử dụng TK thanh toán (tài khoản VND), Dịch vụ Ngân hàng điện tử và/hoặc các Dịch vụ khác được NHCSXH cung cấp từng thời kỳ.
11. *Dịch vụ Ngân hàng điện tử/ Dịch vụ NHĐT/ NHĐT*: là các dịch vụ ngân hàng do NHCSXH cung cấp, cho phép KH có thể sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng và các tính năng, tiện ích khác thông qua phương tiện điện tử để thực hiện các giao dịch tại NHCSXH. Dịch vụ Ngân hàng điện tử bao gồm:
- *Dịch vụ tài chính*: Là dịch vụ cho phép thực hiện các giao dịch làm thay đổi số dư tài khoản của khách hàng tại NHCSXH như: chuyển khoản trong hệ thống NHCSXH, chuyển khoản liên ngân hàng, gửi tiền, thanh toán hóa đơn, nộp tiền điện thoại, nạp tiền ví điện tử...
 - *Dịch vụ phi tài chính*: Là dịch vụ cho phép thực hiện truy vấn các thông tin liên quan đến tài khoản của khách hàng tại NHCSXH như: vấn tin tài khoản, vấn tin lịch sử giao dịch.... mặc định cung cấp khi khách hàng đăng ký dịch vụ.
12. *VBSP SmartBanking*: là Dịch vụ NHĐT do NHCSXH cung cấp cho KH thông qua thiết bị di động. Mỗi KH chỉ được đăng ký sử dụng dịch vụ cho 01 (một) số điện thoại. Số điện thoại KH đăng ký sử dụng Dịch vụ phải được đăng ký thuê bao chính chủ tại Công ty viễn thông, đã được kích hoạt, đang hoạt động và KH có toàn quyền sở hữu, truy cập, sử dụng hợp pháp, hợp lệ số điện thoại này.
13. *Tên đăng nhập*: Là số điện thoại KH sử dụng để đăng nhập vào dịch vụ VBSP SmartBanking.
14. *Mật khẩu đăng nhập*: Là chuỗi ký tự bí mật KH sử dụng để đăng nhập/sử dụng Dịch vụ.
15. *Dấu hiệu sinh trắc học*: là các dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của một người (những thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học cá biệt và ổn định của một người để nhận diện, phân biệt người này với người khác), khó làm giả, có tỷ lệ trùng nhau thấp, bao gồm khuôn mặt và các dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học khác.
16. *Yếu tố bảo mật*: là một hoặc đồng thời các thông tin: Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã bảo mật/OTP, Mã mở khóa (passcode), câu hỏi bảo mật, thiết bị bảo mật, dấu hiệu sinh trắc học, số điện thoại của KH hay bất kỳ yếu tố nào khác mà KH đăng ký với NH hoặc được NH cung cấp khi sử dụng Dịch vụ NHĐT. Tùy vào Dịch vụ/Giao dịch NHĐT, một hoặc một số yếu tố nêu trên sẽ được NH sử dụng để xác thực KH trên cơ sở phù hợp với Phương thức xác thực mà NH quy định cho Dịch vụ/Giao dịch đó.
17. *Phương thức xác thực*: là các phương pháp được áp dụng để định danh người dùng và/hoặc chứng minh tính đúng đắn của một giao dịch được khởi tạo trên kênh NHĐT.

- *Mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password - OTP)*: là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần được tạo ra ngẫu nhiên dưới dạng chuỗi ký tự/chữ số và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định để xác nhận thực hiện giao dịch.

- *SMS OTP*: là OTP được máy chủ OTP của NHCSXH gửi tới số điện thoại đã đăng ký của KH thông qua tin nhắn SMS.

- *Soft OTP*: là OTP được tạo ra từ phần mềm sinh OTP trên máy chủ của NHCSXH gửi đến thiết bị di động của KH đã đăng ký với NHCSXH. KH phải cài đặt mã PIN (Personal Identification Number), được dùng làm mật khẩu để sử dụng Soft OTP khi thực hiện giao dịch.

- *Dữ liệu sinh trắc học*: là dữ liệu các dấu hiệu sinh trắc học của KH, bao gồm (i) Dữ liệu sinh trắc học gắn liền với thiết bị cầm tay thông minh của KH; (ii) Dữ liệu sinh trắc học được thu thập qua ứng dụng VBSP SmartBanking hoặc qua thiết bị tại quầy giao dịch NHCSXH, được đối chiếu khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học trong chip của thẻ CCCD đã được xác thực với Bộ Công an của KH.

18. *Tài khoản mặc định*: là tài khoản thanh toán được sử dụng mặc định cho các giao dịch ngân hàng điện tử của Khách hàng và để thu phí các dịch vụ ngân hàng điện tử của Khách hàng .

19. *Tài khoản sử dụng*: là các TK của KH mở tại NHCSXH.

20. *Hạn mức tối đa/giao dịch*: là số tiền tối đa KH được phép thực hiện trên ứng dụng Ngân hàng điện tử đối với một giao dịch.

21. *Hạn mức tối đa/ngày*: là tổng số tiền tối đa KH được phép thực hiện đối với từng loại giao dịch hoặc của tất cả các loại giao dịch trên ứng dụng Ngân hàng điện tử trong một ngày.

22. *Hạn mức số lần giao dịch điện tử tối đa/ngày*: là tổng số lần tối đa KH được phép thực hiện các giao dịch trên ứng dụng Ngân hàng điện tử trong một ngày.

23. *Hạn mức tối thiểu giao dịch điện tử*: là số tiền tối thiểu do Tổng Giám đốc quy định KH được phép thực hiện đối với một giao dịch trên ứng dụng Ngân hàng điện tử.

II. QUY ĐỊNH VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

Điều 3. Mở tài khoản thanh toán

1. Các yếu tố kê khai trong bộ hồ sơ mở TK phải chính xác và đúng sự thật. KH chịu trách nhiệm cung cấp trung thực các thông tin đăng ký và hồ sơ đính kèm trong hồ sơ mở TK. KH phải thông báo ngay với NHCSXH nếu thay đổi các yếu tố trong hồ sơ.

2. NHCSXH có quyền đề nghị KH cung cấp các giấy tờ mở TK phù hợp với yêu cầu quản lý của NHCSXH và quy định của pháp luật.

3. KH không được mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán; lấy cấp, thông đồng để lấy cấp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán.

4. Tên tài khoản thanh toán được đặt theo thông tin họ và tên trên giấy tờ tùy thân của khách hàng.

Điều 4. Sử dụng tài khoản

4.1. Sử dụng TK

1. Chủ tài khoản được sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và đề nghị NHCSXH cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: cung ứng phương tiện thanh toán, 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 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 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. Trường hợp khoản tiền ký quỹ, khoản tiền để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ của khách hàng tại NHCSXH thì NHCSXH được trích Nợ để thực hiện nghĩa vụ của khách hàng theo thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản. Các trường hợp khác, việc trích Nợ đối với các khoản tiền ký quỹ, số tiền trên tài khoản đảm bảo thanh toán, các khoản tiền để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ được thực hiện theo quy định của pháp luật.

4. Việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải thực hiện đúng theo các nội dung tại Phụ lục Hợp đồng về quản lý và sử dụng tài khoản chung của các chủ tài khoản và phải tuân theo các nguyên tắc sau:

a) Các chủ tài khoản thanh toán chung có quyền, nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản thanh toán chung và việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được sự chấp thuận của tất cả các chủ tài khoản. Mỗi chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung.

b) Thông báo liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được gửi đến tất cả các chủ tài khoản, trừ trường hợp NHCSXH và các chủ tài khoản thanh toán chung có thỏa thuận khác.

c) Từng chủ tài khoản thanh toán chung 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.

d) Khi một trong các chủ thể đứng tên 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 thể 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 và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được giải quyết theo quy định của pháp luật.

e) 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.

5. Khách hàng phải tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán bằng tiền mặt khi rút tiền mặt từ tài khoản thanh toán của khách hàng, thông báo cho NHCSXH trước tối thiểu 01 ngày làm việc khi rút tiền mặt trên 500 triệu đồng tại PGD cấp huyện và trên 1 tỷ đồng tại Sở Giao dịch/Chi nhánh cấp tỉnh.

6. KH không được thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi:

a) Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán.

b) 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, 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.

c) Sử dụng tài khoản thanh toán để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

7. Trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán khách hàng phải có đủ thông tin cần thiết để kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết khách hàng, GTTT của khách hàng phải còn hiệu lực và chưa hết hạn. Trường hợp GTTT của khách hàng hết hiệu lực, NHCSXH tạm dừng các giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán của khách hàng, khách hàng phải bổ sung, cập nhật GTTT còn hiệu lực để thực hiện giao dịch.

Điều 5. Duy trì số dư tối thiểu TK thanh toán

Khách hàng phải duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán theo quy định của NHCSXH từng thời kỳ, mức quy định hiện nay là 50.000 VND (Năm mươi nghìn đồng), trừ trường hợp khác theo quy định của NHCSXH. Khách hàng không được rút tiền mặt, lập các lệnh thanh toán làm số dư Có trên tài khoản thấp hơn số dư tối thiểu, trừ trường hợp đóng tài khoản hoặc NHCSXH chủ động trích Nợ từ tài khoản theo quy định và thỏa thuận với khách hàng.

Điều 6. Ủy quyền sử dụng TK và thủ tục ủy quyền

1. Chủ tài khoản thanh toán được ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán. Việc ủy quyền phải thực hiện bằng văn bản, phù hợp với quy định pháp luật về ủy quyền. Đối với tài khoản thanh toán chung, các đồng chủ tài khoản được ủy quyền cho nhau hoặc ủy quyền cho người khác trong việc sử dụng và quyết định các vấn đề liên quan đến tài khoản thanh toán chung trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của mình.

2. Chủ tài khoản (người ủy quyền) trực tiếp nộp hồ sơ theo quy NHCSXH từng thời kỳ. Trường hợp ủy quyền theo mẫu của NHCSXH, người ủy quyền và người được ủy quyền đến NHCSXH nơi mở tài khoản, xuất trình giấy tờ tùy thân (Thẻ căn cước công dân, Thẻ căn cước hoặc Căn cước điện tử hoặc Chứng minh nhân dân còn thời hạn,...), trực tiếp lập và ký Giấy ủy quyền sử dụng tài khoản theo mẫu quy định của NHCSXH.

Điều 7. Chuyển trạng thái tài khoản

1. Trạng thái của tài khoản bao gồm:

- a) Hoạt động.
- b) Chỉ được phép hạch toán Nợ hoặc chỉ được phép hạch toán Có.
- c) Tạm khóa.
- d) Ngủ.

2. Tài khoản khách hàng thay đổi trạng thái trong các trường hợp:

a) Chủ tài khoản thanh toán đề nghị NHCSXH nơi mở tài khoản thực hiện thay đổi trạng thái tài khoản. Trong thời gian tài khoản của khách hàng ở chế độ “tạm khóa” hoặc chế độ “ngủ”, khách hàng không thể thực hiện bất kỳ giao dịch nào trên tài khoản.

b) Tài khoản có số dư dưới mức số dư tối thiểu quy định tại Điều 4 văn bản này và sau 36 tháng ngừng giao dịch sẽ được tự động chuyển sang chế độ “ngủ”. Sau khi tài khoản đã chuyển sang trạng thái “ngủ”, nếu khách hàng có nhu cầu tiếp tục gửi tiền vào tài khoản, NHCSXH nơi mở tài khoản thực hiện thay đổi trạng thái tài khoản sang “hoạt động”. Tài khoản ở trạng thái “ngủ” không được hưởng lãi tiền gửi.

c) Các trường hợp chuyển đổi trạng thái tài khoản khác:

- Theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản và NHCSXH;
- NHCSXH nghi ngờ và đánh giá KH mở TK với mục đích đáng ngờ;
- NHCSXH nghi ngờ và đánh giá rằng TK của KH phát sinh các giao dịch có tính chất gian lận, lừa đảo;
- NHCSXH nghi ngờ và đánh giá rằng có hành vi gian lận trong việc mở TKTT (sử dụng GTTT giả mạo/không chính chủ, mở thuê/ mở hộ TK cho người khác sử dụng, ...);

d) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Phong tỏa TK

1. Tài khoản của khách hàng bị phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền có trong tài khoản trong các trường hợp sau:

a) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về Thuế, Thanh tra, Kiểm tra, Tổ tụng hình sự, Tổ tụng dân sự, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hàng loạt ...

- b) Theo thỏa thuận giữa Khách hàng và NHCSXH hoặc theo yêu cầu của Khách hàng;
- c) Khi NHCSXH phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản 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 vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
- d) 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 NHCSXH và các chủ tài khoản thanh toán chung;
- đ) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Ngay sau khi phong tỏa tài khoản thanh toán, NHCSXH thông báo bằng văn bản hoặc qua điện thoại (trường hợp khách hàng lựa chọn hình thức thông báo này) cho chủ tài khoản/người giám hộ/người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản 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 NHCSXH không thông báo cho khách hàng về việc phong tỏa tài khoản thanh toán. 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 thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

3. Việc phong tỏa tài khoản chấm dứt khi:

- a) Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn khi ghi Có nhầm vào tài khoản;
- b) Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- c) Khi NHCSXH đã trích đủ số tiền mà KH có nghĩa vụ hoàn trả NHCSXH;
- d) Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa NHCSXH và các chủ tài khoản thanh toán chung;
- đ) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Đóng TK

1. NHCSXH có thể thực hiện đóng TK của KH trong các trường hợp sau:

- a) Có văn bản yêu cầu đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán.
- b) Tổ chức có tài khoản thanh toán chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật.
- c) Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận về mở và sử dụng tài khoản thanh toán với NHCSXH hoặc vi phạm các hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán quy định.
- d) Khi tài khoản thanh toán hết số dư hoặc có số dư dưới số dư tối thiểu và tài khoản đã ngừng giao dịch trên 36 tháng và chủ tài khoản không còn quan hệ tiền gửi, tiền vay với NHCSXH.

đ) Các trường hợp theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán với NHCSXH.

e) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. NHCSXH chủ động rà soát và đóng các tài khoản thanh toán được quy định tại điểm b, c, d, đ khoản 1 Điều này.

3. Việc đóng tài khoản thanh toán chỉ được thực hiện tại NHCSXH nơi mở tài khoản.

4. Thủ tục đóng tài khoản

a) Trường hợp đóng tài khoản theo yêu cầu của chủ tài khoản, khách hàng lập Giấy đề nghị đóng tài khoản theo mẫu quy định.

b) Trường hợp NHCSXH chủ động đóng tài khoản theo thẩm quyền (các trường hợp quy định tại điểm b, c khoản 1 Điều này), trước khi đóng tài khoản tối thiểu 30 ngày, NHCSXH thông báo cho chủ tài khoản, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản biết hoặc niêm yết công khai tại trụ sở giao dịch/điểm giao dịch xã.

c) Sau khi đóng tài khoản, NHCSXH nơi mở tài khoản phải thông báo bằng văn bản và/hoặc tin nhắn SMS/email cho chủ tài khoản. Đối với trường hợp đóng tài khoản theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều này, NHCSXH nơi mở tài khoản báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Xử lý số dư khi đóng tài khoản

1. Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản trong trường hợp chủ tài khoản 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; người được thừa kế, đại diện thừa kế (theo quy định của Luật Dân sự, Luật Công chứng và các quy định khác của pháp luật về nhận thừa kế) trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích.

2. Chi trả theo quyết định của tòa án hoặc cơ quan có thẩm quyền.

3. Hạch toán vào tài khoản thu nhập bất thường của NHCSXH đối với trường hợp tài khoản thanh toán được đóng theo quy định tại khoản 5 Điều 9.

4. Các trường hợp còn lại, sau khi NHCSXH đã thông báo về việc đóng tài khoản bằng văn bản cho chủ tài khoản; người thừa kế, đại diện thừa kế, người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản biết nhưng chủ tài khoản; người được thừa kế, đại diện thừa kế, người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản không nhận lại số tiền còn lại trên tài khoản thì NHCSXH quản lý số dư trên tài khoản thanh toán. Các tài khoản này sẽ được tập hợp và chuyển kế toán hạch toán ghi Có vào tài khoản thu nhập bất thường sau khi được Giám đốc NHCSXH nơi mở tài khoản phê duyệt.

5. Chủ tài khoản; người thừa kế, đại diện thừa kế, người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản đề nghị NHCSXH chi trả số dư còn lại trên tài khoản đã đóng (số dư còn lại đã được hạch toán vào tài khoản thu nhập bất thường theo khoản 3, 4 Điều này). Sau khi xác minh thông tin, NHCSXH nơi đóng tài khoản thực hiện chi trả số dư còn lại trên tài khoản đã đóng của khách hàng (từ tài khoản chi phí bất thường).

Điều 11. TK đã đóng không được phục hồi lại, sau khi TK bị đóng KH muốn sử dụng tài khoản phải làm lại thủ tục mở tài khoản mới.

Điều 12. Trả lãi, cung cấp, nhận chứng từ TK

1. Số dư trên tài khoản thanh toán của khách hàng mở tại NHCSXH được tính lãi theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do NHCSXH quy định và niêm yết công khai theo từng thời kỳ.

2. NH cung cấp giấy báo Nợ, báo Có, Sao kê TK, chứng từ theo yêu cầu của KH.

Điều 13. Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng TK

1. Trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán, khách hàng có thể thực hiện việc tra soát, khiếu nại trong thời hạn không quá 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

2. Hình thức gửi thông tin tra soát, khiếu nại:

Khách hàng gửi đề nghị tra soát, khiếu nại đến NHCSXH theo một trong các hình thức:

- a) Khách hàng gửi Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại đến NHCSXH nơi mở tài khoản.
- b) Khách hàng gọi điện thoại đề nghị tra soát khiếu nại đến Tổng đài của NHCSXH (hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần). Cuộc gọi của khách hàng được ghi âm và đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản của khách hàng đề nghị qua điện thoại, để làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại.
- c) Khách hàng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của NHCSXH có thể gửi đề nghị tra soát, khiếu nại qua ứng dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Ngân hàng.
- d) Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.

3. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:

Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng, đơn vị tiếp nhận có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng.

4. Xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại

a) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, đơn vị tiếp nhận phải quy trách nhiệm vật chất cho cá nhân, tổ chức có liên quan và thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với

những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN sử dụng dịch vụ;

b) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, đơn vị tiếp nhận thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại, nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

5. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, đơn vị tiếp nhận thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự, báo cáo Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn và gửi báo cáo về Ban Kiểm tra kiểm soát nội bộ NHCSXH làm căn cứ báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng Ngân hàng Nhà nước Việt Nam), đồng thời thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, đơn vị tiếp nhận thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại. Trường hợp đơn vị tiếp nhận và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

6. Khách hàng thực hiện tra cứu trực tuyến được thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại theo hướng dẫn của NHCSXH.

7. Khi khách hàng nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất với khách hàng và đề nghị tạm dừng cung ứng dịch vụ, NHCSXH nơi tiếp nhận tra soát, khiếu nại thực hiện ngay các biện pháp (phong tỏa, tạm khóa ...) để tạm dừng cung ứng dịch vụ. NHCSXH 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 do không thực hiện các biện pháp tạm dừng cung ứng dịch vụ theo quy định.

8. Nếu có bất kỳ khiếu nại, tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý TK hoặc các dịch vụ liên quan đến TK tại NH thì Chủ TK và NH sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp hòa giải không thành, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết.

Trường hợp khiếu nại của KH không liên quan đến lỗi của NH, KH sẽ chịu mọi chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại và các chi phí khác theo quy định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

III. QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

Điều 14. Đăng ký và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử

1. Dịch vụ NHĐT của NHCSXH cung cấp đến khách hàng cá nhân dưới hình thức ứng dụng trên thiết bị di động VBSP SmartBanking.

2. KH đăng ký Dịch vụ NHĐT tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch NHCSXH. Khi đồng ký xác nhận đăng ký sử dụng Dịch vụ NHĐT, KH đã đồng thuận với ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG này và cam kết thực hiện đầy đủ các quy định của NHCSXH về sử dụng Dịch vụ NHĐT, các giao dịch NHĐT.

3. Một KH (theo CIF của KH ghi nhận tại hệ thống NHCSXH) chỉ có một tài khoản NHĐT tại NHCSXH.

4. Mỗi KH chỉ được đăng ký sử dụng ứng dụng VBSP SmartBanking cho 01 số điện thoại (số điện thoại đăng kí phải là số điện thoại chính chủ của khách hàng) tương ứng một tài khoản NHĐT và chỉ được sử dụng trên ứng dụng VBSP SmartBanking. Dịch vụ này có thể bị thay đổi/điều chỉnh/hủy bỏ tùy theo yêu cầu cập nhật/thay thế các phiên bản/ứng dụng của Dịch vụ NHĐT khác nhau của NHCSXH trong từng thời kỳ.

5. Để sử dụng dịch vụ, KH sử dụng số điện thoại đăng ký là số chính chủ và thực hiện thu thập dữ liệu sinh trắc học và xác thực khớp đúng với thông tin trên GTTT do cơ quan công an cấp, hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập.

Điều 15. Quy định về Bảo mật trong quá trình sử dụng Dịch vụ NHĐT

1. Để sử dụng NHĐT, tùy theo Dịch vụ và Giao dịch mà KH tham gia cần phải sử dụng một/một số/toàn bộ các Yếu tố bảo mật tương ứng với Phương thức xác thực theo quy định của NHCSXH cho Dịch vụ, Giao dịch đó.

2. KH cam kết là người duy nhất và chủ động kiểm soát toàn bộ việc truy cập vào thiết bị, thực hiện xác thực các giao dịch (bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc KH là người duy nhất và tự thiết lập khóa thiết bị, nhận dạng sinh trắc học). KH không khai báo bất cứ chi tiết nào của yếu tố định danh và/hoặc yếu tố bảo mật bao gồm nhưng không giới hạn: tên truy cập, mật khẩu, mã bảo mật cho bất cứ ai ... hoặc sử dụng Dịch vụ NHĐT trên các ứng dụng, website không chính thức hoặc bất kỳ kênh nào khác mà không được NHCSXH thông báo trên website của NHCSXH.

3. KH không truy cập Dịch vụ NHĐT từ bất cứ thiết bị, hệ thống mạng khi không đảm bảo rằng không ai khác có thể theo dõi hay sao chép việc truy cập của KH.

Điều 16. Giao dịch thực hiện qua Dịch vụ NHĐT

1. Các giao dịch NHĐT của KH được NHCSXH đảm bảo xử lý tuân thủ thời gian giao dịch và thời gian khóa ngày giao dịch của NHCSXH trong từng thời kỳ. Tùy theo quy định của NHCSXH từng thời kỳ với các sản phẩm, dịch vụ, giao dịch mà các giao dịch phát sinh sau thời gian khóa ngày giao dịch hoặc rơi vào ngày nghỉ được coi là giao dịch của ngày làm việc tiếp theo.

2. Các yêu cầu, giao dịch của KH chỉ được NHCSXH ghi nhận và xử lý khi: a) KH đã hoàn tất các bước, thao tác theo yêu cầu của các giao dịch NHĐT; b) Số dư cho phép sử dụng trên tài

khoản của KH đủ để thực hiện các giao dịch đó; c) Giao dịch của KH không vi phạm bất kỳ quy định nào của NHCSXH, và của pháp luật.

3. Các lệnh chuyển tiền cho người thụ hưởng ngoài hệ thống NHCSXH sẽ được hạch toán và chuyển đi trong ngày nếu được thực hiện trước thời gian khóa ngày; trường hợp lệnh chuyển tiền được thực hiện sau thời gian khóa ngày thì TK của KH được ghi nợ ngay khi NHCSXH nhận được lệnh và việc chuyển tiền sẽ được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo của NHCSXH.

4. KH không thể hủy, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch NHĐT đã thực hiện trên Dịch vụ NHĐT. Trường hợp KH muốn yêu cầu hủy giao dịch của mình, NHCSXH chỉ sẽ xem xét với điều kiện (a) yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến NHCSXH ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, và (b) NHCSXH chưa ghi nhận và/hoặc xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH muốn hủy yêu cầu và (c) hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của NHCSXH cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.

5. Bất kỳ giao dịch NHĐT đã được Hệ thống NHĐT thực hiện theo yêu cầu của KH trên Dịch vụ NHĐT, không phân biệt loại hình của giao dịch (dù là giao dịch chuyển tiền, thanh toán, gửi tiết kiệm, rút tiền... hay giao dịch đăng ký, xác nhận đối với bất kỳ chứng từ, hợp đồng, văn bản, thỏa thuận và các tài liệu khác dưới dạng điện tử) sẽ được NHCSXH xem là có giá trị và không hủy ngang, và các giao dịch này được KH cam kết, chấp thuận là giao dịch do KH là bên duy nhất thực hiện. KH phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của các giao dịch do mình thực hiện thông qua Dịch vụ NHĐT.

6. Trường hợp KH sử dụng Dịch vụ NHĐT để giao dịch, thanh toán cho các nhà cung ứng dịch vụ (CUDV), KH chịu trách nhiệm đối với các giao dịch cung cấp không chính xác Mã dịch vụ, Mã thanh toán và các thông tin khác trên giao diện Dịch vụ; tự giải quyết các tranh chấp liên quan đến việc cung ứng dịch vụ của nhà CUDV về số tiền thanh toán, mã thanh toán, thời điểm thanh toán; chịu trách nhiệm về các giao dịch được gửi nhiều lần và các vấn đề khác giữa KH và Nhà CUDV trong mọi thời điểm, kể cả trước, trong và sau khi NHCSXH đã chuyển tiền đến TK của Nhà CUDV.

7. Trường hợp KH sử dụng Dịch vụ NHĐT để chuyển tiền cho cá nhân, tổ chức, KH chịu trách nhiệm đối với toàn bộ thông tin được KH nhập trên giao diện Dịch vụ (số tiền, tên người thụ hưởng và các chi tiết liên quan); tự giải quyết các tranh chấp liên quan trong trường hợp các thông tin đó được nhập do KH nhầm lẫn, sai sót; chịu trách nhiệm về các giao dịch được gửi nhiều lần và các vấn đề khác giữa KH và bên thụ hưởng trong mọi thời điểm, kể cả trước, trong và sau khi NHCSXH đã chuyển tiền đến TK của bên thụ hưởng.

Điều 17. Hạn mức giao dịch

NHCSXH có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức mặc định cho các giao dịch của KH, tổng hạn mức giao dịch ngày của tất cả các tài khoản đối với một KH. Thông tin về hạn mức giao dịch

được NHCSXH niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, trang web chính thức của NHCSXH, các kênh cung cấp dịch vụ hoặc thông báo cho KH qua hộp thư điện tử của KH.

Điều 18. Cung cấp và quản lý dịch vụ Ngân hàng điện tử của NHCSXH

1. Dịch vụ NHĐT được NHCSXH cung cấp trên cơ sở nguyên trạng, NHCSXH không đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ một cách liên tục và không bị gián đoạn. Vì thế, mặc dù KH có thể sử dụng Dịch vụ vào mọi thời điểm, KH thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng và thực hiện được một số hoặc tất cả các Dịch vụ mà NHCSXH cung cấp do việc bảo trì hệ thống hoặc vì bất kỳ lý do nào khác, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp: hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn, cấm vận, bao vây hoặc các hạn chế khác của chính phủ mà không có bất kỳ sự khiếu nại nào.

2. Các thông tin liên quan đến giao dịch, số dư tài khoản của KH được NHCSXH cung cấp qua Dịch vụ NHĐT có thể không luôn luôn được cập nhật hoàn toàn bởi có các giao dịch chưa được NHCSXH xử lý hoặc điều chỉnh khi có sai sót, nhầm lẫn. Vì vậy, KH chấp nhận rằng các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của KH được thông báo qua Dịch vụ chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng ở thời điểm thông báo.

3. Dịch vụ thông báo biến động số dư tài khoản: KH chấp nhận rằng NHCSXH có thể thay đổi phương thức cung cấp dịch vụ đến KH trên cơ sở đảm bảo nguyên trạng các thông tin được NHCSXH cung cấp.

4. KH sử dụng Dịch vụ theo các nội dung, hướng dẫn về Dịch vụ NHĐT do NHCSXH quy định và đăng tải trên website của NHCSXH (www.vbsp.org.vn) hoặc công bố tại quầy giao dịch của NHCSXH. Trường hợp KH không đồng ý với những thay đổi về nội dung Dịch vụ, KH có quyền đơn phương chấm dứt sử dụng dịch vụ và phải thanh toán cho NHCSXH toàn bộ phí, chi phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ theo quy định tại ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG này.

5. NHCSXH có thể từ chối việc thực hiện giao dịch NHĐT của KH vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: a) KH vi phạm quy định của NHCSXH hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản; (b) Theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; c) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, gian lận và rủi ro; d) Trường hợp NHCSXH tạm ngưng Dịch vụ để bảo trì/ nâng cấp; đ) Khi phát hiện KH vi phạm bất kỳ nội dung nào của ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử này; e) Trường hợp yêu cầu giao dịch của KH không đủ các yếu tố định danh/ xác thực/ bảo mật/ an toàn theo quy định của NHCSXH.

6. Trong trường hợp xảy ra những mất mát, hư hỏng của thiết bị điện tử hoặc những rủi ro/ thiệt hại khi thông tin Tên truy cập và/hoặc Mật khẩu và/hoặc Yếu tố định danh và/ hoặc Yếu tố bảo mật để đăng nhập sử dụng Dịch vụ NHĐT không còn được bảo mật. Dựa trên những thông tin KH cung cấp theo đúng quy định của NHCSXH, NHCSXH được phép thực hiện Khóa dịch vụ

tạm thời để đảm bảo an toàn thông tin và tránh những rủi ro về tài chính cho KH cho đến khi KH có nhu cầu mở khóa dịch vụ để tiếp tục sử dụng.

7. KH chịu trách nhiệm đảm bảo thiết bị điện tử và phần mềm, việc sử dụng mạng của KH đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được Dịch vụ và đảm bảo thiết bị đáp ứng tiêu chuẩn an toàn bảo mật theo quy định của Ngân hàng; thường xuyên duy trì phần mềm diệt virus trên các thiết bị điện tử sử dụng truy cập Dịch vụ. NHCSXH không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc thiết bị truy cập trong quá trình sử dụng dịch vụ. NHCSXH có quyền từ chối truy cập đối với các thiết bị không đáp ứng tiêu chuẩn an toàn bảo mật hoặc có dấu hiệu tiềm ẩn rủi ro theo quy định.

8. KH chịu trách nhiệm đảm bảo số điện thoại đăng ký dịch vụ là số điện thoại di động chính chủ. Trường hợp số điện thoại đăng ký dịch vụ NHĐT không phải số điện thoại di động chính chủ NHCSXH được thực hiện tạm dừng cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử cho đến khi KH cập nhật số điện thoại di động chính chủ.

9. KH đồng ý rằng luôn chủ động cập nhật phiên bản ứng dụng mới nhất của Dịch vụ NHĐT. Trường hợp KH sử dụng phiên bản không tương thích hoặc không đáp ứng các điều kiện để được sử dụng phiên bản ứng dụng theo quy định của NHCSXH, các sản phẩm, dịch vụ, tính năng trên Dịch vụ NHĐT có thể hoạt động không đầy đủ/ bị hạn chế hoặc tuân theo các chỉ dẫn chưa cập nhật.

10. Tạm khóa Dịch vụ NHĐT: theo quy định tại khoản 7 Điều 21 văn bản này.

11. NHCSXH có quyền chấm dứt/ từ chối/ tạm dừng cung cấp các Dịch vụ NHĐT mà không cần báo trước khi NHCSXH thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: a) KH không tuân thủ ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG, quy định của NHCSXH và (hoặc) của pháp luật về việc sử dụng Dịch vụ; b) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền; c) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận; d) Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của KH; đ) Khi lợi ích của NHCSXH/ KH/ Bên thứ ba có thể bị vi phạm; e) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của NHCSXH f) Khi NHCSXH không thể tiếp tục cung cấp Dịch vụ.

12. NHCSXH ngừng cung cấp Dịch vụ NHĐT trong các trường hợp sau:

- a) KH gửi văn bản cho NHCSXH để thông báo về việc chấm dứt sử dụng Dịch vụ;
- b) KH đóng tài khoản thanh toán sử dụng Dịch vụ và không chỉ định thay thế bằng một tài khoản khác;
- c) KH không thực hiện đúng những cam kết về sử dụng Dịch vụ theo quy định tại văn bản này;
- d) Việc chấm dứt sử dụng Dịch vụ NHĐT sẽ có hiệu lực sau thời hạn 05 ngày kể từ khi NHCSXH nhận được thông báo bằng văn bản của KH hoặc các bên có liên quan đến KH (là cá nhân, tổ chức có liên quan đến hoặc thừa hưởng quyền và nghĩa vụ của KH) trong trường hợp KH tử vong, bị tuyên bố mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, bị tuyên bố mất tích hoặc chết, hoặc mất khả năng thanh toán.

IV. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CÁC BÊN

Điều 19. Quyền của Khách hàng

1. Được sử dụng các dịch vụ TK đã đăng ký với NHCSXH và (hoặc) sử dụng thêm các tiện ích sản phẩm, dịch vụ khác của NHCSXH, theo đúng quy định tại ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG này, quy định của NHCSXH và pháp luật.
2. Có quyền sử dụng số tiền trên TK thông qua các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư được phép sử dụng, đúng với các mục đích chi của TK theo quy định đối với loại hình giao dịch TK.
3. Ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản theo quy định tại Điều 6 của văn bản này.
4. Yêu cầu NHCSXH nơi mở tài khoản phong toả, tạm khóa, chấm dứt phong toả/tạm khóa, đóng tài khoản.
5. Được gửi thông báo cho NHCSXH về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.
6. Được hưởng lãi cho số tiền trên TK theo mức lãi suất do NHCSXH công bố trong từng thời kỳ.
7. Được NHCSXH đảm bảo an toàn số dư trên TK và bảo mật thông tin liên quan đến TK, giao dịch TK liên quan đến KH theo quy định của pháp luật.
8. Được NHCSXH cung cấp thông tin định kỳ theo thỏa thuận với NHCSXH hoặc được cung cấp thông tin đột xuất về giao dịch và số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ (nếu có) tại NHCSXH.
9. Yêu cầu tra soát, khiếu nại về các giao dịch khi có sai sót hoặc nghi ngờ sai sót trong quá trình sử dụng dịch vụ theo quy định của NHCSXH và pháp luật. Trường hợp khiếu nại của KH không liên quan đến lỗi của NHCSXH, KH sẽ phải chịu chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của NHCSXH (nếu có).
10. Thay đổi các thông tin đã đăng ký theo quy định tại Quy trình quản lý và cập nhật thông tin áp dụng cho KH cá nhân của NHCSXH và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết của NHCSXH trong từng thời kỳ. NHCSXH sẽ thực hiện thay đổi sau khi tiến hành kiểm tra, xác nhận và chấp thuận yêu cầu thay đổi thông tin của KH.
11. Các quyền khác theo quy định của ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG này và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 20. Nghĩa vụ của Khách hàng

1. Tuân thủ các quy định tại ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG sử dụng Dịch vụ; các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và hướng dẫn khác của NHCSXH trong quá trình sử dụng dịch vụ. Chịu trách nhiệm về những chi phí, tổn thất, thiệt hại phát sinh do thực hiện không đúng ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG này. Đọc và chấp thuận ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ BẢO VỆ VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN được công bố tại quầy giao dịch, website của NHCSXH...

2. Áp dụng mọi biện pháp hợp lý đảm bảo an toàn, bảo mật, tính tương thích cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, ... do KH sử dụng khi kết nối, truy cập dịch vụ nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép dịch vụ. Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng ứng dụng VBSP Smartbanking, phần mềm tạo OTP.
3. Chịu trách nhiệm bảo quản, bảo mật, không chia sẻ thông tin Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập, OTP, chữ ký điện tử ... khi sử dụng các dịch vụ. Thông báo kịp thời cho NHCSXH bằng các phương tiện thích hợp ngay khi phát hiện: mật khẩu và/hoặc chữ ký điện tử bị lộ, bị mất, sai sót, không đúng theo yêu cầu của mình; mất, thất lạc số điện thoại nhận tin nhắn SMS; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua TK do lỗi bản thân Chủ tài khoản.
4. Không được phép ủy quyền đăng ký mới/thay đổi/bổ sung/khóa/hủy dịch vụ VBSP Smartbanking
5. Hoàn trả, phối hợp với NHCSXH hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do ngân hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của NHCSXH/đối tác cung ứng dịch vụ thanh toán).
6. Đảm bảo tài khoản có đủ số dư để NHCSXH thực hiện trích Nợ cho các giao dịch theo yêu cầu của KH hoặc thanh toán các khoản nợ (gốc, lãi, phí, chi phí khác, ...) phát sinh trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán.
7. Đóng thuế thu nhập trên lãi được hưởng từ tiền gửi theo quy định của pháp luật (nếu có).
8. Thông báo và phối hợp kịp thời với NHCSXH để giải quyết khi có sai sót, sự cố hoặc tranh chấp trong quá trình sử dụng các dịch vụ, khi phát hiện các giao dịch bất thường.
9. Trường hợp khóa/hủy dịch vụ, KH vẫn phải chịu trách nhiệm về các phát sinh từ những giao dịch của KH thực hiện trong thời gian sử dụng dịch vụ chưa khóa/hủy.
10. Đồng chủ tài khoản được ủy quyền nhận thông báo của NHCSXH liên quan đến tài khoản có trách nhiệm thông báo lại với các đồng chủ tài khoản khác; thông báo gửi cho đồng chủ tài khoản được ủy quyền nhận thông báo được coi như thông báo tới tất cả các đồng chủ tài khoản.
11. Cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời cho NHCSXH những thông tin trong hồ sơ tài khoản thanh toán, cập nhật, bổ sung GTTT còn hiệu lực, sử dụng số điện thoại chính chủ, các thông tin thay đổi, bổ sung theo yêu cầu của ngân hàng và 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.
12. Không thực hiện các giao dịch trái với quy định của NHCSXH và quy định pháp luật.
13. Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật và NHCSXH.

Điều 21. Quyền của NHCSXH

1. Khi nâng cấp, phát triển dịch vụ, NHCSXH được phép bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích dịch vụ cho KH mà không cần thông báo hoặc yêu cầu KH đăng ký bổ sung Dịch vụ.

2. Chuyển trạng thái tài khoản, phong tỏa, đóng và xử lý số dư khi đóng tài khoản thanh toán của khách hàng theo quy định của pháp luật và quy định tại ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG này.

3. Từ chối yêu cầu chuyển đổi trạng thái tài khoản, phong tỏa, đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản khi chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho NHCSXH hoặc một trong các chủ tài khoản có thông báo bằng văn bản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung (đối với tài khoản thanh toán chung).

4. Được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản của khách hàng trong các trường hợp sau: a) Thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận với khách hàng bằng văn bản, phù hợp với quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết; b) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết; c) Điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết; d) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập; việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho chủ tài khoản thanh toán biết; đ) Chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản với NHCSXH và thông báo cho chủ tài khoản biết.

5. Khóa/hủy Dịch vụ mà không cần báo trước khi NHCSXH thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: a) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền, b) KH không tuân thủ ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG, quy định của NHCSXH và/hoặc quy định của pháp luật về sử dụng Dịch vụ, c) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận; d) Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của KH, đ) Khi lợi ích của NHCSXH/KH/bên thứ ba có thể bị vi phạm e) KH không thanh toán đủ phí duy trì dịch vụ trong thời hạn theo quy định NHCSXH từng thời kỳ, thời hạn định hiện nay là 01 (một) năm; f) Tài khoản sử dụng dịch vụ của KH chuyển sang trạng thái ngủ/phong tỏa/tạm khóa; g) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của NHCSXH.

6. Mở, đóng, thay đổi hạn mức số dư tối thiểu, hạn mức giao dịch tối đa, tối thiểu, thay đổi lãi suất theo thỏa thuận với KH và/hoặc quy định của NHCSXH về mở và sử dụng tài khoản thanh toán, sử dụng dịch vụ NHĐT và dịch vụ khác dành cho KH cá nhân và các văn bản sửa đổi, bổ sung tùy từng thời kỳ của NHCSXH.

7. Được quyền chủ động tạm khóa truy cập Dịch vụ để bảo vệ an toàn cho KH trong trường hợp KH không truy cập sử dụng Dịch vụ trong một khoảng thời gian liên tục (khoảng thời gian

này do NHCSXH quy định) hoặc trong trường hợp NHCSXH phát hiện có nguy cơ, rủi ro về an toàn thông tin.

8. Được phép sử dụng thông tin KH (bao gồm các thông tin theo ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ BẢO VỆ VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN của NHCSXH) để: a) Phục vụ việc quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ,... giữa NHCSXH với KH và (hoặc) sử dụng vào mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của KH; b) Chia sẻ với bên thứ ba hợp tác với NHCSXH trong việc cung cấp dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và lợi ích của KH; c) Phục vụ việc điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền khi có căn cứ hoặc nghi ngờ.

9. Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau: a) Lệnh thanh toán, rút tiền do khách hàng lập không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa NHCSXH và khách hàng; b) Chủ tài khoản không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về hồ sơ, thủ tục thanh toán; c) Số dư khả dụng trên tài khoản không đủ để đảm bảo cho việc thực hiện lệnh thanh toán; d) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; đ) Tài khoản thanh toán đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản thanh toán đã bị đóng, bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư để thực hiện các lệnh thanh toán; e) Chủ tài khoản vi phạm các hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của NHCSXH và quy định pháp luật; f) Chủ tài khoản thanh toán 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 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; g) GTTT của khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng; h) Các trường hợp khác theo thỏa thuận trước với khách hàng tại thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán 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 của ngân hàng.

10. Yêu cầu KH hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do ngân hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của NHCSXH/đối tác cung ứng dịch vụ thanh toán). Trích Nợ tài khoản KH giá trị các giao dịch; các khoản phí liên quan theo biểu phí được NHCSXH quy định trong từng thời kỳ; các khoản tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được các cơ quan có thẩm quyền xử KH thua kiện (nếu có).

11. Các quyền khác theo quy định của NHCSXH và pháp luật.

Điều 22. Nghĩa vụ của NHCSXH

1. Hướng dẫn khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán an toàn, sử dụng đúng số hiệu tài khoản, tên tài khoản thanh toán trong thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi thực hiện giao dịch thanh toán, 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 quy định tại văn bản này và thỏa thuận giữa chủ tài khoản thanh toán với NHCSXH.

2. Kiểm soát các lệnh thanh toán của khách hàng, đảm bảo lập đúng thủ tục quy định, hợp pháp, hợp lệ và khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán của chủ tài khoản sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.

3. Ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của khách hàng; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm 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.

4. Thông tin đầy đủ, kịp thời cho chủ tài khoản thanh toán thông tin về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc phong tỏa tài khoản thanh toán bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.

5. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán.

6. 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 hoặc khi có nghi ngờ về tính chính xác và đầy đủ của các thông tin nhận biết khách hàng đã thu thập trước đó đảm bảo thông tin cập nhật được xác minh đầy đủ theo quy định và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết khách hàng khi xác định khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do NHCSXH ban hành. 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.

7. 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 và ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG này.

8. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:

a) Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của NHCSXH bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ;

b) Thiệt hại do NHCSXH không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;

c) Thiệt hại do NHCSXH 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;

9. NHCSXH không có trách nhiệm với những thiệt hại do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của NHCSXH dẫn đến sự không thể thực hiện được Dịch vụ (là sự kiện bất khả kháng) bao gồm các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, đường truyền, mất điện.

10. Tuân thủ các quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

11. Niêm yết công khai các quy định về mở và sử dụng tài khoản.

12. Các trách nhiệm khác theo quy định của ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG này và các quy định của pháp luật có liên quan.

VI. GIAO DỊCH KHÔNG HỦY NGANG

Điều 23. KH không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch nào đã thực hiện thành công (tức là từ thời điểm dữ liệu đã được nhập vào hệ thống xử lý của NHCSXH). Trường hợp KH muốn huỷ yêu cầu thực hiện giao dịch của mình, NHCSXH có quyền (nhưng không bắt buộc) xem xét với điều kiện yêu cầu huỷ giao dịch được gửi đến NHCSXH ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, và NHCSXH chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH, và việc huỷ Giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của NHCSXH cũng như quyền và lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.

Điều 24. Mọi giao dịch của KH được thực hiện qua Dịch vụ của NHCSXH sẽ được NHCSXH coi là có giá trị, không huỷ ngang và do KH là người duy nhất thực hiện. NHCSXH không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào khác cho bên thứ ba.

VII. PHÍ DỊCH VỤ

Điều 25. Việc áp dụng và thu các loại phí đối với KH sử dụng dịch vụ tuân thủ các quy định về phí của NHCSXH trong từng thời kỳ.

Thông tin về các loại phí và biểu phí dịch vụ được NHCSXH niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, trang web chính thức của NHCSXH, các kênh cung cấp dịch vụ hoặc thông báo cho KH qua thư điện tử của KH.

NHCSXH thực hiện thu phí dịch vụ ngân hàng điện tử của KH qua TK mặc định, trường hợp TK mặc định không đủ số dư trả phí, NHCSXH được phép thu phí của KH qua TK sử dụng khác của khách hàng.

Điều 26. Tùy theo từng loại dịch vụ cụ thể, NHCSXH sẽ thực hiện thu phí của KH theo loại giao dịch, giá trị giao dịch, số lượng giao dịch, đối tượng KH...

VIII. ĐIỀU KHOẢN MIỄN TRÁCH NHIỆM CỦA NHCSXH

Điều 27. NHCSXH được miễn trách nhiệm với các trường hợp sau:

1. Thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của KH khi hệ thống của NHCSXH hoặc của bên thứ ba gặp sự cố và/hoặc vì bất cứ lý do bất khả kháng nào khác.

2. KH khiếu nại các nhà cung cấp hoặc trường hợp KH lựa chọn sai tài khoản/người thụ hưởng.
3. Những thiệt hại, tổn thất phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ của KH trừ khi những tổn thất, thiệt hại do lỗi chủ quan của NHCSXH gây ra.

IX. SỬA ĐỔI NỘI DUNG ĐIỀU KHOẢN

Điều 28. NHCSXH được phép sửa đổi nội dung của bản ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG này bằng cách thông báo qua các kênh cung cấp dịch vụ, website của NHCSXH hoặc thông báo bằng hình thức thích hợp khác

Điều 29. Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi NHCSXH sửa đổi bản ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG này có nghĩa là KH chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi đó.

X. LUẬT ĐIỀU CHỈNH, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Điều 30. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh giữa KH và NHCSXH thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải trên tinh thần hợp tác và tôn trọng quyền, lợi ích hợp pháp của các bên.

Điều 31. Trường hợp các bên không hòa giải được, việc giải quyết tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án nơi có Trụ sở của NHCSXH mở TK cho KH để giải quyết.

XI. THỜI HẠN HIỆU LỰC VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 32. Các ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG này có hiệu lực kể từ ngày KH đăng ký mở và sử dụng TK cho đến khi KH đóng tài khoản, xử lý số dư còn lại của tài khoản, và giải quyết xong các tranh chấp liên quan đến các tài khoản phát sinh nếu có

Điều 33. Trường hợp một hoặc một số điều khoản được quy định trên đây bị vô hiệu do cơ chế, chính sách pháp luật từng thời kỳ hoặc các trường hợp khác thì việc vô hiệu của các điều khoản này không làm ảnh hưởng tới hiệu lực của các điều khoản khác, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, hoặc việc vô hiệu của điều khoản đó dẫn tới việc cung cấp dịch vụ bị chấm dứt.

Điều 34. Trường hợp KH đã chấm dứt sử dụng Dịch vụ, các giao dịch đã được thực hiện trong thời hạn hiệu lực của ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG này vẫn tiếp tục có giá trị.