

MỤC LỤC

MỤC I. ĐỊNH NGHĨA.....	2
MỤC II. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TKTT.....	6
1. Mở TKTT.....	6
2. Lãi suất TKTT.....	6
3. Sử dụng TKTT:.....	7
4. Phong tỏa TKTT:.....	8
5. Đóng TKTT.....	9
6. Các trường hợp phải thực hiện cập nhật, xác minh thông tin nhận biết KH:.....	10
7. ABBANK được từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm dừng thực hiện rút tiền và các giao dịch thanh toán trong các trường hợp sau:.....	10
8. Tra soát, khiếu nại.....	11
MỤC III. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ THẺ.....	12
1. Phạm vi sử dụng thẻ.....	12
2. Hạn mức sử dụng thẻ.....	12
3. Đồng tiền sử dụng trong giao dịch thẻ.....	13
4. Thời hạn hiệu lực của thẻ.....	13
5. Tạm khóa, từ chối thanh toán thẻ, tạm dừng giao dịch thẻ.....	14
6. Thu hồi thẻ hoặc hủy hiệu lực của thẻ.....	14
7. Tra soát, khiếu nại.....	15
8. Thẻ phi vật lý.....	16
9. Thẻ chính và thẻ phụ.....	16
MỤC IV. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ DỊCH VỤ NHĐT.....	16
1. Đăng ký dịch vụ NHĐT.....	16
2. Quản lý và sử dụng dịch vụ DV NHĐT.....	17
4. Tạm ngừng và chấm dứt việc cung cấp dịch vụ NHĐT.....	18
5. Xử lý giao dịch NHĐT.....	19
MỤC V. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG.....	19
1. Phí.....	20
2. Thông báo.....	20
3. Quyền của KH.....	20
4. Nghĩa vụ của KH.....	22
5. Quyền của ABBANK.....	27
6. Nghĩa vụ của ABBANK.....	28
8. Chứng từ giao dịch.....	31
9. Luật điều chỉnh, Giải quyết tranh chấp.....	32
10. Sửa đổi, bổ sung nội dung Điều khoản và điều kiện.....	32
11. Hiệu lực của Điều khoản và điều kiện.....	32

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG
VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN, THẺ VÀ DỊCH VỤ NGÂN
HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI ABBANK
(Áp dụng cho khách hàng cá nhân)

MỤC I. ĐỊNH NGHĨA

1. **ABBANK (NH):** Là Ngân hàng TMCP An Bình.
2. **Khách hàng (KH):** là cá nhân mở và sử dụng tài khoản thanh toán và/hoặc phát hành thẻ và/hoặc sử dụng dịch vụ của ABBANK trên phương tiện điện tử. Khách hàng là chủ tài khoản (**Chủ TK**), chủ tài khoản thanh toán chung đối với tài khoản thanh toán chung.
3. **Giấy tờ tùy thân (GTTT):**
 - a. Trường hợp cá nhân là công dân Việt Nam: thẻ căn cước công dân (**CCCD**), thẻ căn cước, giấy chứng minh nhân dân (CMND), căn cước điện tử (đối với trường hợp KH có tài khoản định danh điện tử mức độ 02); Giấy khai sinh đối với người dưới 14 tuổi.
 - b. Trường hợp cá nhân là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: Giấy chứng nhận căn cước.
 - c. Trường hợp cá nhân là người nước ngoài: hộ chiếu, đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam phải có thêm thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh; hoặc danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02) (nếu có).
4. **Tài khoản (TK/TKTT):** Là tài khoản thanh toán do KH mở tại ABBANK.
5. **Tài khoản thanh toán chung (TKTTC):** là TKTT có từ 02 chủ tài khoản trở lên.
6. **Tài khoản cao cấp:** Là một loại TKTT có các ưu đãi, tiện ích vượt trội so với TKTT thông thường khi KH đáp ứng một số điều kiện theo quy định của ABBANK. Trong trường hợp TK cao cấp không còn đáp ứng điều kiện theo quy định của ABBANK (như không duy trì đủ Số dư tối thiểu cuối ngày), ABBANK sẽ điều chỉnh TK cao cấp thành TKTT thông thường, đồng thời Chủ TK cao cấp sẽ phải chịu phí phạt theo Biểu phí do ABBANK công bố và/hoặc quy định của ABBANK.
7. **Số dư tối thiểu cuối ngày (SDTTCN):** Là số tiền tối thiểu cuối ngày KH phải duy trì trên TK của KH trước khi đóng hệ thống (áp dụng đối với Tài khoản cao cấp).
8. **DV:** Là dịch vụ
9. **Dịch vụ ngân hàng điện tử (DVNHĐT):** Là các dịch vụ ABBANK do hệ thống ngân hàng điện tử (**NHĐT**) của ABBANK cung cấp, cho phép KH có thể sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ABBANK và các tính năng, tiện ích khác thông qua phương tiện điện tử để thực hiện các giao dịch tại ABBANK mà không cần phải đến trực tiếp các điểm giao dịch, phòng giao dịch của ABBANK. Dịch vụ NHĐT bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ: Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking... và các dịch vụ NHĐT khác do ABBANK cung cấp từng thời kỳ.
10. **Phone banking:** Là một trong các DVNHĐT do ABBANK cung cấp cho KH thông qua thiết bị điện thoại di động. Mỗi KH chỉ được đăng ký 01 (một) số điện thoại để sử dụng Phone banking.

- Số điện thoại KH đăng ký sử dụng dịch vụ phải là thuê bao được kích hoạt, đang hoạt động, chính chủ và KH có toàn quyền sở hữu, truy cập, sử dụng hợp pháp, hợp lệ số điện thoại này.
11. **Internet Banking:** Là một trong các DVNHĐT do ABBANK cung cấp trên kênh Internet.
 12. **SMS Banking:** Là một trong các DVNHĐT do ABBANK cung cấp, cho phép KH có thể truy vấn thông tin TK và các thông tin khác thông qua tin nhắn qua điện thoại di động.
 13. **Thiết bị điện tử:** Là các thiết bị hoạt động dựa trên công nghệ điện tử viễn thông (điện, điện tử, quang học, truyền dẫn không dây... hoặc các công nghệ tương tự được Ngân hàng Nhà nước cho phép) mà bằng việc thông qua thiết bị này, KH có thể kết nối với hệ thống NHĐT của ABBANK để sử dụng các dịch vụ do ABBANK cung cấp. Thiết bị điện tử có thể là máy tính xách tay, điện thoại di động, máy tính bảng...
 14. **Chứng từ điện tử:** Là các dữ liệu điện tử được tạo lập trên hệ thống NHĐT để sử dụng trong các giao dịch NHĐT của KH tại ABBANK. Chứng từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn các hợp đồng, thỏa thuận, các điều khoản điều kiện, đề nghị, thông báo, xác nhận, chỉ dẫn, chỉ thị, lệnh thanh toán và các thông điệp dữ liệu khác liên quan đến việc cung cấp và sử dụng NHĐT.
 15. **Chữ ký điện tử:** Là chữ ký được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh, hoặc các hình thức khác bằng thiết bị điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách hợp lý với chứng từ điện tử, có khả năng xác nhận người ký chứng từ điện tử và sự chấp thuận của người đó với chứng từ điện tử được ký.
 16. **Chỉ thị điện tử:** Là bất cứ lệnh, yêu cầu, chỉ dẫn được KH đưa ra cho ABBANK thông qua việc sử dụng thiết bị điện tử để thực hiện các giao dịch của KH.
 17. **Phương thức xác thực:** Là cách thức hệ thống NHĐT xác thực KH và chỉ thị, chứng từ điện tử trước khi thực hiện giao dịch.
 18. **YOUautopay-E:** Là DVNHĐT thanh toán tự động tiền điện do KH ủy quyền cho ABBANK tự động trích tiền từ TKTT của KH để thanh toán cước tiền điện.
 19. **Auto Water:** Là DVNHĐT thanh toán tự động tiền nước do KH ủy quyền cho ABBANK tự động trích tiền từ TKTT của KH để thanh toán cước tiền nước.
 20. **Yếu tố bảo mật:** Là Tên đăng nhập, Mật khẩu, PIN, ePIN, OTP, 3S-OTP, SMS OTP, các yếu tố nhận diện sinh trắc học hay bất kỳ yếu tố nào mà KH đăng ký với ABBANK hoặc được ABBANK cung cấp và/hoặc nhận diện, xác thực khi KH sử dụng DV NHĐT. Tùy từng DV KH tham gia, một hoặc một số yếu tố nêu trên sẽ được ABBANK sử dụng để xác thực KH trên cơ sở phù hợp với phương thức xác thực đối với từng loại giao dịch trên DV NHĐT theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.
 21. **Mật khẩu hoặc Password:** Là chuỗi ký tự từ 06-20 ký tự (bao gồm các ký tự chữ hoa, chữ thường, số, các ký tự đặc biệt) do ABBANK cung cấp được sử dụng để định danh KH khi sử dụng dịch vụ NHĐT. KH phải thay đổi mật khẩu do ABBANK cung cấp trong lần đầu tiên sử dụng dịch vụ.
 22. **Tên đăng nhập:** Là do hệ thống ABBANK tự động thiết lập khi KH sử dụng dịch vụ NHĐT (mặc định là số điện thoại của KH hoặc theo quy định khác của ABBANK theo từng thời kỳ) hoặc do KH tự đặt, được sử dụng để đăng nhập vào hệ thống, ứng dụng do ABBANK cung cấp.
 23. **PIN hoặc ePIN:** Là mã số mật được ABBANK cấp cho KH hoặc KH tự tạo theo quy trình được ABBANK ban hành theo từng thời kỳ để sử dụng các dịch vụ.

24. **Biện pháp xác thực:** Là các biện pháp xác thực dấu hiệu nhận dạng KH (bao gồm nhưng không giới hạn: OTP, thông tin sinh trắc học, Fido, và các phương thức xác thực khác theo thông báo của ABBANK trong từng thời kỳ) truy cập NHĐT hoặc thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến KH đồng ý sử dụng biện pháp xác thực do ABBANK cung cấp để thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến do ABBANK cung cấp hoặc hợp tác với bên thứ ba cung cấp tới KH qua NHĐT.
25. **OTP:** là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định. OTP gồm 3S-OTP (smart OTP), SMS OTP, ...
26. **3S-OTP:** Là biện pháp xác thực mà KH cần đăng ký sử dụng phần mềm tạo mã OTP (Soft OTP). Khi thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến, hệ thống Internet Banking/Mobile Banking yêu cầu KH nhập mã OTP được sinh bởi Soft OTP. KH hoặc phần mềm tự động nhập mã OTP trên giao diện thanh toán trực tuyến và KH thực hiện xác nhận để hoàn thành giao dịch thanh toán.
27. **SMS OTP:** Là biện pháp xác thực do hệ thống Internet Banking/Mobile Banking gửi tin nhắn SMS có chứa mã OTP tới số điện thoại KH đã đăng ký. KH nhập mã OTP hệ thống Internet Banking/Mobile Banking để hoàn thành giao dịch thanh toán.
28. **Thông tin sinh trắc học hoặc sinh trắc học:** Là các dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của KH như: khuôn mặt, tĩnh mạch ngón tay hoặc bàn tay, vân tay, móng mắt, giọng nói...
29. **Dữ liệu sinh trắc học:** Bao gồm nhưng không giới hạn:
- 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 đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
 - Dữ liệu 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
 - 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
 - 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.
30. **Fido:** Là hình thức xác thực theo Tiêu chuẩn do Liên minh Xác thực trực tuyến thế giới FIDO Alliance ban hành (tham khảo tại Fidoalliance.org).
31. **Virus, Trojan, Mã độc:** Là mã độc hại hoặc chương trình có khả năng xâm nhập, phá hoại thông tin gây hại cho hệ thống và người sử dụng dịch vụ.
32. **Thẻ:** Là thẻ thanh toán do ABBANK phát hành cho phép KH (hay còn gọi là chủ thẻ) thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên TKTT của chủ thẻ mở tại ABBANK. Bao gồm thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế.
33. **Napas:** Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam.

34. **Thẻ ghi nợ nội địa:** Là loại thẻ thanh toán do ABBANK phát hành để thực hiện thanh toán các giao dịch giới hạn trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam.
35. **Thẻ ghi nợ quốc tế:** Là loại thẻ thanh toán do ABBANK phát hành để thực hiện thanh toán các giao dịch trên toàn thế giới.
36. **Thẻ vật lý/Thẻ ghi nợ vật lý:** Là thẻ ghi nợ có hình thức hiện hữu vật chất, có gắn các thông tin thẻ theo quy định pháp luật hiện hành.
37. **Thẻ phi vật lý/Thẻ ghi nợ phi vật lý:** Là thẻ ghi nợ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại các thông tin thẻ dưới dạng điện tử và chứa các thông tin thẻ theo quy định của pháp luật hiện hành, được ABBANK phát hành để KH giao dịch trên môi trường internet, ứng dụng điện thoại di động. Thẻ phi vật lý không bao gồm các trường hợp thẻ vật lý đăng ký chức năng giao dịch trên môi trường internet, ứng dụng điện thoại di động.
38. **Chủ thẻ:** Là người được ABBANK phát hành thẻ và có tên trên thẻ. Chủ thẻ bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.
39. **Chủ thẻ chính:** Là cá nhân thực hiện giao kết hợp đồng /thỏa thuận phát hành và sử dụng thẻ với ABBANK.
40. **Chủ thẻ phụ:** Là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ bằng văn bản. .
41. **Thời hạn hiệu lực của thẻ:** Là thời hạn KH được phép sử dụng thẻ.
42. **Ngày làm việc:** Là bất kỳ ngày nào mà ABBANK mở cửa làm việc trừ các ngày nghỉ cuối tuần và các ngày lễ, tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và thông báo của ABBANK.
43. **ATM/CDM:** Là máy giao dịch tự động mà chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện một hoặc một số 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 theo quy định của pháp luật.
44. **Thiết bị chấp nhận thẻ:** Bao gồm Point of Sale (viết tắt là POS), Mobile Point of Sale (viết tắt là mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ.
45. **ĐVCNT:** Là đơn vị chấp nhận thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng thẻ.
46. **Số dư tối thiểu:** Là số tiền tối thiểu mà ABBANK quy định KH phải nộp lần đầu tiên khi mở TK và phải duy trì trên TK tại mọi thời điểm. Số dư tối thiểu được xác định theo thông báo của ABBANK từng thời kỳ.
47. **Tài khoản thanh toán không hoạt động** (còn gọi là TKTT “ngủ”): Là TK không có bất kỳ giao dịch nào phát sinh trong vòng liên tục 12 (mười hai) tháng, không tính các giao dịch nhập lãi, thu phí định kỳ hoặc những khoản thu định kỳ có tính chất tương tự. Số dư duy trì trong TKTT là 0 đồng hoặc dưới mức số dư tối thiểu theo quy định của ABBANK trong từng thời kỳ.
48. **Số dư được phép sử dụng:** Là số tiền KH có thể rút tiền mặt hoặc chuyển khoản theo thông báo của ABBANK. Số dư được phép sử dụng bằng số dư có trên TK trừ đi các khoản phong tỏa, trừ đi số dư tối thiểu (nếu có) và cộng hạn mức thấu chi sử dụng (nếu có).
49. **Hợp đồng/Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ, dịch vụ NHĐT:** là thỏa thuận giữa KH và ABBANK khi KH mở và sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ, dịch vụ NHĐT trên

phương tiện điện tử và/hoặc tại điểm giao dịch, theo đó nội dung của thỏa thuận bao gồm các nội dung mà KH cung cấp cho ABBANK, bản Điều khoản và điều kiện này và quy định/thông báo của ABBANK từng thời kỳ liên quan đến việc mở và sử dụng TKTT, phát hành và sử dụng thẻ, dịch vụ NHĐT trên phương tiện điện tử và/hoặc tại điểm giao dịch.

50. **Giao dịch thanh toán không:** Là việc sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.
51. **Thẻ giả:** Là thẻ không do ABBANK phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật, chủ thẻ thật.
52. **Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo:** Là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ.
53. **Sự kiện bất khả kháng:** là các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và vượt quá khả năng kiểm soát của ABBANK hoặc KH, không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép. Sự kiện bất khả kháng có thể bao gồm và không giới hạn các sự kiện sau: thiên tai, dịch bệnh, hỏa hoạn, lệnh cấm vận của Chính phủ, lỗi của Bên thứ 3 cung cấp dịch vụ cho ABBANK, sự cố về mặt kỹ thuật, công nghệ, đường truyền, thiết bị, mất điện, sự cố bị bên thứ ba tấn công/cố tình phá hoại hệ thống của ABBANK, sự thay đổi về chính sách, quy định của pháp luật hoặc các yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, v.v...
54. **Điểm giao dịch:** Là các chi nhánh/phòng giao dịch hợp pháp của ABBANK trên toàn quốc.

MỤC II. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TKTT

1. Mở TKTT

- 1.1. KH cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời cho ABBANK những thông tin trong hồ sơ TKTT, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của ABBANK.
- 1.2. Trường hợp mở TKTT thông qua người đại diện theo pháp luật, người giám hộ thì người đại diện theo pháp luật, người giám hộ cam kết và chịu trách nhiệm với ABBANK đối với các thông tin do mình cung cấp.

2. Lãi suất TKTT

- 2.1 Lãi suất:
 - a. KH được hưởng lãi trên số dư Có theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do ABBANK công bố theo từng thời kỳ. Và được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch và trên website của ABBANK. Đối với TK có số dư TKTT nhỏ hơn SDTTCN theo quy định của ABBANK trong từng thời kỳ sẽ không được hưởng lãi suất theo quy định này.
 - b. Thời gian chi trả lãi suất cho KH được ABBANK quy định theo từng thời kỳ và được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch và trên website của ABBANK.
- 2.2 Thời hạn tính lãi: được xác định từ ngày ABBANK nhận khoản tiền gửi đến hết ngày liền kề trước ngày chi trả lãi suất (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày làm việc trong thời hạn tính lãi.
- 2.3 Cách tính lãi:

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Số dư thực tế} * \text{Số ngày duy trì số dư thực tế} * \text{Lãi suất tính lãi})}{365}$$

Trong đó:

- (a) Số dư thực tế: là số dư cuối ngày tính lãi của số dư tiền gửi mà ABBANK phải trả cho KH.
- (b) Lãi suất tính lãi: được tính theo tỷ lệ %/năm (lãi suất năm), một năm là ba trăm sáu mươi lăm (365) ngày.
- (c) Số ngày duy trì số dư thực tế: là số ngày làm việc mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.

3. Sử dụng TKTT:

- 3.1. KH được sử dụng TKTT để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu ABBANK cung ứng dịch vụ thanh toán qua TKTT 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, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật.
- 3.2. Việc sử dụng TKTT của cá nhân là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi phải được thực hiện thông qua người đại diện. Người đại diện thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua TKTT của người được đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện.
- 3.3. KH sử dụng TKTT trong số dư được phép sử dụng và hạn mức giao dịch theo thông báo của ABBANK tại thời điểm mở TKTT và theo thông báo của ABBANK.
- 3.4. KH chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên TKTT khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học, dữ liệu sinh trắc học của chủ tài khoản hoặc người đại diện.
- 3.5. KH phải áp dụng các biện pháp xác thực đối với từng loại giao dịch trong thanh toán bằng phương tiện điện tử theo yêu cầu của ABBANK theo từng thời kỳ.
- 3.6. KH sử dụng TKTT bằng đồng Việt Nam của người không cư trú, người cư trú là cá nhân nước ngoài và TKTT bằng ngoại tệ phải tuân thủ theo các quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.
- 3.7. Việc quản lý và sử dụng TKTTTC: Các chủ TKTTTC phải thực hiện đúng theo các nội dung tại văn bản thỏa thuận (hoặc hợp đồng) quản lý, sử dụng TKTTTC và phải tuân theo các nguyên tắc sau:
 - a. Các chủ TKTTTC có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với TKTTTC và việc sử dụng TKTTTC phải được sự chấp thuận của tất cả các chủ TKTTTC. Mỗi chủ TKTTTC phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng TKTTTC.
 - b. Từng chủ TKTTTC có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ TKTTTC còn lại) thay mặt mình sử dụng TKTTTC nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ TKTTTC còn lại và phải có xác nhận của ABBANK.
 - c. Khi một trong các chủ thể đứng tên mở TKTTTC 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 TKTTTC 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 TKTTTC được giải quyết theo quy định của pháp luật.
 - d. Trường hợp các chủ TKTTTC có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì TKTTTC chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ TKTTTC theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.
 - e. Mỗi chủ TKTTTC và các chủ TKTTTC phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng TKTTTC và đồng ý ủy quyền cho ABBANK tự động hạn chế giao dịch/phong tỏa/trích tiền từ TKTTTC theo quy định của

Điều khoản và Điều kiện này để thực hiện nghĩa vụ của một hoặc một số hoặc tất cả chủ TKTTTC tại ABBANK.

- f. Mỗi chủ TKTTTC có trách nhiệm thông báo cho các chủ TKTTTC khác về thông tin nhận được của ABBANK. Thông báo hoặc thông tin của ABBANK gửi cho mỗi chủ TKTTTC được coi như thông báo tới tất cả các chủ TKTTTC khác.
 - g. Nếu ABBANK ký kết thỏa thuận với một chủ TKTTTC, thì thỏa thuận đó sẽ không miễn trừ hoặc giảm bớt các nghĩa vụ của các chủ TKTTTC còn lại.
 - h. Nếu vì bất cứ lý do nào mà Điều khoản và Điều kiện này không áp dụng hoặc không được thực thi đối với một chủ TKTTTC, thì Điều khoản và Điều kiện này vẫn tiếp tục ràng buộc đối với các chủ TKTTTC còn lại.
- 3.8. Trường hợp KH là bên thụ hưởng mà loại tiền chuyển đến khác với loại tiền của TK mà KH đang mở tại ABBANK. ABBANK sẽ thông báo cho KH và có quyền tự động lựa chọn một trong các phương án sau:
- a. Trường hợp KH đã có tài khoản ngoại tệ tương ứng với loại ngoại tệ chuyển đến, ABBANK kiểm tra và hạch toán vào tài khoản ngoại tệ tương ứng.
 - b. Trường hợp KH không có tài khoản ngoại tệ tương ứng với loại ngoại tệ chuyển đến và giá trị khoản tiền về nhỏ hơn hoặc bằng 5000 USD (hoặc tương đương theo tỷ giá), ABBANK thực hiện mua bán số tiền chuyển đến theo tỷ giá niêm yết và hạch toán báo có vào tài khoản VNĐ của KH.
 - c. Trường hợp KH không có tài khoản ngoại tệ tương ứng với loại ngoại tệ chuyển đến và giá trị khoản tiền chuyển đến lớn hơn 5000 USD (hoặc tương đương theo tỷ giá), ABBANK có trách nhiệm liên hệ với KH thông báo về điện/lệnh chuyển tiền đến. Nếu KH mở tài khoản ngoại tệ tương ứng để được báo có bằng ngoại tệ, ABBANK kiểm tra thông tin và hạch toán, thu phí liên quan theo biểu phí quy định. Nếu KH có nhu cầu được báo có bằng VNĐ, ABBANK thực hiện hạch toán theo yêu cầu của KH phù hợp với quy định, quy trình của ABBANK.
 - d. KH chịu trách nhiệm về tính xác thực của lệnh/điện chuyển tiền, chứng minh số tiền được nhận là từ (các) giao dịch chuyển tiền một chiều về Việt Nam không liên quan đến giao dịch xuất nhập khẩu hàng hóa, dịch vụ. KH có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các loại phí liên quan và ABBANK có quyền trích TKTT VNĐ để thu khoản phí này theo đúng quy định của ABBANK. KH chịu trách nhiệm trước pháp luật và hoàn trả lại tổng số tiền đã nhận ngay sau khi nhận được thông báo của ABBANK theo đúng số lượng và loại tiền nếu KH vi phạm các trách nhiệm tại Điểm a Mục 3.8 này.

4. Phong tỏa TKTT:

- 4.1. Các trường hợp ABBANK phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên TKTT:
- a. Theo yêu cầu bằng văn bản của chủ TKTT.
 - b. Theo thỏa thuận giữa chủ TKTT và ABBANK.
 - c. Theo thông báo bằng văn bản của một trong các chủ TKTTTC đối với TKTTTC, trừ trường hợp thỏa thuận giữa các chủ TKTT và ABBANK có quy định khác.
 - d. ABBANK phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng TKTT.
 - e. Trường hợp có cơ sở nghi ngờ TKTT của KH gian lận, vi phạm pháp luật.

- f. Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
 - g. Khi ABBANK phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TKTT hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào TKTT của KH. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.
 - h. Khi có yêu cầu phong tỏa của một trong các chủ TKTTC trừ trường hợp có thỏa thuận các chủ TKTTC và ABBANK có thỏa thuận khác.
 - i. KH không thực hiện, chậm trễ thực hiện, không phối hợp với ABBANK để xác minh giao dịch, xác minh TKTT theo yêu cầu của ABBANK.
 - j. KH từ chối/chậm trễ cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ khi có yêu cầu từ ABBANK.
 - k. Khi xảy ra các trường hợp phải phong tỏa theo quy định pháp luật về phòng, chống khủng bố, về phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
 - l. Khi KH chưa hoàn thành nghĩa vụ hoàn trả ABBANK một khoản tiền giao dịch (Nghĩa vụ hoàn trả các khoản nợ vay/nợ phí...).
 - m. Khi xảy ra các trường hợp theo quy định pháp luật về phòng, chống khủng bố, về phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
 - n. KH vi phạm cam kết, nghĩa vụ với ABBANK, vi phạm hành vi bị cấm theo quy định pháp luật.
 - o. Các trường hợp khác theo thỏa thuận với ABBANK hoặc theo quy định của pháp luật.
- 4.2. Các trường hợp ABBANK chấm dứt phong tỏa TKTT:
- a. Kết thúc thời hạn phong tỏa.
 - b. Theo thỏa thuận giữa ABBANK và chủ TK hoặc theo yêu cầu của chủ TKTTC (hoặc của tất cả các chủ TKTT chung, hoặc theo nguyên tắc chấm dứt phong tỏa khác quy định tại thỏa thuận giữa các chủ TKTT chung).
 - c. ABBANK đã khắc phục được sai lệch trên TKTT.
 - d. ABBANK đã làm rõ và xác định TKTT không có dấu hiệu bất thường, không gian lận, không vi phạm pháp luật.
 - e. ABBANK đã trích đủ khoản ghi Có nhầm hoặc đã hoàn đủ tiền cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.
 - f. Theo quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền.
 - g. Theo quyết định của ABBANK.
 - h. Các trường hợp khác theo thỏa thuận với ABBANK hoặc theo quy định của pháp luật.
- 5. Đóng TKTT**
- 5.1. ABBANK đóng TKTT trong các trường hợp sau:
- a. KH có văn bản yêu cầu và đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT.
 - b. KH là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết.
 - c. Theo văn bản thỏa thuận giữa các chủ TK có xác nhận của ABBANK.
 - d. KH sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng TKTT cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác.

- e. TKTT không hoạt động.
 - f. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
 - g. Khi ABBANK ngừng cung cấp dịch vụ.
 - h. KH vi phạm cam kết, nghĩa vụ với ABBANK, vi phạm hành vi bị cấm theo quy định pháp luật.
 - i. Các trường hợp khác theo thỏa thuận với ABBANK hoặc theo quy định của pháp luật.
- 5.2. ABBANK chi trả số dư TKTT còn lại sau khi đóng như sau:
- a. Đối với trường hợp đóng TK theo yêu cầu của KH, theo thỏa thuận giữa các chủ TKTTTC có xác nhận của ABBANK: chi trả theo nội dung văn bản yêu cầu, văn bản thỏa thuận.
 - b. Đối với trường hợp đóng TK do KH là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết: chi trả, xử lý theo yêu cầu của người thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp.
 - c. Đối với trường hợp cơ quan có thẩm quyền có yêu cầu liên quan đến số dư TK: chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
 - d. Đối với các trường hợp đóng TK còn lại: ABBANK sẽ thông báo cho chủ TK về thời điểm đóng TK.
Trường hợp sau thời hạn ABBANK thông báo mà KH không đến nhận số tiền còn lại trên TK, ABBANK sẽ quản lý hộ số tiền này theo các quy định của ABBANK và không trả lãi cho số tiền này trong thời gian quản lý hộ.
- 6. Các trường hợp phải thực hiện cập nhật, xác minh thông tin nhận biết KH:**
Khi nhận được thông báo của ABBANK, KH có nghĩa vụ thực hiện cung cấp thông tin và xuất trình các giấy tờ cần thiết theo yêu cầu của ABBANK trong các trường hợp sau:
- 6.1 KH có nhu cầu mở TKTT, phát hành thẻ theo quy định của ABBANK.
 - 6.2 KH có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền.
 - 6.3 ABBANK có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở TKTT của KH.
 - 6.4 Thông tin của KH có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách KH liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có).
 - 6.5 KH thực hiện giao dịch mà thông tin liên quan đến TKTT của KH bị sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền.
 - 6.6 Các trường hợp khác theo thỏa thuận với ABBANK hoặc theo quy định của pháp luật.
- 7. ABBANK được từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm dừng thực hiện rút tiền và các giao dịch thanh toán trong các trường hợp sau:**
- 7.1 KH chưa cập nhật sinh trắc học, GTTT của KH hết hạn.
 - 7.2 TKTT bị phong tỏa toàn bộ, bị đóng, bị hạn chế giao dịch.
 - 7.3 KH không cung cấp được chứng từ/thông tin hợp pháp, hợp lệ với chứng từ/thông tin đã đăng ký với ABBANK theo hồ sơ mở TKTT.
 - 7.4 Lệnh thanh toán không hợp pháp, không hợp lệ.

- 7.5 KH 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 TKTT hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với thỏa thuận/đăng ký với ABBANK.
- 7.6 Giao dịch vượt hạn mức của TKTT/hạn mức thấu chi, không đủ số dư
- 7.7 ABBANK phát hiện hoặc có căn cứ pháp lý cho rằng KH vi phạm, có hành vi gian lận, bị cấm, sử dụng giấy tờ giả mạo, dùng TKTT, Thẻ ghi nợ và các dịch vụ để tham gia các hoạt động bất hợp pháp theo quy định của ABBANK từng thời kỳ và hoặc quy định pháp luật và ABBANK về phòng, chống rửa tiền.
- 7.8 KH không phối hợp thực hiện cập nhật, xác minh lại thông tin cá nhân theo yêu cầu của ABBANK.
- 7.9 KH từ chối/chậm trễ cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết KH theo yêu cầu của ABBANK 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.
- 7.10 Theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
- 7.11 Theo đề nghị bằng văn bản của KH hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa các chủ TKTTC có xác nhận của ABBANK.
- 7.12 Các trường hợp nhằm xử lý, khắc phục sự cố, ngăn chặn các rủi ro có khả năng xảy ra gây thiệt hại cho KH hoặc ABBANK.
- 7.13 Các trường hợp khác theo thỏa thuận với ABBANK hoặc theo quy định của pháp luật.
Khi các trường hợp trên xảy ra, ABBANK sẽ thực hiện các biện pháp xác thực bằng cách liên hệ với KH qua thông tin liên hệ do KH cung cấp bằng hình thức email và hoặc Call center có ghi âm 03 lần trong giờ hành chính từ 8h sáng đến 17h các ngày trong tuần trong 07 ngày làm việc hoặc các hình thức liên lạc khác do ABBANK quy định từng thời kỳ. Nếu không thể liên hệ với KH hoặc liên hệ được nhưng KH không thực hiện theo yêu cầu của ABBANK hoặc các trường hợp mà quy định pháp luật yêu cầu ABBANK phải từ chối, tạm dừng giao dịch, thì ABBANK sẽ từ chối hoặc tạm dừng giao dịch rút tiền và các giao dịch thanh toán trên APP ABBANK

8. Tra soát, khiếu nại

- 8.1. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại:
- Qua tổng đài điện thoại (có ghi âm); và
 - Qua các địa điểm giao dịch hợp pháp của ABBANK; và
 - Qua NHĐT của ABBANK (trong trường hợp NHĐT có tính năng gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại); và
 - Các phương thức tiếp nhận khác theo thông báo hoặc thỏa thuận với ABBANK.
- 8.2. KH được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát.
- 8.3. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại:
- ABBANK sẽ xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu khiếu nại của KH. Thời điểm được xem là ABBANK tiếp nhận yêu cầu khiếu nại của KH là thời điểm KH gửi yêu cầu theo một trong các phương thức tiếp nhận của ABBANK và cung cấp đủ thông tin để ABBANK xác minh được KH hoặc người được ủy quyền (nếu có).

- b. Trong trường hợp hết thời hạn nêu trên mà ABBANK vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, ABBANK thỏa thuận với KH về phương án xử lý, nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
- 8.4. Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, ABBANK và/hoặc KH thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho KH về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. 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, ABBANK thỏa thuận với KH về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.

MỤC III. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ THẺ

1. Phạm vi sử dụng thẻ

- 1.1. KH sử dụng thẻ được gọi là chủ thẻ. Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ hợp pháp; gửi/nap/rút tiền mặt và các dịch vụ khác được cung cấp tại điểm giao dịch của ABBANK và/hoặc các đối tác của ABBANK cung cấp.
- 1.2. Thẻ phụ phát hành cho chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi không được rút tiền mặt và chỉ được sử dụng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hợp pháp.
- 1.3. Trường hợp phát hành thẻ cho người nước ngoài thì thời hạn sử dụng thẻ không vượt quá thời hạn được phép cư trú còn lại tại Việt Nam của người nước ngoài.
- 1.4. Thẻ chỉ được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng GTTT và thông tin sinh trắc học của chủ thẻ với Dữ liệu sinh trắc học.
- 1.5. KH có thể thực hiện các giao dịch rút tiền mặt tại ATM và các tổ chức thanh toán thẻ được phép cung cấp dịch vụ rút tiền mặt.
- 1.6. KH đồng ý rằng, khi tham gia các giao dịch thanh toán bằng thẻ, tùy thuộc vào từng giao dịch thẻ và yêu cầu/quy định của ABBANK và/hoặc của pháp luật. Giao dịch thẻ có thể được xác thực bằng một, một số các phương thức sau:
- Thẻ và chủ thẻ phải hiện diện tại ĐVCNT;
 - Chữ ký của chủ thẻ trên hóa đơn giao dịch thẻ;
 - Nhập mã PIN khi giao dịch;
 - Các thông tin thẻ (Tên thẻ/Số thẻ/mã CVV/CVC...) được cung cấp qua email, điện thoại, internet...);
 - Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà chủ thẻ đăng ký với ABBANK;
 - Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà ABBANK kết hợp với các Tổ chức thẻ, ĐVCNT được pháp luật cho phép.
 - .

2. Hạn mức sử dụng thẻ

- 2.1 Hạn mức sử dụng thẻ bao gồm:

- Hạn mức rút tiền cho một giao dịch: Là số tiền tối đa KH được phép rút trong một lần rút tiền do ABBANK quy định.
 - Hạn mức thanh toán cho một giao dịch: Là số tiền tối đa KH được phép thanh toán cho một lần thanh toán do ABBANK quy định.
 - Hạn mức chuyển khoản cho một giao dịch: Là số tiền tối đa KH được phép chuyển khoản cho một lần thanh toán do ABBANK quy định.
 - Hạn mức rút tiền trong nước trong một ngày: Là tổng số tiền tối đa KH được phép rút trong một ngày do ABBANK quy định.
 - Hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài: một thẻ được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong một ngày (đây là hạn mức cố định, không thể điều chỉnh).
 - Đối với thẻ phát hành thông qua phương thức điện tử sẽ được giới hạn hạn mức không vượt quá hạn mức giao dịch của TKTT mở qua kênh điện tử. Hạn mức thẻ ghi nợ phát hành qua phương thức điện tử sẽ trở về hạn mức sử dụng thẻ thông thường sau khi KH thực hiện cập nhật nâng cấp TKTT theo quy định, hướng dẫn của ABBANK.
- 2.2 Các loại hạn mức sử dụng thẻ được ABBANK thông báo tại thời điểm KH mở thẻ và công khai tại quầy giao dịch, website, ứng dụng NHĐT của ABBANK. Trường hợp KH muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức quy định của ABBANK, KH phải đăng ký với ABBANK, chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu có) và phải được ABBANK chấp thuận.
- 2.3 Hạn mức sử dụng thẻ sẽ được ABBANK điều chỉnh tương ứng với sự thay đổi của quy định pháp luật hoặc nhằm hạn chế rủi ro hoặc theo quyết định của ABBANK. Mọi điều chỉnh liên quan đến hạn mức sử dụng thẻ sẽ được ABBANK cập nhật tại điểm giao dịch, website của ABBANK.
3. **Đồng tiền sử dụng trong giao dịch thẻ**
- 3.1. Trên lãnh thổ Việt Nam:
- a. Giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam;
 - b. Đối với các giao dịch thẻ khác:
 - (i) Đồng tiền giao dịch là đồng Việt Nam. Trường hợp được sử dụng ngoại hối để giao dịch theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối thì đồng tiền thể hiện trong giao dịch là đồng Việt Nam hoặc đồng Việt Nam và ngoại tệ;
 - (ii) Đồng tiền thanh toán là đồng Việt Nam;
 - b) Trường hợp cần quy đổi từ ngoại tệ ra đồng Việt Nam, tỷ giá giữa đồng Việt Nam và ngoại tệ theo tỷ giá do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- 3.2. Ngoài lãnh thổ Việt Nam: Khi thực hiện giao dịch thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam, KH phải thực hiện thanh toán cho ABBANK bằng đồng Việt Nam theo tỷ giá do ABBANK ấn định phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước.
4. **Thời hạn hiệu lực của thẻ:** Được in trên thẻ và/hoặc thể hiện trên thỏa thuận phát hành về sử dụng thẻ với ABBANK. Khi thẻ hết hạn, KH cần chủ động liên hệ với ABBANK làm thủ tục phát hành thẻ mới, nếu có nhu cầu hoặc do ABBANK chủ động chấm dứt quyền sử dụng thẻ theo quy định của ABBANK và pháp luật.

5. Tạm khóa, từ chối thanh toán thẻ, tạm dừng giao dịch thẻ

5.1. ABBANK có quyền tạm khóa, từ chối thanh toán thẻ, tạm dừng giao dịch thẻ trong các trường hợp sau:

- a. KH là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết.
- b. Thẻ hết hạn.
- a. Theo đề nghị của chủ thẻ chính và/hoặc thẻ phụ theo văn bản thỏa thuận với ABBANK cho bất kỳ thẻ chính/thẻ phụ nào.
- c. GTTT của KH hết hạn.
- d. Chủ thẻ không cung cấp được chứng từ/thông tin hợp pháp, hợp lệ với chứng từ/thông tin đã đăng ký với ABBANK theo hồ sơ phát hành thẻ.
- e. Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ.
- f. TKTT bị phong tỏa toàn bộ, bị đóng, bị hạn chế giao dịch.
- g. Giao dịch vượt hạn mức của thẻ, TKTT không đủ số dư, vượt hạn mức thấu chi.
- b. Chủ thẻ có dấu hiệu sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để phát hành thẻ; hoặc sử dụng thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán không; hoặc sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận, các hoạt động bất hợp pháp khác; hoặc giao dịch thẻ giả mạo.
- h. Chủ thẻ không phối hợp thực hiện cập nhật, xác minh lại thông tin theo yêu cầu của ABBANK.
- i. Khi có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- j. Khi ABBANK có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, và/hoặc các hành vi giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật
- k. Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các nghĩa vụ nợ, nghĩa vụ tài chính với ABBANK.
- l. Các trường hợp nhằm xử lý, khắc phục sự cố, ngăn chặn các rủi ro có khả năng xảy ra gây thiệt hại cho chủ thẻ hoặc ABBANK.
- m. Chủ thẻ vi phạm các quy định tại Điều khoản và Điều kiện chung này và/hoặc thỏa thuận với ABBANK/của pháp luật. Trong trường hợp này, ABBANK được miễn trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào của chủ thẻ.
- n. Các trường hợp khác theo thỏa thuận với ABBANK hoặc theo quy định của pháp luật.
- o. Thẻ có phát sinh giao dịch nhưng không thể liên hệ được với khách hàng theo thông tin liên hệ do khách hàng cung cấp

5.2. ABBANK chấm dứt tạm khóa/từ chối thanh toán thẻ/tạm dừng giao dịch thẻ khi không còn trường hợp phát sinh theo quy định trên.

6. Thu hồi thẻ hoặc hủy hiệu lực của thẻ

6.1. ABBANK có quyền thu hồi thẻ hoặc hủy hiệu lực của thẻ trong các trường hợp sau:

- a. Thẻ giả.
- b. Thẻ sử dụng trái phép.
- c. Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- d. Theo đề nghị bằng văn bản của KH hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa các chủ thẻ chung có xác nhận của ABBANK.
- e. Chủ thẻ là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết.

- f. Chủ thẻ sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để phát hành thẻ; hoặc sử dụng thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán không; hoặc sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận, các hoạt động bất hợp pháp khác; hoặc giao dịch thẻ giả mạo.
 - g. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
 - h. Khi ABBANK thông báo ngừng cung cấp dịch vụ.
 - i. Chủ thẻ vi phạm các quy định tại Điều khoản và Điều kiện này và/hoặc thỏa thuận với ABBANK/của pháp luật. Trong trường hợp này, ABBANK được miễn trách nhiệm đối với bất kỳ sự phương hại nào tới danh dự, uy tín của chủ thẻ...
 - j. Khi quá 60 ngày kể từ ngày phát hành mà chủ thẻ không đến nhận thẻ/không kích hoạt thẻ.
 - k. Các trường hợp khác theo thỏa thuận với ABBANK hoặc theo quy định của pháp luật.
- 6.2. Khi thu hồi thẻ hoặc hủy hiệu lực của thẻ, ABBANK thực hiện hoàn trả lại số tiền trên thẻ chưa sử dụng hết tương tự như trường hợp chi trả số dư còn lại khi đóng TKTT.
- 7. Tra soát, khiếu nại**
- 7.1 Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại
- a. Qua tổng đài điện thoại (có ghi âm); hoặc
 - b. Qua các địa điểm giao dịch hợp pháp của ABBANK; hoặc
 - c. Qua NHĐT của ABBANK (trong trường hợp NHĐT có tính năng gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại); hoặc
 - d. Các phương thức tiếp nhận khác theo thông báo hoặc thỏa thuận với ABBANK.
- 7.2 KH được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát.
- 7.3 Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại:
- a. Đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH.
 - b. Đối với thẻ có BIN do tổ chức thẻ quốc tế cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại trong vòng 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH.
 - c. Thời điểm được xem là ABBANK tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH là thời điểm KH gửi yêu cầu theo một trong các phương thức tiếp nhận của ABBANK và cung cấp đủ thông tin để ABBANK xác minh được KH hoặc người được ủy quyền (nếu có).
- 7.4 Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:
- a. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, ABBANK thực hiện bồi hoàn cho KH theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận giữa các bên.
 - b. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, ABBANK thỏa thuận với KH về phương án xử lý cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên. Trường hợp các bên không thỏa thuận được hoặc không đồng ý với kết quả xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

- c. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, ABBANK thực hiện thông báo cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho KH về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. 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, ABBANK thỏa thuận với KH về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
8. **Thẻ phi vật lý:** có cùng các Điều khoản và Điều kiện chung về Thẻ tại mục III, và thẻ phi vật lý có thêm các Điều khoản và Điều kiện chung sau:
- 8.1 Tùy thuộc chính sách của ABBANK đối với mỗi dòng/loại thẻ, chủ thẻ có thể đăng ký và được ABBANK phát hành thẻ phi vật lý để sử dụng.
- 8.2 Thẻ phi vật lý được phát hành cho chủ thẻ dưới dạng điện tử, không được in ra thành thẻ vật lý. Chủ thẻ có thể truy vấn thông tin thẻ phi vật lý qua dịch vụ NHĐT theo hướng dẫn của ABBANK theo từng thời kỳ.
- 8.3 Thẻ phi vật lý chỉ sử dụng trên môi trường internet, điện thoại di động, qua các chương trình ứng dụng và các thiết bị điện tử chấp nhận thẻ phi vật lý khác.
- 8.4 Thẻ phi vật lý nếu phát hành kèm thẻ vật lý thì có số thẻ, số PIN khác nhau. Tuy nhiên có thời hạn hiệu lực, phương thức kích hoạt...giống nhau.
- 8.5 Hạn mức của thẻ phi vật lý phù hợp với quy định của ABBANK và không vượt quá hạn mức thẻ vật lý.
- 8.6 Chủ thẻ được quyền đề nghị tạm khóa, tạm dừng, hủy hiệu lực thẻ phi vật lý tương tự như thẻ vật lý.
9. **Thẻ chính và thẻ phụ:**
- 9.1. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu phát hành thẻ phụ theo số lượng mà ABBANK quy định cho người được mình ủy quyền sử dụng. Chủ thẻ chính (và phụ) sử dụng chung một TK gắn với thẻ mà ABBANK cung cấp cho chủ thẻ chính. Giao dịch của thẻ chính và thẻ phụ được thể hiện trên cùng một sao kê.
- 9.2. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm về các giao dịch của thẻ phụ.
- 9.3. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu ABBANK ngừng việc sử dụng (các) thẻ phụ mà không cần sự đồng ý của thẻ phụ. Trong trường hợp KH hủy hiệu lực hoặc ABBANK thu hồi thẻ chính thì các thẻ phụ cũng sẽ đương nhiên bị hủy hiệu lực, bị thu hồi. Tuy nhiên việc hủy hiệu lực hoặc thu hồi thẻ phụ không ảnh hưởng đến thẻ chính.

MỤC IV. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ DỊCH VỤ NHĐT

1. **Đăng ký dịch vụ NHĐT:**
- 1.1. Tùy thuộc vào quy định của ABBANK từng thời kỳ, KH có thể đăng ký DV NHĐT qua một trong các phương thức:
- a. Tại các điểm giao dịch của ABBANK.
- b. Và các phương thức khác do ABBANK quy định từng thời kỳ.

- 1.2. Khi đồng ý xác nhận đăng ký sử dụng DV NHĐT, KH đã đồng thuận với các thỏa thuận, điều khoản và điều kiện này và cam kết thực hiện đầy đủ các quy định, các biện pháp kỹ thuật, hình thức, công nghệ bằng phương tiện điện tử mà ABBANK yêu cầu.
- 1.3. KH phải đăng ký các tài liệu, thông tin, dữ liệu xác minh với ABBANK để được ABBANK cung cấp tên đăng nhập, mật khẩu hoặc các yếu tố định danh khác nhằm phục vụ cho việc sử dụng DV NHĐT. KH phải thay đổi mật khẩu do ABBANK cung cấp lần đầu trước khi sử dụng dịch vụ. ABBANK có quyền lưu trữ, bảo quản đầy đủ, chi tiết đối với các tài liệu, thông tin, dữ liệu nhận biết KH trong quá trình mở, sử dụng TKTT qua NHĐT phù hợp các quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- 1.4. Với các giao dịch thanh toán qua DV NHĐT, KH phải đăng ký và/hoặc kích hoạt và hoặc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và các thông tin sinh trắc học của KH (hoặc người đại diện) và/hoặc sử dụng thêm các phương thức xác thực khác phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ.
- 1.5. KH đồng ý rằng các giao dịch, dịch vụ NHĐT được coi là xác lập bởi KH và không thể chối bỏ khi hệ thống NHĐT xác thực được Chữ ký điện tử của KH và/hoặc (các) yếu tố bảo mật được sử dụng là của KH. Các bên đồng ý rằng Chữ ký điện tử của KH là chữ ký được nhận dạng, xác thực thông qua Hệ thống NHĐT của ABBANK hoặc hệ thống khác do ABBANK chỉ định. Bất kỳ hành động nào của KH nhằm xác lập, thực hiện các giao dịch NHĐT (như đăng nhập bằng Tên đăng nhập, Mật khẩu, KH kê khai tạo lập Chứng từ điện tử, kích chọn chấp thuận/tiếp tục trên hệ thống để thực hiện giao dịch, nhập mã OTP...) được coi là KH đã sử dụng Chữ ký điện tử để ký kết các Chứng từ điện tử với ABBANK, để thực hiện và hoàn tất các giao dịch NHĐT.
- 1.6. Chữ ký điện tử của KH được tạo lập, xác thực theo Điều khoản và điều kiện này có giá trị pháp lý như chữ ký bằng tay của KH trên văn bản giấy và có giá trị chứng minh sự đồng ý/chấp thuận của KH đối với Chứng từ điện tử được ký. KH theo đó có quyền và chịu sự ràng buộc đầy đủ bởi các nghĩa vụ với ABBANK theo quy định tại các Chứng từ điện tử tương ứng, quy định của Điều khoản và điều kiện này, quy định của ABBANK và quy định của pháp luật.
- 1.7. Các DV NHĐT được ABBANK cung cấp trên cơ sở nguyên trạng từ đối tác cung cấp dịch vụ, ABBANK không đảm bảo việc cung cấp DV 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 ABBANK cung cấp do việc bảo trì hệ thống hoặc trong các trường hợp bất khả kháng.
- 1.8. Trong trường hợp khách hàng đăng ký giao dịch trên hệ thống eBank tại ABBANK phải kiểm tra thông tin về số điện thoại của chủ tài khoản hoặc người đại diện của chủ tài khoản (đối với khách hàng cá nhân) đảm bảo thông tin về người sử dụng số thuê bao trùng khớp thông tin trên giấy tờ tùy thân của người đó.
- 2. Quản lý và sử dụng dịch vụ DV NHĐT:**
 - 2.1. Phạm vi các giao dịch mà KH được thực hiện trên NHĐT theo quy định, chính sách của ABBANK ban hành từng thời kỳ và/hoặc tại các điểm giao dịch hợp pháp của ABBANK, bao gồm nhưng không giới hạn: Chuyển tiền đa phương thức qua: số tài khoản, số thẻ, số Căn cước/CCCD/Hộ

- Chiều, số điện thoại, mã QRCode; Thanh toán hóa đơn; Thanh toán bằng QRcode; tiền gửi; ... và các dịch vụ khác được ABBANK triển khai, phát triển.
- 2.2. ABBANK sẽ cung cấp/yêu cầu tên đăng nhập, mật khẩu hoặc xác thực các Yếu tố bảo mật khác để KH sử dụng từng loại giao dịch trên NHĐT riêng theo quy định của ABBANK theo từng thời kỳ.
- 2.3. Trong trường hợp KH nhập sai mật khẩu, OTP liên tiếp quá 05 lần, và/hoặc khi các Yếu tố bảo mật của KH được hệ thống kiểm tra và phản hồi không chính xác sau một số lần quy cập nhất định để đảm bảo bảo mật và an toàn, ABBANK có quyền khóa hoặc tạm khóa quyền truy cập hệ thống NHĐT của KH đến khi KH thực hiện các thủ tục để kích hoạt lại NHĐT theo quy định của ABBANK theo từng thời kỳ.
- 2.4. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, KH phải thực hiện và/hoặc tuân thủ các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật sau đây:
- Tùy từng dịch vụ mà KH sử dụng và giao dịch mà KH tham gia, KH sẽ phải sử dụng một hoặc một số Yếu tố bảo mật. KH đồng ý thực hiện theo chỉ dẫn, thiết lập hoặc yêu cầu trên Hệ thống NHĐT. KH có trách nhiệm bảo vệ bí mật tên đăng nhập, mật khẩu, mã kích hoạt OTP... và không chia sẻ thông tin, các thiết bị lưu trữ các thông tin này, đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các Yếu tố bảo mật này.
 - KH phải chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do các Yếu tố bảo mật của KH bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất kỳ lý do gì.
 - KH phải đồng ý rằng KH sẽ chịu trách nhiệm bảo quản các Thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống của ABBANK để sử dụng DV NHĐT.
 - Thông báo kịp thời cho ABBANK khi nghi ngờ hoặc phát hiện giao dịch bất thường, hành vi lừa đảo, giả mạo website của ABBANK.
 - Thông báo ngay cho ABBANK các trường hợp: phát hiện Chữ ký điện tử và/hoặc Yếu tố bảo mật và hoặc Thiết bị điện tử có thể không còn thuộc sự kiểm soát của mình; bất kỳ bất thường nào của hệ thống NHĐT; bất kỳ bất thường nào về giao dịch hoặc yêu cầu liên quan đến NHĐT.
 - Các biện pháp, khuyến nghị khác về bảo mật thông tin theo thông báo của ABBANK trong từng thời kỳ.
3. **Hạn mức giao dịch NHĐT:** Tuân theo quy định của ABBANK và quy định của Ngân hàng Nhà nước từng thời kỳ.
4. **Tạm ngừng và chấm dứt việc cung cấp dịch vụ NHĐT:**
- 4.1. KH có quyền đơn phương đề nghị chấm dứt sử dụng DV NHĐT bất cứ thời điểm nào bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản (hoặc bằng bất cứ cách nào khác theo quy định từng thời kỳ của ABBANK) phù hợp với quy định của ABBANK và của pháp luật.
- 4.2. ABBANK sẽ chấm dứt việc cung cấp DV NHĐT trong vòng 30 phút sau khi (i) Nhận được yêu cầu bằng văn bản hợp lệ chấm dứt sử dụng DV NHĐT của KH và (ii) KH đã hoàn thành mọi nghĩa vụ nợ, các chi phí hợp lệ phát sinh trong quá trình sử dụng DV NHĐT hoặc tuân theo quy định từng thời kỳ của ABBANK.
- 4.3. ABBANK có quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp DV NHĐT cho KH trong các trường hợp sau:

- a. Các trường hợp ABBANK nghi ngờ giao dịch qua NHĐT của KH liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận hoặc có liên quan đến yếu tố tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật.
- b. KH không tuân thủ các yêu cầu bảo mật hoặc thực hiện giao dịch có khả năng gây rủi ro, mất an toàn theo khuyến cáo của tổ chức liên quan hoặc đánh giá của ABBANK.
- c. KH vi phạm Điều khoản và điều kiện này.
- d. Khi có quyết định, yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền
- e. Khi xảy ra các trường hợp bất khả kháng.
- f. Tài khoản thanh toán có giao dịch thanh toán nhưng không thể liên hệ được với khách hàng theo thông tin liên hệ do khách hàng cung cấp
- g. Các trường hợp khác do ABBANK quy định trong từng thời kỳ hoặc theo quy định của pháp luật.

5. Xử lý giao dịch NHĐT:

- 5.1. KH cam kết các giao dịch thực hiện qua DV NHĐT phải được KH lập, kiểm tra với thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của ABBANK.
- 5.2. Khi KH thực hiện giao dịch chuyển tiền qua DV NHĐT, ABBANK sẽ thực hiện cắt tiền/ghi Nợ số tiền trên TKTT của KH, sau đó ABBANK sẽ thực hiện chuyển tiền sang số TKTT của người thụ hưởng:
 - a. Với các giao dịch chuyển tiền thông thường: ABBANK sẽ kiểm tra thông tin và thực hiện báo Có sang TKTT của người thụ hưởng trong vòng 24 giờ làm việc kể từ thời điểm KH hoàn tất giao dịch một cách hợp pháp;
 - b. Với các giao dịch chuyển tiền nhanh hoặc thanh toán hóa đơn: giao dịch sẽ được xử lý ngay sau khi KH hoàn tất giao dịch.
- 5.3. Trường hợp giao dịch không thành công do lỗi của ABBANK hoặc bên thứ ba cung ứng dịch vụ, ABBANK sẽ chủ động thực hiện hoàn tiền vào TKTT của KH hoặc thực hiện ghi Có bổ sung vào TKTT của người thụ hưởng trong vòng 10 ngày làm việc. Nếu trong thời hạn này, ABBANK không thể thực hiện hoàn tiền cho KH do lỗi của bên thứ ba cung ứng dịch vụ hoặc vì bất kỳ lý do gì thuộc trường hợp bất khả kháng, ABBANK được quyền chậm trễ thực hiện và được miễn trừ trách nhiệm;
- 5.4. ABBANK có thể từ chối việc thực hiện giao dịch NHĐT của KH mà không cần báo trước khi ABBANK thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp:
 - a. KH vi phạm quy định của ABBANK hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản và hệ thống NHĐT, vi phạm Điều khoản và điều kiện này.
 - b. Trường hợp ABBANK tạm ngừng Dịch vụ để bảo trì/nâng cấp.
 - c. Trường hợp bất khả kháng.
 - d. Trường hợp yêu cầu giao dịch của KH không đủ/từ chối cung cấp các yếu tố định danh/xác thực/bảo mật/an toàn/không khớp đúng với các thông tin đã đăng ký trong hồ sơ mở TKTT hoặc lệnh thanh toán không phù hợp theo quy định của ABBANK.
 - e. Khi KH từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết KH theo yêu cầu của ABBANK hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch.
 - f. Các trường hợp khác theo thỏa thuận trước với KH, theo quy định pháp luật.

MỤC V. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG

1. Phí:

- 1.1. Mức phí áp dụng đối với từng loại dịch vụ liên quan đến TKTT, thẻ, NHĐT, ... tuân theo biểu phí của ABBANK công bố theo từng thời kỳ tại các điểm giao dịch hoặc trên website của ABBANK.
- 1.2. ABBANK có thể thay đổi biểu phí trong từng thời kỳ và thông báo cho KH tối thiểu 07 ngày (bao gồm cả ngày nghỉ/lễ) trước khi áp dụng bằng một trong các phương thức sau: văn bản; email; SMS – OTT; gửi tin nhắn qua hệ thống dịch vụ của ABBANK, công bố trên website của ABBANK và được niêm yết tại các điểm giao dịch của ABBANK.
- 1.3. Phí dịch vụ sẽ được thu bằng cách: ABBANK tự động trích nợ trên TKTT bất kỳ của KH mở tại ABBANK theo định kỳ hoặc thu một lần trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- 1.4. Trường hợp tại thời điểm thu phí, nếu TKTT của KH mở tại ABBANK không đủ số dư thì ABBANK thu bù vào thời điểm khác hoặc yêu cầu KH thanh toán cho ABBANK bằng các hình thức khác. KH cam kết thanh toán đầy đủ phí dịch vụ liên quan cho ABBANK trong phạm vi thời hạn được yêu cầu.
- 1.5. KH có thể bị tính phí bởi các nhà cung cấp dịch vụ khác khi KH tải và sử dụng ứng dụng trên thiết bị của mình. Trong trường hợp này, ABBANK không chịu trách nhiệm về bất kỳ khoản phí nào phát sinh cho KH (nếu có).
- 1.6. Tùy theo từng loại DV cụ thể, ABBANK sẽ thực hiện thu phí của KH theo gói DV, loại giao dịch, giá trị giao dịch, số lượng giao dịch, đối tượng KH, ... theo quy định từng thời kỳ.

2. Thông báo:

- 2.1. ABBANK cung cấp thông tin và thông báo cho chủ TKTT biết về: số dư và các giao dịch phát sinh trên TKTT; việc TKTT bị phong tỏa, đóng; thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở TKTT, phát hành thẻ, số dư, lịch sử giao dịch thẻ, lỗi đột xuất của hệ thống/lich bảo trì hệ thống, thời gian ngừng cung cấp dịch vụ và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng TKTT, thẻ, dịch vụ tại ABBANK.
- 2.2. Hình thức thông báo: Trao đổi trực tiếp hoặc gọi điện thoại hoặc gửi email hoặc nhắn tin hoặc gửi văn bản theo đường bưu điện theo các thông tin liên hệ mà KH đã đăng ký với ABBANK; hoặc ABBANK thông báo công khai: tại các điểm giao dịch của ABBANK, tại hệ thống máy giao dịch tự động của ABBANK, đăng tải trên website của ABBANK, phần mềm ứng dụng giao dịch của ABBANK.
- 2.3. Mọi thông báo được coi là Khách hàng đã nhận được khi:
 - a. Trong vòng 03 (ba) ngày tính từ ngày gửi đi theo đường bưu điện.
 - b. Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng email, fax, tin nhắn, gọi điện thoại, trao đổi trực tiếp.
 - c. Vào ngày ABBANK thông báo công khai.

3. Quyền của KH:

- 3.1. Được sử dụng các dịch vụ TK, Thẻ, NHĐT đã đăng ký với ABBANK và (hoặc) sử dụng thêm các tiện ích dịch vụ NHĐT, theo đúng quy định tại Điều khoản và Điều kiện này, quy định của ABBANK và pháp luật.
- 3.2. Hưởng các ưu đãi (nếu có) theo quy định của ABBANK từng thời kỳ.
- 3.3. Yêu cầu nâng cấp chức năng dịch vụ NHĐT qua Video Call hoặc trực tiếp tại Quầy.

- 3.4. Yêu cầu ABBANK thực hiện các giao dịch hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch, số dư trên TKTT của mình theo thỏa thuận với ABBANK;
- 3.5. Yêu cầu ABBANK thay đổi thông tin sử dụng dịch vụ bao gồm số điện thoại, email, địa chỉ, hạn mức giao dịch, yêu cầu cấp lại mật khẩu, thay đổi phương thức xác thực;
- 3.6. Yêu cầu ABBANK phong tỏa TKTT, chấm dứt sử dụng dịch vụ khi cần thiết, phù hợp với quy định của pháp luật và của ABBANK. Trường hợp phong tỏa, KH vẫn bị ràng buộc bởi các Điều khoản và điều kiện này đối với các giao dịch phát sinh trước khi TKTT bị phong tỏa hoặc chấm dứt sử dụng.
- 3.7. Được ủy quyền trong sử dụng TKTT. Việc ủy quyền phải thực hiện bằng văn bản, phù hợp với quy định pháp luật về ủy quyền. Mọi thay đổi về văn bản ủy quyền chỉ có hiệu lực khi có sự xác nhận của ABBANK.
- 3.8. Được lựa chọn sử dụng dịch vụ thanh toán của ABBANK; được quyền yêu cầu và nhận thông báo, hướng dẫn và cảnh báo từ ABBANK để nhận biết và phòng tránh rủi ro khi sử dụng dịch vụ thanh toán.
- 3.9. Được thỏa thuận với ABBANK về quyền và nghĩa vụ khi sử dụng TKTT phù hợp với các quy định của pháp luật.
- 3.10. Được yêu cầu ABBANK cung cấp thông tin về việc thực hiện các dịch vụ thanh toán trên TKTT.
- 3.11. Chỉ đăng ký DV NHĐT một lần trên mỗi TK/thẻ của KH tại ABBANK trừ khi ABBANK thông báo ngưng cung cấp hoặc có quy định khác.
- 3.12. Chủ thẻ chính được đề nghị ABBANK mở thẻ phụ và chấm dứt việc sử dụng của thẻ phụ.
- 3.13. KH được yêu cầu nâng hạn mức sử dụng thẻ, hạn mức sử dụng dịch vụ NHĐT, yêu cầu cấp lại mật khẩu; thay đổi phương thức xác thực dịch vụ NHĐT; đổi thẻ hoặc phát hành mới bằng văn bản gửi cho ABBANK, văn bản yêu cầu phải thực hiện theo mẫu của ABBANK.
- 3.14. KH có quyền thay đổi các thông tin đã đăng ký theo quy định của ABBANK. ABBANK sẽ thực hiện cập nhật thông tin thay đổi sau khi tiến hành kiểm tra, xác thực.
- 3.15. Chủ thẻ chính được yêu cầu ABBANK cấp lại thẻ mới khi thẻ hết hạn sử dụng, hoặc thẻ bị hư, thất lạc/mất cắp hoặc nghi ngờ thẻ bị lợi dụng. Khi chủ thẻ yêu cầu cấp lại thẻ mới, ABBANK sẽ thu hồi thẻ cũ của chủ thẻ trừ trường hợp thẻ cũ bị thất lạc/mất cắp và chủ thẻ phải chịu các phí DV phát sinh do ABBANK quy định.
- 3.16. Chủ thẻ được tự thay đổi số PIN hoặc yêu cầu ABBANK cấp lại số PIN mới và chịu phí DV do ABBANK quy định.
- 3.17. Được yêu cầu ABBANK đóng hoặc phong tỏa TK hoặc thay đổi cách thức sử dụng TK theo quy định của pháp luật.
- 3.18. Được ABBANK bảo đảm an toàn số dư trên TK và bảo mật thông tin liên quan đến TK, giao dịch TK theo quy định của pháp luật.
- 3.19. Được hưởng lãi cho số tiền trên TK theo mức lãi suất do ABBANK quy định tùy theo đặc điểm của TK, số dư TK và phù hợp với cơ chế quản lý lãi suất của Ngân hàng Nhà nước ban hành trong từng thời kỳ.

- 3.20. Được quyền yêu cầu ABBANK cho phép truy cập vào dữ liệu của KH tại ABBANK; trường hợp KH cho rằng dữ liệu hiện tại do ABBANK lưu trữ không chính xác, không đầy đủ, không cập nhật, KH có thể yêu cầu ABBANK thay đổi thông tin.
- 3.21. Về dữ liệu cá nhân, KH có các quyền sau đây: (i) Quyền được biết; (ii) Quyền đồng ý; (iii) Quyền truy cập; (iv) Quyền rút lại sự đồng ý; (v) Quyền xóa dữ liệu; (vi) Quyền hạn chế xử lý dữ liệu; (vii) Quyền cung cấp dữ liệu; (viii) Quyền phản đối xử lý dữ liệu; (ix) Quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện; (x) Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại; (xi) Quyền tự bảo vệ và các quyền có liên quan khác theo quy định của pháp luật;
- 3.22. Trong phạm vi pháp luật cho phép, KH có thể thực hiện các quyền của mình bằng cách liên hệ với ABBANK. ABBANK, bằng sự nỗ lực hợp lý, sẽ thực hiện yêu cầu hợp pháp và hợp lệ từ KH trong khoảng thời gian luật định kể từ khi nhận được yêu cầu hoàn chỉnh và hợp lệ và phí xử lý liên quan (nếu có) từ KH.
- 3.23. KH được quyền yêu cầu ABBANK hỗ trợ xử lý, trong phạm vi khả năng của ABBANK, để ngăn chặn, hạn chế việc tiết lộ dữ liệu KH, trừ trường hợp luật có quy định khác;
- 3.24. Được khiếu nại và yêu cầu ABBANK giải quyết khiếu nại theo quy định pháp luật.
- 3.25. Thực hiện các quyền khác theo thỏa thuận với ABBANK và quy định của pháp luật có liên quan.
- 4. Nghĩa vụ của KH:**
- 4.1 Cập nhật nội dung của Điều khoản và điều kiện.
- 4.2 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.
- 4.3 Đảm bảo có đủ tiền (số dư Có) trên TKTT để thực hiện lệnh thanh toán đã lập trừ trường hợp có thỏa thuận cho vay thấu chi với ABBANK.
- 4.4 Thực hiện đúng, đầy đủ các điều kiện, quy trình thanh toán theo thỏa thuận với ABBANK.
- 4.5 Đồng ý để ABBANK tự động trích tiền trên TKTT để hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do ABBANK hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác chuyển thừa, chuyển nhằm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán).
- 4.6 Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin và chứng từ thanh toán mà mình cung cấp.
- 4.7 KH có trách nhiệm thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng TKTT, thẻ, bao gồm tối thiểu các biện pháp sau:
- Thông báo cho ABBANK ngay lập tức trong trường hợp mất thẻ, phát sinh các bất thường đối với TKTT hoặc nghi ngờ bị lộ thông tin.
 - Không tiết lộ thông tin thẻ/TKTT, thông tin xác thực giao dịch thẻ, thông tin xác thực giao dịch thanh toán dưới bất kỳ hình thức nào, với bất kỳ người nào khác; trừ trường hợp cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.
 - Che chắn mặt khẩu, mã bảo mật khi sử dụng thẻ.
 - Không cài đặt ứng dụng, truy cập vào các đường dẫn online không rõ nguồn gốc.
 - Cảnh giác, thận trọng đối với yêu cầu nhập thông tin tài khoản, thẻ, ứng dụng, dịch vụ tại ABBANK, thông tin cá nhân vào trang web, đường dẫn online, ứng dụng không rõ nguồn gốc.

- f. Không cấp quyền xem màn hình, xem dữ liệu đăng nhập thiết bị điện thoại, máy tính cho người khác.
- g. Đọc, cập nhật các thông báo, cảnh báo của ABBANK để nhận biết và phòng tránh những rủi ro khi sử dụng dịch vụ thanh toán. Đồng thời chịu mọi trách nhiệm khi bỏ qua, không cập nhật thông báo, cảnh báo của ABBANK.
- 4.8 KH hoàn toàn chịu trách nhiệm về các rủi ro khi sử dụng DV NHĐT.
- 4.9 Cập nhật thông tin thuê bao (số điện thoại) trùng khớp với thông tin chủ tài khoản trên Giấy tờ tùy thân khi KH mở tài khoản thanh toán, sử dụng dịch vụ trực tuyến do ABBANK cung cấp.
- 4.10 KH chịu trách nhiệm về việc quản lý và bảo mật thông tin Thẻ, PIN, các mã số xác nhận chủ thẻ khác, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin thẻ và không được quyền chuyển nhượng thẻ, tiết lộ PIN cho bất kỳ người nào. Chủ thẻ phải công nhận các hóa đơn, chứng từ liên quan đến giao dịch thẻ đã được hệ thống ABBANK và các Tổ chức thanh toán thẻ khác ghi nhận và cung cấp. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch có chữ ký và/hoặc sử dụng PIN của chủ thẻ, và các giao dịch khác nếu ABBANK cung cấp được bằng chứng về việc thẻ được sử dụng để thực hiện giao dịch mà không cần phải cung cấp chứng từ có chữ ký của chủ thẻ.
- 4.11 Trong các tình huống thẻ bị mất thẻ/lộ thông tin thẻ/ngghi ngờ có gian lận/ngghi ngờ có tổn thất/thẻ bị đánh cắp và (hoặc) các trường hợp khác, chủ thẻ phải thông báo nhanh nhất cho ABBANK theo số DVKH: 1800.1159/ 028.38365.365 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của ABBANK được đăng tải trên website của ABBANK tại từng thời điểm. ABBANK sẽ thực hiện tạm khóa thẻ trong vòng 30 phút kể từ khi nhận được thông báo của chủ thẻ theo số DVKH: 1800.1159/028.38365.365 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của ABBANK được đăng tải trên website của ABBANK tại từng thời điểm. Chủ thẻ phải đến ABBANK để xác nhận lại với ABBANK bằng văn bản theo mẫu quy định tối đa trong vòng 5 ngày kể từ ngày KH thông báo. ABBANK không chịu trách nhiệm về những tổn thất hay rủi ro nếu Chủ thẻ không/chưa thông báo với ABBANK. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về tất cả những giao dịch bằng thẻ đã thực hiện trước khi ABBANK thực hiện tạm khóa thẻ.
- 4.12 Không sử dụng lại thẻ đã thông báo mất cắp, thất lạc và trả lại cho ABBANK thẻ bị mất cắp, thất lạc khi tìm lại được.
- 4.13 Đối với thẻ ghi nợ nội địa: Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán số tiền và các khoản phí phát sinh theo quy định của ABBANK liên quan đến các giao dịch bị tra soát, khiếu nại do lỗi của chủ thẻ.
- 4.14 Đối với thẻ ghi nợ quốc tế: (i) Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán số tiền và các khoản phí phát sinh theo quy định của ABBANK liên quan đến các giao dịch bị tra soát, khiếu nại do lỗi của chủ thẻ; (ii) Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán số tiền và các khoản phí phát sinh theo quy định Tổ chức Thẻ quốc tế khi tranh chấp được đưa ra Trọng tài quốc tế và Trọng tài quốc tế xử chủ thẻ thua kiện.
- 4.15 Chịu trách nhiệm về việc chi trả vượt quá Số dư được phép sử dụng
- 4.16 KH nhận thức đầy đủ và cam kết chịu rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán, chuyển tiền của KH bị các tổ chức nước ngoài hoặc bất kỳ quốc gia nào tịch thu, niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch (do liên quan đến các yếu tố cấm vận, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng

- bổ, rửa tiền, đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác theo quy định của pháp luật trong từng thời kỳ).
- 4.17 KH có trách nhiệm lưu giữ các chứng từ giao dịch với nhằm mục đích đối chiếu khi cần thiết. ABBANK sẽ chỉ thực hiện tra soát các giao dịch trên cơ sở khiếu nại của KH với điều kiện KH xuất trình được các chứng từ giao dịch liên quan và/hoặc thông tin chính xác của giao dịch tra soát.
- 4.18 Không được mua, bán, thuê, cho thuê, cho mượn TK/Thẻ hoặc tên truy cập và/hoặc mật khẩu/PIN/chữ ký điện tử/thiết bị điện tử/công cụ/phần mềm để truy cập/xác thực dịch vụ NHDT, không được sử dụng TK/thẻ của mình cho các giao dịch thanh toán nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 4.19 Không làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
- 4.20 Không thực hiện hoặc tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán không tại các ĐVCNT.
- 4.21 Không lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, chủ thẻ và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
- 4.22 Không xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ của ABBANK.
- 4.23 Chịu trách nhiệm đối với các giao dịch do người được ủy quyền thực hiện và có trách nhiệm thông báo ngay khi phát sinh sự kiện chấm dứt ủy quyền cho ABBANK.
- 4.24 Kịp thời thông báo cho ABBANK nơi mở TK khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên TK của mình hoặc nghi ngờ TK của mình bị lợi dụng.
- 4.25 Cung cấp các thông tin bổ sung theo yêu cầu của ABBANK 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.
- 4.26 KH chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm bảo đảm an toàn, tính tương thích cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... do KH sử dụng khi kết nối, truy cập vào DV của ABBANK nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép thông tin qua hệ thống cung cấp DV thanh toán điện tử của ABBANK.
- 4.27 Bất kỳ giao dịch nào đã được xử lý thành công ABBANK sẽ coi là có giá trị và không được phép hủy ngang và KH cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với ABBANK đối với các giao dịch đó.
- 4.28 Tuân thủ các hướng dẫn của bất kỳ Đơn vị kinh doanh nào của ABBANK về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua TK; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do ABBANK quy định.
- 4.29 KH nhận biết về các giao dịch NHDT, thẻ, TKTT có thể có rủi ro nhất định về tính bảo mật, tính liên tục. KH chịu trách nhiệm đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh.
- 4.30 KH chấp nhận tất cả các giao dịch sử dụng tên truy cập, mật khẩu truy cập được xem như bằng chứng về việc thực hiện giao dịch của KH trong việc sử dụng TK.

- 4.31 Tự tổ chức hạch toán, theo dõi số dư trên TK, đối chiếu với Giấy báo Nợ, Giấy báo Có hoặc Giấy báo số dư TK do ABBANK nơi mở TK gửi đến.
- 4.32 Thông báo và phối hợp kịp thời với ABBANK để giải quyết khi có sai sót, sự cố hoặc tranh chấp trong quá trình sử dụng các DV.
- 4.33 Miễn trừ trách nhiệm cho ABBANK, trong trường hợp ABBANK đã trả thay cước điện, nước, viễn thông nhưng KH vẫn bị ngừng cung cấp DV do thanh toán trễ theo thời gian quy định của Nhà cung cấp.
- 4.34 Chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với đơn vị nhận tiền về các vấn đề tranh chấp liên quan đến việc cung cấp thông tin không chính xác của đơn vị nhận tiền cho ABBANK.
- 4.35 Không thanh toán bằng các hình thức khác (tiền mặt hoặc chuyển khoản) cho bên cung cấp điện, nước, viễn thông kể từ ngày đăng ký sử dụng DV thanh toán tự động của ABBANK. Trong trường hợp KH thanh toán nhầm (trả hai lần cho 1 kỳ thanh toán chẳng hạn...), thì số tiền đó không hoàn lại cho KH, KH sẽ giải quyết phần chênh lệch cùng Nhà cung cấp.
- 4.36 KH có trách nhiệm bảo quản các thiết bị trong khi đang sử dụng DV NHĐT. KH phải đảm bảo mọi kết nối DV NHĐT đã được kết thúc (đăng xuất) trước khi KH không còn sử dụng thiết bị. KH không được cung cấp bất kỳ thông tin nào liên quan đến DV NHĐT nếu nhận được các email, tin nhắn yêu cầu cung cấp trên danh nghĩa ABBANK nhằm tránh các đối tượng giả mạo ABBANK để lấy cắp thông tin của KH (bao gồm nhưng không giới hạn ở Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã PIN). Trong trường hợp này, KH thông báo ngay cho ABBANK để kiểm tra, rà soát.
- 4.37 KH chỉ được cài đặt ứng dụng Mobile Banking đã được phê duyệt bởi ABBANK trên thiết bị iOS, Android của mình và không được phép thực hiện bất kỳ hành động/giao dịch nào khác mà ABBANK không cho phép.
- 4.38 KH không được truy cập vào hệ thống DV NHĐT bằng thiết bị kết nối với các mạng viễn thông không an toàn (ví dụ wifi công cộng...) trừ khi KH đảm bảo được rằng không ai có thể lấy cắp hoặc sao chép hoặc đoạt quyền truy cập của KH. KH phải đảm bảo rằng thiết bị mà KH sử dụng để truy cập vào dịch vụ không bị nhiễm các mã độc hại như: virus, sâu, Trojan, v.v... hoặc thiết bị được cài đặt các chương trình bảo vệ một cách đúng mực.
- 4.39 Sử dụng ứng dụng Mobile Banking trên nhiều thiết bị:
- a. KH có thể dùng một tài khoản sử dụng ứng dụng Mobile Banking trên nhiều thiết bị nhưng tại các thời điểm khác nhau;
 - b. Nếu KH dùng tài khoản sử dụng ứng dụng Mobile Banking trên nhiều thiết bị cùng lúc, ứng dụng sẽ ngay lập tức bị chấm dứt hoạt động trên thiết bị hiện thời và ghi nhận thiết bị đăng nhập gần nhất là thiết bị KH sử dụng. Vì lý do bảo mật, ABBANK khuyến nghị KH chỉ nên sử dụng ứng dụng trên một thiết bị;
 - c. Nếu thiết bị bị mất hay bị lấy cắp, KH phải thông báo tới ABBANK ngay lập tức để được hỗ trợ
- 4.40 Thường xuyên kiểm tra số dư TKTT, bảng kê các giao dịch phát sinh và sao kê tài khoản, thông báo ngay cho ABBANK nếu có bất kỳ sự khác biệt nào.
- 4.41 Về dữ liệu cá nhân, trong trường hợp KH rút lại sự đồng ý của mình, yêu cầu xóa dữ liệu và/hoặc thực hiện các quyền có liên quan khác đối với bất kỳ hoặc tất cả các dữ liệu cá nhân của KH, và tùy thuộc vào bản chất yêu cầu của KH, ABBANK có thể sẽ xem xét và quyết định về việc không

- tiếp tục cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của ABBANK cho KH. Các hành vi được thực hiện bởi KH theo quy định này sẽ được xem là sự đơn phương chấm dứt từ phía KH cho bất kỳ mối quan hệ nào giữa KH với ABBANK, và hoàn toàn có thể dẫn đến sự vi phạm nghĩa vụ hoặc các cam kết theo thỏa thuận, hợp đồng giữa KH với ABBANK, đồng thời ABBANK bảo lưu các quyền và biện pháp khắc phục hợp pháp của ABBANK trong những trường hợp đó. Theo đó, ABBANK sẽ không chịu trách nhiệm đối với KH cho bất kỳ tổn thất nào phát sinh, và các quyền hợp pháp của ABBANK sẽ được bảo lưu một cách rõ ràng đối với việc giới hạn, hạn chế, tạm ngừng, hủy bỏ, ngăn cản, hoặc cấm đoán đó
- 4.42 Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hóa, DV trên các website chấp nhận thẻ khi và chỉ khi chủ thẻ chính đăng ký DV thanh toán online cho thẻ chính và (các) thẻ phụ (nếu có) theo mẫu quy định của ABBANK. Bằng việc đăng ký DV này, chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm về các giao dịch phát sinh trên mạng và các rủi ro phát sinh (nếu có). ABBANK không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, thời hạn giao dịch và chất lượng hàng hóa, DV do Đơn vị chủ quản website bán hàng cung cấp. Đồng thời, ABBANK không chịu trách nhiệm về các khoản phí, lệ phí và thuế mà Đơn vị chủ quản website bán hàng thu thêm của chủ thẻ và/hoặc do luật của nước sở tại quy định. Chủ thẻ phải tự khiếu nại trực tiếp với Đơn vị chủ quản Website bán hàng.
- 4.43 KH cam kết: (i) Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin, giấy tờ cần thiết theo quy định của ABBANK khi mở, sử dụng TKTT hoặc Thẻ; đăng ký, thay đổi, hủy bỏ DV và/hoặc khi thực hiện bất kỳ giao dịch nào khác; (ii) Thông báo kịp thời và cung cấp kèm theo các giấy tờ có liên quan cho ABBANK, khi có bất kỳ sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở TKTT, phát hành Thẻ hoặc DV.
- 4.44 Tất cả các giao dịch thành công từ các DV DV NHĐT của ABBANK do người truy cập với đúng tên truy cập/số điện thoại và mật khẩu truy cập, phương thức xác thực theo quy định Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ được coi là giao dịch của chính KH thực hiện.
- 4.45 Tất cả các giao dịch thành công từ DV NHĐT của ABBANK do một trong các chủ TK chung truy cập với đúng tên truy cập và mật khẩu truy cập được coi là giao dịch của tất cả các chủ TK chung thực hiện.
- 4.46 KH đồng ý việc các chủ TK chung thực hiện các giao dịch từ DV NHĐT sẽ không bị giới hạn bất kỳ hạn mức nào đã được các bên cam kết trong Phiếu đăng ký thông tin TK chung.
- 4.47 Không sử dụng, chuyển giao nội dung các thông tin ABBANK cung cấp để thực hiện bất cứ giao dịch nào khác với bên thứ ba.
- 4.48 Thông báo ngay cho ABBANK bằng văn bản về bất kỳ sự thay đổi nào liên quan tới số điện thoại di động đã đăng ký dịch vụ, cho dù những thay đổi phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, ngừng sử dụng DV với nhà cung cấp, do điện thoại bị mất, hoặc với bất kỳ lý do nào khác. Trong trường hợp KH chưa kịp thông báo, ABBANK sẽ tiếp tục cung cấp DV qua số điện thoại di động mà KH đã đăng ký. KH tự chịu trách nhiệm về mọi rủi ro phát sinh do việc chậm thông báo. Tin nhắn của DV được coi là gửi cho KH nếu việc gửi tin này được gửi đi bởi nhà cung cấp DV, bất kể KH có thực sự nhận được tin nhắn hay không.
- 4.49 KH đã được ABBANK thông báo về những rủi ro có thể sẽ gặp phải khi sử dụng DV bao gồm rủi ro về mất mật khẩu, mật khẩu bị tiết lộ, rủi ro trong việc tin nhắn có thể bị mất, bị tiết lộ và các rủi

- ro liên quan đến đường truyền, sự can thiệp bất hợp pháp của bên thứ ba và các rủi ro khác có liên quan đến việc sử dụng dịch vụ.
- 4.50 ABBANK được quyền gửi và KH đồng ý nhận các thông báo, tin nhắn của ABBANK có nội dung liên quan đến chăm sóc KH, thông tin quảng cáo, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ đến số điện thoại, email mà KH đã đăng ký và/hoặc đăng ký thay đổi với ABBANK.
- 4.51 Đã được ABBANK cung cấp thông tin đầy đủ về dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn như cách thức đăng ký, truy cập sử dụng dịch vụ, hạn mức giao dịch, phương thức xác thực, các điều kiện cần thiết về trang thiết bị sử dụng dịch vụ, các rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của KH sử dụng dịch vụ.
- 4.52 Thực hiện các trách nhiệm khác theo thỏa thuận với ABBANK và quy định của pháp luật có liên quan.
5. **Quyền của ABBANK:**
- 5.1 ABBANK có quyền sử dụng thông tin mới nhất của KH cung cấp để cập nhật thông tin cho các sản phẩm dịch vụ khác của KH tại ABBANK.
- 5.2 Chủ động thay đổi phạm vi và hạn mức giao dịch của TKTT/thẻ/DV NHDT để phù hợp quy định của pháp luật.
- 5.3 Chủ động trích Nợ TKTT của KH trong các trường hợp sau:
- 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.
 - Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của TKTT theo quy định của pháp luật.
 - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TKTT của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của ABBANK, điểm giao dịch ABBANK nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do ABBANK, điểm giao dịch ABBANK nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập.
 - Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với ABBANK 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.
- 5.4 Từ chối thực hiện yêu cầu đóng, phong tỏa TKTT của KH trong trường hợp chủ TKTT chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho ABBANK.
- 5.5 Chủ động, toàn quyền quy định, điều chỉnh về số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên TKTT và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để KH biết.
- 5.6 Chủ động quyết định các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật việc mở và sử dụng TKTT, thẻ, DV NHDT phù hợp với quy định của pháp luật;
- 5.7 ABBANK không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, thời hạn giao dịch và chất lượng hàng hóa, DV do ĐVCNT cung cấp. Đồng thời, ABBANK không chịu trách nhiệm về các khoản phí, lệ phí và thuế mà ĐVCNT thu thêm của chủ thẻ và/hoặc do luật của nước sở tại quy định. Chủ thẻ phải tự khiếu nại trực tiếp với ĐVCNT.

- 5.8 Trường hợp có khoản báo Có/ghi nợ bằng ngoại tệ chuyển vào TK/thẻ của KH, ABBANK sẽ tự động chuyển sang đồng Việt Nam theo tỷ giá do Tổ chức thẻ quốc tế và ABBANK quy định tại thời điểm báo có/nợ (bao gồm phí chuyển đổi ngoại tệ - nếu có).
- 5.9 Vào ngày thanh toán định kỳ, nếu TK chỉ định trích nợ của KH không có đủ số dư cần thiết để thanh toán cho đơn vị nhận tiền và chi trả các khoản phí, ABBANK sẽ không thực hiện thanh toán tự động và thông báo với KH. ABBANK sẽ tiếp tục thực hiện DV này vào kì tiếp theo hoặc khi TK của KH có đủ số dư cần thiết. ABBANK được miễn trách nhiệm đối với các tổn thất xảy ra cho KH, phát sinh từ việc không thực hiện thanh toán đúng hạn với đơn vị nhận tiền.
- 5.10 Được quyền cung cấp thông tin KH, thông tin về TKTT, về thẻ, về việc sử dụng DV NHĐT của KH trong các trường hợp sau:
- Cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của luật hoặc được sự chấp thuận của KH;
 - Cung cấp thông tin về số dư trên TKTT cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của chủ TKTT khi chủ TKTT chết hoặc bị tuyên bố đã chết.
 - Cung cấp thông tin theo yêu cầu của đơn vị cung cấp đối với các dịch vụ liên quan đến ba bên, gồm: ABBANK, KH, đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho KH để thực hiện việc đối soát số liệu, thanh toán và các công việc khác nhằm cung cấp dịch vụ cho KH mà bên cung cấp dịch vụ này chịu ràng buộc tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật tương tự nội dung tại quy định này.
 - Cung cấp theo yêu cầu của các tổ chức thẻ.
- 5.11 Phạt KH do vi phạm các quy định tại Điều khoản và điều kiện này.
- 5.12 Đối với những KH mở TK tiền gửi đầu tư chứng khoán: ABBANK được quyền cung cấp thông tin KH cho Công ty chứng khoán nơi KH đầu tư, theo như thỏa thuận giữa KH với Công ty chứng khoán.
- 5.13 ABBANK không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại của KH phát sinh trong quá trình sử dụng TK, thẻ, DV NHĐT, trừ khi những thiệt hại này do lỗi của ABBANK.
- 5.14 Khi nâng cấp, phát triển DV, ABBANK được phép bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích DV cho KH mà không cần thông báo hoặc yêu cầu KH đăng ký bổ sung DV (trong trường hợp các tiện ích DV đó không làm phát sinh chi phí của KH).
- 5.15 ABBANK không có nghĩa vụ lưu giữ bản kê của tất cả hay bất kì hóa đơn nào đã được thanh toán. KH sẽ in trang xác nhận của ABBANK về các hóa đơn được thanh toán sau khi thực hiện giao dịch thành công nếu KH muốn lưu giữ các bản kê.
- 5.16 ABBANK có quyền từ chối việc yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu KH và/hoặc yêu cầu KH cung cấp thêm các thông tin để xác minh tính xác thực về dữ liệu của KH để tránh gian lận và không chính xác.
- 5.17 Trong trường hợp cần thiết, ABBANK có quyền yêu cầu KH hoặc người được KH ủy quyền xác nhận nội dung trên chứng từ giao dịch.
- 5.18 Được miễn trách nhiệm trong trường hợp xảy ra thiệt hại do lỗi của KH hoặc do phát sinh sự kiện bất khả kháng.
- 6. Nghĩa vụ của ABBANK:**
- 6.1. Thực hiện đầy đủ, kịp thời lệnh thanh toán hợp lệ của chủ TKTT sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.

- 6.2. Thông báo lý do từ chối cho KH khi từ chối thực hiện lệnh thanh toán.
 - 6.3. Thông báo và hướng dẫn KH sử dụng dịch vụ thanh toán mà mình cung cấp; trả lời hoặc xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại của KH trong phạm vi nghĩa vụ và quyền hạn của mình.
 - 6.4. Thông báo, cảnh báo để KH nhận biết và phòng tránh những rủi ro khi sử dụng dịch vụ thanh toán.
 - 6.5. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký của KH đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng TKTT.
 - 6.6. Thông tin đầy đủ, kịp thời cho KH thông tin về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên TKTT và việc phong tỏa TKTT.
 - 6.7. 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 định 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 ABBANK 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..
 - 6.8. Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của KH, các thông tin liên quan đến TKTT, thẻ và các giao dịch trên TKTT, thẻ của KH theo quy định của pháp luật.
 - 6.9. Hướng dẫn khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ 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 Quyết định này và thỏa thuận giữa chủ tài khoản thanh toán với ABBANK
 - 6.10. Thông báo cho KH về thời hạn hiệu lực của GTTT khi sắp hết hạn.
 - 6.11. Khi nhận được thông báo của KH về việc mất thẻ/lô thông tin thẻ, ABBANK 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 KH. Sau khi thực hiện khóa thẻ, KH hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ chủ thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày nhận được thông báo của chủ thẻ.
 - 6.12. Thực hiện các trách nhiệm khác theo thỏa thuận với KH và quy định của pháp luật có liên quan.
7. **Xử lý dữ liệu cá nhân:**
 - 7.1 Các loại dữ liệu cá nhân mà ABBANK thu thập

Danh mục các dữ liệu cá nhân sau đây của KH sẽ được ABBANK thực hiện thu thập:

 - a. Dữ liệu cá nhân cơ bản: gồm Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có); Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích; Giới tính; Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ; Quốc tịch; Hình ảnh của cá nhân; 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; Tình trạng hôn nhân; Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái); 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; Các thông tin khác gắn

liên với KH hoặc giúp xác định KH một cách cụ thể mà không thuộc phạm vi của dữ liệu cá nhân nhạy cảm dưới đây.

- b. Dữ liệu cá nhân nhạy cảm: là dữ liệu cá nhân gắn liền với quyền riêng tư của cá nhân mà khi bị xâm phạm sẽ gây ảnh hưởng trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân gồm: Quan điểm chính trị, quan điểm tôn giáo; Tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án, không bao gồm thông tin về nhóm máu; Thông tin liên quan đến nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc; Thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của cá nhân; Thông tin về thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng của cá nhân; Dữ liệu về tội phạm, hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật; Thông tin KH của ABBANK, tổ chức tín dụng khác, 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 KH 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 ABBANK, tổ chức tín dụng khác, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán; Dữ liệu về vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị; Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định là đặc thù và cần có biện pháp bảo mật cần thiết.
- c. Dữ liệu liên quan tới trang tin điện tử/ứng dụng: gồm các dữ liệu kỹ thuật (thiết bị, hệ điều hành, trình duyệt, địa chỉ IP, cài đặt ngôn ngữ, ngày giờ kết nối với các trang điện tử, thống kê sử dụng ứng dụng, cài đặt ứng dụng, dữ liệu vị trí và các dữ liệu liên quan thiết bị điện tử của KH), tên tài khoản; mật khẩu và các dữ liệu khác giúp xác định thiết bị điện tử/ứng dụng của KH & KH liên quan tới việc sử dụng thiết bị điện tử này...
- d. Dữ liệu tiếp thị: gồm các dữ liệu liên quan tới quảng cáo thể hiện sự quan tâm của KH tới một thông điệp quảng cáo (dữ liệu cookie, click...)

7.2 Cách thức thu thập dữ liệu

- a. Thu thập trực tiếp từ KH:
- Thu thập từ ứng dụng di động: ABBANK thực hiện thu thập thông tin KH khi KH bắt đầu tải, cài đặt và trong quá trình sử dụng ứng dụng di động.
 - Thu thập từ trang điện tử/website: ABBANK thu thập thông tin KH khi KH có sự truy cập vào trang điện tử của ABBANK
 - Thu thập từ đăng ký & trong quá trình sử dụng dịch vụ của KH: ABBANK thu thập dữ liệu cá nhân KH khi KH đăng ký & sử dụng bất kỳ dịch vụ nào của ABBANK
 - Thu thập khác: ABBANK thu thập dữ liệu cá nhân (i) trong quá trình trao đổi, liên hệ với KH (gặp trực tiếp, email, điện thoại, thông qua các cuộc khảo sát...); (ii) trong quá trình tương tác dữ liệu tự động (cookie, plug-in...); (iii) thông qua sự tương tác của KH với bất kỳ hệ thống, phương tiện nào khác của ABBANK.
- b. Nhận dữ liệu của KH từ bên thứ 3
- ABBANK có thể thu thập dữ liệu KH từ các nguồn dữ liệu công khai (danh bạ điện thoại, thông tin trên các trang tin điện tử, cổng dịch vụ công của chính phủ...).
 - ABBANK thu thập dữ liệu KH qua các bên cung cấp dịch vụ thanh toán khi KH lựa chọn thanh toán điện tử.

- Tiếp nhận dữ liệu KH từ các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- c. Mục đích xử lý dữ liệu
 - Tuân thủ các quy định của Luật, cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và ABBANK.
 - Phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tuân thủ cấm vận hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền theo từng thời kỳ.
 - Phân tích dữ liệu nhằm cung cấp, phục vụ, cải tiến sản phẩm, dịch vụ, nâng cao chất lượng, đáp ứng tốt nhu cầu KH; quản lý & triển khai các chương trình khuyến mại, ưu đãi và hỗ trợ từ ABBANK; quảng cáo sản phẩm, dịch vụ tới KH theo nhu cầu, sở thích của KH; thực hiện các khảo sát với KH về nhu cầu, chất lượng dịch vụ...
 - Xác minh danh tính, đảm bảo sự an toàn và bảo mật dữ liệu, bảo vệ KH khỏi sự gian lận và các hoạt động bất hợp pháp khác.
 - Thông báo sự thay đổi về sản phẩm, dịch vụ, chính sách của ABBANK.
 - Các dữ liệu thu thập qua máy giám sát nhằm phục vụ cho các mục đích đảm bảo an ninh; đảm bảo chất lượng dịch vụ; phát hiện, ngăn chặn, xử lý các hoạt động/giao dịch đáng ngờ/không phù hợp/ngghi ngờ gian lận/ngghi ngờ giả mạo với dịch vụ, hành vi vi phạm pháp luật; điều tra theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước.
 - Mục đích khác phục vụ nhu cầu kinh doanh của ABBANK.
- d. Cung cấp dữ liệu

ABBANK sẽ cung cấp, chia sẻ và sử dụng dữ liệu KH cho các bên liên quan gồm:

 - Cán bộ nhân viên, cộng tác viên, đại lý, đối tác, công ty con, công ty liên kết... của ABBANK nhằm phục vụ các mục đích nêu tại điểm c khoản này.
 - Đối tác mà ABBANK có thỏa thuận hợp tác nhằm cung cấp, phân phối sản phẩm, dịch vụ cho KH; đối tác cung cấp dịch vụ vận hành cho ABBANK (vận chuyển thẻ, vận hành ứng dụng trên điện thoại, đơn vị thực hiện khảo sát KH, đơn vị chuyển phát thư....)
 - Trong quá trình sử dụng dịch vụ, KH đồng ý rằng ABBANK được chủ động đề xuất dịch vụ, sản phẩm mới/thêm cho KH. KH đồng ý và cho phép ABBANK tìm kiếm thông tin liên quan đến KH từ bất kỳ bên thứ ba nào theo các quy định của ABBANK, bao gồm việc cung cấp/nhận thông tin tín dụng của KH (bao gồm dữ liệu, số liệu, dữ kiện liên quan của KH) cho/từ Công ty thông tin tín dụng mà ABBANK tham gia (TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM (CIC), mã số doanh nghiệp 0104235655, đăng ký lần đầu ngày 02/11/2009 và công ty thông tin tín dụng khác theo thông báo của ABBANK từng thời kỳ) đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật.
- e. Lưu trữ dữ liệu

Việc lưu trữ dữ liệu KH được ABBANK thực hiện nhằm thực hiện các mục đích nêu tại điểm c.
- 8. **Chứng từ giao dịch:**
 - 8.1 Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp, sử dụng DV và/hoặc giao dịch giữa KH với ABBANK cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống của ABBANK sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH với ABBANK.
 - 8.2 Chứng từ giao dịch được sử dụng đối với DV thanh toán điện tử giữa KH với ABBANK là chứng từ điện tử.

- 8.3 Nội dung chứng từ điện tử được tuân thủ quy định của ABBANK và các quy định khác của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.
- 8.4 Đối với các hóa đơn/biên lai thanh toán DV cho nhà cung ứng DV mà KH thanh toán thông qua ABBANK thì KH phải liên hệ trực tiếp với nhà cung ứng DV để nhận hóa đơn.
- 9. Luật điều chỉnh, Giải quyết tranh chấp:**
- 9.1. Bản Điều khoản và điều kiện này được hiểu và điều chỉnh bởi pháp luật nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
- 9.2. Các quy định không được quy định trong bản Điều khoản và điều kiện này, các Bên thống nhất thực hiện theo quy định của ABBANK và pháp luật.
- 9.3. Hai bên cam kết thực hiện đúng và đầy đủ nội dung được quy định tại Điều khoản và điều kiện này. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở và sử dụng TKTT, thẻ, DV NHĐT giữa KH và ABBANK thì KH và ABBANK sẽ ưu tiên cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải trên tin thần hợp tác, bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau. Trường hợp hòa giải không thành, các Bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền của Việt Nam để giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 9.4. Trường hợp khiếu nại của KH không liên quan đến lỗi của ABBANK, KH sẽ phải chịu mọi chi phí phát sinh liên quan đến việc xử lý khiếu nại theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 10. Sửa đổi, bổ sung nội dung Điều khoản và điều kiện:**
- 10.1 KH đồng ý rằng:
- a) ABBANK được quyền sửa đổi, bổ sung bất kỳ nội dung nào tại Điều khoản và điều kiện này phù hợp với các quy định của Ngân hàng Nhà nước, quy định pháp luật vào bất kỳ thời điểm nào và vì bất kỳ lý do gì mà không cần được sự đồng ý trước của KH (sau đây gọi tắt là “**Điều khoản và điều kiện mới**”).
- b) Khi có ABBANK sửa đổi, bổ sung Điều khoản và điều kiện này, ABBANK sẽ thông báo cho KH bằng một trong các cách sau: Thông báo bằng văn bản/điện thoại/email hoặc gửi tin nhắn SMS - OTT tới địa chỉ KH đã đăng ký cho KH; niêm yết công khai tại các quầy giao dịch của ABBANK; thông báo trên website: <https://www.abbank.vn/> của ABBANK. Các sửa đổi, bổ sung nói trên có hiệu lực sau 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo.
- c) Những sửa đổi, bổ sung này có giá trị pháp lý và ràng buộc KH thực hiện nếu KH tiếp tục sử dụng TKTT, thẻ, DV NHĐT sau khi Điều khoản và điều kiện mới có hiệu lực. Trong trường hợp KH không đồng ý với Điều khoản và điều kiện mới thì có quyền chấm dứt sử dụng TKTT, thẻ, DV NHĐT của ABBANK bằng cách thông báo bằng văn bản cho ABBANK. Việc KH tiếp tục sử dụng hoặc không sử dụng nhưng không liên hệ với ABBANK để chấm dứt sử dụng TKTT, thẻ, DV NHĐT sau khi ABBANK sửa đổi, bổ sung Điều khoản và điều kiện này có nghĩa là KH chấp nhận hoàn toàn sửa đổi đó và chịu sự ràng buộc của Điều khoản và điều kiện mới.
- 11. Hiệu lực của Điều khoản và điều kiện:**
- 11.1 Điều khoản và điều kiện này, các Phụ lục, văn bản thỏa thuận khác có liên quan ký kết giữa ABBANK và KH tạo thành một tổng thể thống nhất ghi nhận thỏa thuận giữa ABBANK và KH liên quan đến mở, sử dụng TKTT, thẻ, DV NHĐT. Điều khoản và Điều kiện này chấm dứt khi TKTT của KH bị đóng và thẻ của KH bị hủy/thu hồi và DV NHĐT chấm dứt sử dụng.

-
- 11.2 Trường hợp một hoặc một số điều khoản được quy định trên đây bị vô hiệu do quy định 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 của bản Điều khoản và Điều kiện này trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác.
- 11.3 Ngoài Điều khoản và điều kiện này, khi KH sử dụng các dịch vụ khác liên quan đến TKTT như: dịch vụ trực tuyến trên ứng dụng của ABBANK, dịch vụ thông báo biến động số dư, dịch vụ quản lý TKTT,... thì sẽ áp dụng các điều khoản và điều kiện riêng của những dịch vụ này.
- 11.4 KH đồng ý rằng các quy định về TKTT, thẻ, DV NHĐT không nêu tại Điều khoản và Điều kiện này thì thực hiện theo quy định pháp luật và các quy định hiện hành khác của ABBANK.

HƯỚNG DẪN CHUNG VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TẠI ABBANK

A. TRÌNH TỰ, THỦ TỤC MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN (KHCN) TẠI ABBANK

1. Tiếp nhận yêu cầu và hồ sơ của khách hàng (KH)

- a. ABBANK tiếp nhận hồ sơ yêu cầu KH xuất trình giấy tờ tùy thân còn hiệu lực và thực hiện:
 - ✓ Thực hiện thu thập và kiểm tra thông tin khách hàng theo quy định.
 - ✓ Cung cấp, tư vấn thông tin các sản phẩm dịch vụ tài khoản thanh toán cho KH, đồng thời hướng dẫn KH mở và sử dụng tài khoản đúng mục đích phù hợp với quy định của ABBANK và Pháp luật
- b. Nhân viên tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn cụ thể cho KH trình tự, thủ tục mở tài khoản, các trường hợp từ chối mở tài khoản và hướng dẫn cung cấp cho ABBANK các tài liệu, thông tin, dữ liệu theo quy định để xác minh thông tin nhận biết Khách hàng.
- c. KH hoàn thiện và cung cấp bộ hồ sơ mở tài khoản thanh toán (TKTT) cho ABBANK.

2. Kiểm tra hồ sơ mở tài khoản thanh toán, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết KH:

ABBANK kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ và đối chiếu đảm bảo sự khớp đúng, chính xác của các tài liệu, thông tin, dữ liệu mà khách hàng cung cấp và tiến hành xác minh thông tin nhận biết khách hàng theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền và quy định của ABBANK như sau:

- a. Trường hợp chủ tài khoản hoặc người đại diện là cá nhân sử dụng thẻ căn cước hoặc căn cước điện tử hoặc thẻ căn cước công dân (có bộ phận lưu trữ thông tin) hoặc danh tính điện tử, ABBANK phải gặp mặt trực tiếp chủ tài khoản hoặc người đại diện của chủ tài khoản và thực hiện kiểm tra đối chiếu giấy tờ tùy thân, đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học của chủ tài khoản hoặc người đại diện của chủ tài khoản theo quy định của ABBANK tùy từng thời kỳ;
- b. Trường hợp chủ tài khoản hoặc người đại diện là cá nhân sử dụng thẻ căn cước công dân (không có bộ phận lưu trữ thông tin) hoặc giấy khai sinh đối với người dưới 14 tuổi chưa có thẻ căn cước hoặc hộ chiếu, ABBANK phải gặp mặt trực tiếp chủ tài khoản hoặc người đại diện của chủ tài khoản và thực hiện kiểm tra, đối chiếu giấy tờ tùy thân, đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học của chủ tài khoản hoặc người đại diện của chủ tài khoản với thông tin sinh trắc học hiển thị trên giấy tờ tùy thân của người đó;
- c. Trường hợp chủ tài khoản là cá nhân người nước ngoài không có mặt tại Việt Nam, ABBANK được thực hiện xác minh thông tin nhận biết khách hàng thông qua bên thứ ba hoặc thông qua việc thuê tổ chức khác thực hiện xác minh theo quy định của ABBANK từng thời kỳ;

3. Sau khi hoàn thành việc kiểm tra, đối chiếu và xác minh thông tin nhận biết khách hàng thì thực hiện như sau:

Nhân viên tiếp nhận hồ sơ cung cấp cho khách hàng nội dung về thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán và kiểm tra, đối chiếu đảm bảo sự chính xác, khớp đúng của các thông tin đã kê khai trên Đề nghị kèm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ.

- ✓ Trường hợp các thông tin đầy đủ chính xác, ABBANK thực hiện ký xác thực và mở tài khoản, dịch vụ cho KH trên hệ thống.
- ✓ Trường hợp các tài liệu, thông tin, dữ liệu trong hồ sơ mở tài khoản chưa đầy đủ, chính xác hoặc KH thuộc danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về Phòng, chống rửa tiền của ABBANK theo từng thời kỳ, ABBANK thực hiện thông báo cho KH để kiểm tra, hoàn thiện hồ sơ hoặc từ chối mở tài khoản và nêu rõ lý do cho KH biết.
- 4. ABBANK thực hiện mở tài khoản thanh toán và thông báo cho khách hàng về số hiệu, tên tài khoản thanh toán, ngày bắt đầu hoạt động của tài khoản thanh toán thông qua hợp đồng mở và sử dụng TKTT dành cho KHCN tại ABBANK.**
- 5. Cập nhật chữ ký trên hệ thống của ABBANK**
- 6. Lưu trữ hồ sơ.**

B. HỒ SƠ MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN

1. Điều khoản điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của ABBANK;
2. Các tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết khách hàng:
 - a. Đối với cá nhân là công dân Việt Nam:
 - ✓ Thẻ căn cước công dân; **hoặc**
 - ✓ Thẻ căn cước hoặc Căn cước điện tử; **hoặc**
 - ✓ Giấy khai sinh (nếu cá nhân là công dân Việt Nam chưa đủ 14 tuổi)
 - b. Trường hợp cá nhân là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: Giấy chứng nhận căn cước.
 - c. Đối với cá nhân là người nước ngoài:
 - ✓ Hộ chiếu hoặc giấy tờ khác chứng minh được nhân thân do cơ quan có thẩm quyền nước ngoài cấp, đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam phải có thêm thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh.
 - ✓ Danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02); hoặc
 - ✓ Các loại giấy tờ khác theo quy định của pháp luật từng thời kỳ.

Lưu ý: Giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh: Thẻ tạm trú, thẻ thường trú, Quyết định đơn phương miễn thị thực...
- d. Các loại giấy tờ khác theo quy định Pháp luật.

3. Thỏa thuận sử dụng và quản lý tài khoản thanh toán chung (nếu có) theo quy định của ABBANK ban hành từng thời kỳ.
4. Tài liệu, dữ liệu, thông tin liên quan đến thông tin về việc khách hàng tham gia các thỏa thuận pháp lý và chủ sở hữu hưởng lợi của khách hàng (nếu có) theo quy định phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tuân thủ cấm vận, trừng phạt tại ABBANK được ban hành từng thời kỳ.
5. Tài liệu, dữ liệu, thông tin liên quan đến việc xác minh trạng thái tuân thủ FATCA của Khách hàng theo Hướng dẫn tuân thủ FATCA tại ABBANK được ban hành từng thời kỳ.
6. Các loại giấy tờ khác theo quy định pháp luật từng thời kỳ.

C. NGUYÊN TẮC MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

I. Nguyên tắc mở tài khoản thanh toán

1. Nguyên tắc mở và sử dụng TKTT tại quầy: Mỗi KH chỉ được phép mở 01 (một) TKTT tại quầy với mỗi loại tiền và sử dụng theo mục đích hợp pháp do pháp luật quy định.
2. Nguyên tắc mở và sử dụng TKTT trên ứng dụng Ngân hàng số: KH được mở tối đa 05 TKTT trên ứng dụng Ngân hàng số (Chỉ bao gồm TKTT mở trên ứng dụng Ngân hàng số, không bao gồm TKTT mở tại quầy). Từ TKTT thứ 06 trở lên, KH cần ra quầy để thực hiện.
3. Ưu tiên mở TKTT bằng thẻ căn cước/thẻ CCCD gắn chip.
4. KH đăng ký mở TKTT bằng loại GTTT nào thì khi thực hiện các giao dịch liên quan tiếp theo phải xuất trình đúng loại GTTT đã đăng ký. Trường hợp KH không thể xuất trình loại GTTT đã đăng ký, Trưởng ĐVKD được quyền quyết định và xác nhận qua email về việc cho phép KH sử dụng GTTT khác, nhưng phải đảm bảo các điều kiện sau:
 - a) GTTT thay thế phải là bản gốc còn hiệu lực, thể hiện rõ thông tin KH;
 - b) Thông tin trên GTTT thay thế và GTTT đã đăng ký phải khớp đúng với nhau (trừ thông tin về cư trú);
 - c) GTTT phải thuộc các loại GTTT theo quy định của ABBANK hoặc Giấy hẹn trả GTTT hoặc Giấy hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục về căn cước.

Lưu ý: Trường hợp KH sử dụng GTTT khác GTTT đã đăng ký được Trưởng ĐVKD xác nhận qua mail, GDV/Cấp kiểm soát in mail xác nhận này để lưu cùng bộ chứng từ hạch toán.

5. GTTT của KH khi xuất trình cho ABBANK phải còn hiệu lực sử dụng theo quy định của pháp luật từng thời kỳ.
6. Khi ABBANK nhận được sự đồng ý của KH về việc sử dụng thông tin KH trên Đề nghị mở TK gần nhất, ABBANK sẽ có quyền sử dụng các thông tin đó để cập nhật cho các sản phẩm dịch vụ khác tại ABBANK.

7. Với dịch vụ cung cấp số TKTT theo yêu cầu, KH chỉ thực sự được sở hữu, sử dụng số tài khoản theo yêu cầu sau khi KH đã thanh toán đầy đủ phí theo quy định của ABBANK.
8. Đảm bảo KH được đổi chiều thông tin nhận biết KH với Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước và danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có).

II. Nguyên tắc sử dụng tài khoản thanh toán

1. Chủ tài khoản được sử dụng TKTT để nộp, rút tiền mặt và được sử dụng các 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. Tất cả các giao dịch về TKTT của cá nhân quy định tại mục b, khoản 7.1 Điều 7 phải được thực hiện thông qua người đại diện theo người giám hộ/người đại diện theo pháp luật.
3. Khi sử dụng TKTT, chủ tài khoản hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền phải xuất trình các giấy tờ chứng minh tư cách đã đăng ký với ABBANK theo hồ sơ mở TKTT.
4. Trường hợp người được giám hộ hoặc người được đại diện (không phải trường hợp ủy quyền) đủ điều kiện để tự thực hiện giao dịch thì người được giám hộ hoặc người được đại diện được tự mình sử dụng TKTT kể từ thời điểm cập nhật thay đổi thông tin tại ABBANK hoặc khi chủ tài khoản đủ năng lực hành vi dân sự.
5. Trường hợp GTTT của KH hết hạn, KH cần cập nhật, bổ sung thông tin giấy tờ tùy thân còn hiệu lực để thực hiện giao dịch tại ABBANK.
6. Tạm ngưng giao dịch thanh toán, rút tiền khi GTTT của chủ tài khoản/người giám hộ/người đại diện theo pháp luật của chủ TKTT hết hạn nhưng chưa cập nhật cho ABBANK.
7. Việc sử dụng tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của 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.
8. Việc sử dụng TKTT chung phải được thực hiện theo đúng các nội dung cam kết và thỏa thuận trong Văn bản thỏa thuận quản lý và sử dụng TKTT chung và phải kiểm soát theo các nguyên tắc sau:
 - a) Các chủ TKTT chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với TKTT chung và việc sử dụng TKTT 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 TKTT chung;
 - b) Thông báo liên quan đến việc sử dụng TKTT chung phải được gửi đến tất cả các chủ tài khoản, trừ trường hợp giữa ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và các CTK 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 TKTT chung có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì TKTT chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ TKTT chung theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.
- 9. Đối với TKTT do KH mở để phục vụ việc theo dõi các khoản ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định pháp luật: Đơn vị không được chủ động trích nợ đối với số tiền trên TKTT dùng để ký quỹ, các khoản tiền ký quỹ, các khoản tiền để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ theo quy định pháp luật, trừ trường hợp khoản tiền ký quỹ, khoản tiền để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ tại chính ABBANK.

D. QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI LIÊN QUAN ĐẾN TÀI KHOẢN THANH TOÁN

1. Hình thức tiếp nhận:

ABBANK tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán thông qua các hình thức sau:

- a. Qua tổng đài điện thoại (có ghi âm); và
- b. Qua các địa điểm giao dịch hợp pháp của ABBANK; và
- c. Qua app ABBANK (trong trường hợp app ABBANK có tính năng gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại); và
- d. Các phương thức tiếp nhận khác theo thông báo hoặc thỏa thuận với ABBANK.

2. Thời hạn Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại : Là 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

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

- a. ABBANK sẽ xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu khiếu nại của KH. Thời điểm được xem là ABBANK tiếp nhận yêu cầu khiếu nại của KH là thời điểm KH gửi yêu cầu theo một trong các phương thức tiếp nhận của ABBANK và cung cấp đủ thông tin để ABBANK xác minh được KH hoặc người được ủy quyền (nếu có).
- b. Trong trường hợp hết thời hạn nêu trên mà ABBANK vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, ABBANK thỏa thuận với KH về phương án xử lý, nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

4. Các nội dung khác:

- a. Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, ABBANK thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. 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, ABBANK thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.
- b. Trường hợp ABBANK, Khách hàng 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.