ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRỰC TUYẾN VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN VRB PLUS

Trân trọng cảm ơn Quý khách đã lựa chọn và sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của VRB (VRB PLUS). Quý khách vui lòng đọc kỹ Điều khoản và Điều kiện về mở và sử dụng dịch vụ của VRB trước khi tiến hành đăng ký và sử dụng tất cả hoặc bất kỳ phần nào của ứng dụng. Bằng việc tải, cài đặt ứng dụng, khách hàng và VRB đã ràng buộc bản thân mình vào việc tuân thủ các Điều kiện, Điều khoản của dịch vụ VRB PLUS cũng như các Điều kiện, điều khoản sử dụng các sản phẩm, dịch vụ gắn liền với tài khoản trong Ứng dụng.

Điều 1: Phạm vi cung cấp dịch vụ:

1.1. VRB cung cấp cho khách hàng dịch vụ VRB PLUS thông qua việc truy cập trang web www.vrbank.com.vn, bao gồm:

- Mở tài khoản thanh toán trực tuyến; đăng ký dịch vụ trực tuyến;
- Chuyển tiền VND trong hệ thống VRB;
- Chuyển tiền Ngoại tệ trong hệ thống VRB;
- Chuyển tiền nhanh 24/7;
- Chuyển tiền trong nước liên ngân hàng bằng VND;
- Chuyển tiền trong nước liên ngân hàng bằng ngoại tệ;
- Chuyển tiền quốc tế bằng VND, USD, RUB;
- Gửi tiền tiết kiệm có kỳ hạn trực tuyến;
- Thanh toán gốc, lãi, lãi quá hạn của khoản vay;
- Dịch vụ Thẻ;
- Truy vấn thông tin tài khoản, thông tin tỷ giá, lãi suất, biểu phí dịch vụ, thông tin ngân hàng.
- Đề nghị sao kê tài khoản
- Các dịch vụ trực tuyến khác mà VRB cung cấp trong từng thời kỳ.

1.2. Việc cung cấp từng hoặc tất cả các dịch vụ trên theo quy định của VRB trong từng thời kỳ.

1.3. Khách hàng đăng ký các dịch vụ sử dụng thông qua việc điền, ký vào đề nghị "Đăng ký sử dụng dịch vụ VRB PLUS" theo mẫu quy định của VRB tại các quầy giao dịch hoặc đăng ký trực tuyến trên ứng dụng mobile banking VRB PLUS.

Điều 2. Giải thích từ ngữ:

Trong Bản Điều khoản, điều kiện này, các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

2.1. VRB hoặc Ngân hàng: Là Ngân hàng Liên doanh Việt – Nga

2.2. Website: Là trang web chính thức của VRB: www.vrbank.com.vn

2.3. Tổng đài: Là tổng đài chăm sóc khách hàng của VRB gồm các kênh:

- Kênh thoại: Khách hàng gọi điện 24/7 đến đường dây nóng 18006656/ 024.39429365
- Kênh email: vrbhotline@vrbank.com.vn
- Kênh khác theo thông báo của Ngân hàng trong từng thời kỳ.

2.4. Khách hàng cá nhân (KHCN): Là cá nhân được VRB chấp thuận cung ứng dịch vụ bằng việc giao kết các Đề nghị kiêm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản (thông qua việc ký trực tiếp vào Hợp đồng hoặc các hình thức chấp thuận khác được thể hiện trên Hợp đồng theo hướng dẫn của VRB trong từng thời kỳ). Trong Bản Điều khoản, điều kiện này, đối với giao dịch tiền gửi, KH là Chủ tài khoản, là Chủ thẻ (Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ) đối với thẻ ghi Nợ.

2.5. Thông tin Khách hàng (KH): Bao gồm thông tin có liên quan về KH, thẻ/tài khoản/số dư tài khoản của KH, giao dịch của KH, việc KH sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của VRB, quan hệ giữa KH và VRB.

2.6. Hợp đồng: Gồm Đề nghị kiêm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản trực tuyến, và/hoặc Đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến dành cho KHCN và những văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có).

2.7. Dịch vụ tài khoản (Dịch vụ): Là dịch vụ do KH đăng ký và được VRB chấp thuận cung cấp, bao gồm Dịch vụ mở và sử dụng tài khoản trực tuyến cá nhân, Dịch vụ thẻ, Dịch vụ Ngân hàng điện tử (VRB PLUS, BSMS, thanh toán hóa đơn, liên kết ví MoMo, ...).

2.8. Tài khoản số đẹp: Là dãy chữ số có 10 số do NH tự đặt theo các nguyên tắc. KH thực hiện lựa chọn tài khoản số đẹp mong muốn để liên kết với tài khoản thanh toán của KH và có thể dùng thay số tài khoản thanh toán để thực hiện giao dịch chuyển tiền, nhận tiền chuyển khoản nội bộ VRB hoặc từ ngân hàng khác chuyển đến.

2.9. Tài khoản INick: Là dãy ký tự (chữ cái và/hoặc chữ số) do KH tự đặt để liên kết với tài khoản thanh toán của KH và có thể dùng thay số tài khoản thanh toán để thực hiện giao dịch chuyển tiền, nhận tiền chuyển khoản nội bộ VRB hoặc từ ngân hàng khác chuyển đến.

2.10. Tài khoản liên kết với tài khoản số đẹp/INick: Là tài khoản tự sinh trong hệ thống ngân hàng khi khách hàng thực hiện mở tài khoản thanh toán trực tuyến và thực hiện liên kết với tài khoản số đẹp/INick.

2.11. Dịch vụ ngân hàng điện tử (dịch vụ VRB PLUS): Là dịch vụ cho phép KH thực hiện giao dịch trực tuyến với VRB và được VRB cho phép bằng cách truy cập website của VRB hoặc sử dụng các chương trình ứng dụng do VRB cung cấp hoặc sử dụng chương trình ứng dụng của đối tác có kết nối với VRB để kết nối với hệ thống của VRB, xác lập và thực hiện các giao dịch thỏa thuận với VRB (các chương trình/hệ thống này gọi chung là phương tiện điện tử).

2.12. Mã QR (QR code): Là một loại mã vạch ma trận hai chiều có thể được đọc bởi một máy đọc mã vạch hoặc ứng dụng quét mã vạch trên Thiết bị di động thông minh. Mã QR lưu trữ thông tin về ĐVCNTT và thông tin đơn hàng hoặc thông tin tài khoản thụ hưởng.

2.13. Tổng đài CSKH (Hotline) của VRB: Là dịch vụ hỗ trợ, giải đáp thắc mắc, tổng đài tự động tra cứu thông tin dịch vụ của VRB.

2.14. Tài khoản (TK): Là tài khoản thanh toán của KH mở tại VRB với mục đích giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua ngân hàng bằng các phương tiện thanh toán và/hoặc Dịch vụ tài khoản do VRB cung cấp.

2.15. FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act): Là Đạo luật Tuân thủ thuế đối với tài khoản ở nước ngoài của Mỹ.

2.16. Phong tỏa, Tạm khoá: Là việc VRB tạm dừng giao dịch trên một phần hoặc toàn bộ số dư của TK bị phong tỏa/tạm khóa. Số tiền bị tạm khóa/phong toả được bảo toàn và kiểm soát theo nội dung tạm khóa/phong toả và được hưởng lãi theo quy định của VRB. Trường hợp TK bị tạm khóa/phong toả một phần thì số tiền không bị tạm khóa/phong toả KH tiếp tục được sử dụng.

2.17. Phương thức điện tử: Là phương thức KH thực hiện trên phần mềm ứng dụng dịch vụ ngân hàng điện tử do VRB cung cấp hoặc do VRB kết nối với đối tác xây dựng để khởi tạo thông tin KH, mở tài khoản, đăng ký dịch vụ, giao dịch gửi – đáo hạn tiền gửi, giao dịch thẻ, chuyển tiền, thanh toán. Thông tin nhận diện KH được ngân hàng xác định qua các phương thức xác thực được quy định từng thời kỳ.

2.18. Số dư khả dụng: Là số tiền mà KH có thể sử dụng trong tài khoản của mình. Số dư khả dụng bằng số dư Có trên tài khoản cộng với hạn mức thấu chi chưa sử dụng trừ đi số tiền đang bị phong tỏa, tạm khoá.

2.19. Phương thức xác thực: Là cách thức VRB sử dụng để xác thực KH khi KH thực hiện giao dịch trên kênh ngân hàng điện tử VRB PLUS, bao gồm: Mật khẩu đăng nhập dịch vụ, Sinh trắc học, SMS OTP, Smart OTP, Giấy tờ tùy thân và chữ ký. Trường hợp KH nhập sai phương thức xác thực quá số lần tối đa theo quy định của VRB trong từng thời kỳ, KH sẽ bị khoá quyền truy cập. Tuỳ theo chính sách từng thời kỳ, KH yêu cầu kích hoạt lại/mở khóa ứng dụng hoặc thiết bị tại điểm giao dịch của VRB hoặc trên kênh ngân hàng điện tử.

2.20. Mật khẩu một lần (OTP – One time password): Là mật khẩu có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định.

2.21. Phương thức xác thực sinh trắc học: Là việc sử dụng giải pháp nhận diện các yếu tố, đặc điểm sinh học gắn liền với KH như vân tay, khuôn mặt, mống mắt, giọng nói,… để xác thực KH theo quy định của VRB từng thời kỳ.

2.22. Phương thức xác thực SMS OTP hay SMS Token: Là phương thức xác thực trong đó mã OTP được gửi qua tin nhắn đến số điện thoại đăng ký của KH.

2.23. Phương thức xác thực Smart OTP: Là phương thức xác thực trong đó mã OTP được gửi qua phần mềm ứng dụng VRB PLUS do VRB cung cấp và được cài đặt trên điện thoại di động thông minh của KH.

2.24. Giao dịch trực tuyến (E-commerce): Là giao dịch để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website/ứng dụng di động của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của VRB và/hoặc đối tác của VRB.

2.25. Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) hoặc Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT): Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với Tổ chức thanh toán thẻ.

2.26. Ngày giao dịch: Là ngày KH thực hiện giao dịch theo ghi nhận trên hệ thống của VRB.

2.27. Ngày hạch toán giao dịch: Là ngày mà giao dịch được ghi Nợ/ghi Có vào Tài khoản/Tài khoản liên kết thẻ/tài khoản thẻ tại hệ thống của VRB.

2.28. Ví điện tử: Là dịch vụ cung cấp cho KH một tài khoản điện tử định danh do các tổ chức được NHNN cấp phép tạo lập trên vật mang tin (như chip điện tử, sim điện thoại di động, máy tính,…) cho phép lưu giữ một giá trị tiền tệ được đảm bảo thanh toán theo quy định của pháp luật.

2.29. Các thuật ngữ trong Bản điều khoản điều kiện chung này nếu không được giải thích tại đây sẽ được hiểu theo quy định pháp luật có liên quan.

Điều 3. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng:

3.1 Quyền của Khách hàng:

- Truy cập dịch vụ VRB PLUS để tra cứu, vấn tin và thực hiện các giao dịch theo các dịch vụ đã đăng ký;
- Khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho VRB trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của khách hàng bị vi phạm. Quá thời hạn trên, VRB sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của khách hàng không liên quan đến lỗi của VRB, khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của VRB;
- Thay đổi các thông tin đã đăng ký bằng cách điền vào "Đề nghị thay đổi dịch vụ VRB PLUS" và gửi đến VRB. VRB sẽ thực hiện thay đổi tương ứng sau khi tiến hành kiểm tra, xác nhận và chấp thuận yêu cầu thay đổi thông tin của Khách hàng;
- Chấm dứt sử dụng dịch vụ bằng cách điền vào "Đề nghị chấm dứt dịch vụ VRB PLUS";
- Yêu cầu VRB khóa, tạm ngừng hoặc kích hoạt lại Tên đăng nhập, cấp và cấp lại mật khẩu;
- Yêu cầu VRB thực hiện hoàn trả đối với những lệnh chuyển tiền trong nước do sai chỉ dẫn thanh toán mà ngân hàng người thụ hưởng không ghi Có được cho người thụ hưởng. Trường hợp chỉ dẫn thanh toán sai nhưng ngân hàng của người thụ hưởng vẫn ghi Có được cho người thụ hưởng, khách hàng phải tự chịu trách nhiệm.
- Các quyền khác theo bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ VRB PLUS và các quy định có liên quan của pháp luật.

3.2 Trách nhiệm của Khách hàng

- Tuân thủ các quy định của VRB và pháp luật về mở, sử dụng, quản lý tài khoản, về giao dịch thương mại điện tử và các quy định khác liên quan đến giao dịch do khách hàng thực hiện;
- Đồng ý cung cấp tất cả các thông tin mà VRB yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ. Khách hàng phải đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho VRB là chính xác, hợp pháp, trung thực và cập nhật. Khách hàng tự chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về tính chân thực, hợp pháp của các thông tin cung cấp cho VRB.
- Bảo mật và lưu trữ các nội dung thông tin trao đổi với VRB qua thư điện tử. Các địa chỉ thư điện tử phải được đăng ký với VRB thông qua các đề nghị sử dụng/thay đổi dịch vụ.
- Để đảm bảo quý khách có thể sử dụng được dịch vụ, VRB sẽ cung cấp cho khách hàng tên đăng nhập/mật khẩu qua email do khách hàng đăng ký, theo đó:

+ Khách hàng phải thay đổi mật khẩu trong lần đầu tiên sử dụng. Mật khẩu cần được thay đổi định kỳ (do khách hàng tự quyết định) hoặc khi dịch vụ yêu cầu thay đổi. Mật khẩu thay đổi tuân theo các quy định về mật khẩu của VRB.

+ Khách hàng phải có trách nhiệm bảo mật và giữ gìn Tên đăng nhập, mật khẩu do VRB cấp để đảm bảo rằng chỉ có duy nhất khách hàng mới có quyền sử dụng dịch vụ VRB PLUS và phải sử dụng mọi biện pháp cần thiết để tránh và ngăn chặn việc sử dụng dịch vụ bởi những người không có thẩm quyền.

+ Khách hàng không được lưu mật khẩu theo bất kỳ cách nào mà người khác có thể nhận biết, không được tiết lộ thông tin về Tên đăng nhập và mật khẩu cho bất cứ người thứ ba, không nên chọn mật khẩu dễ đoán biết như ngày sinh nhật, số điện thoại của bản thân.

+ Nếu nghi ngờ hoặc phát hiện rằng Tên đăng nhập, mật khẩu và các yếu tố định danh khác bị lộ, bị mất cắp, Khách hàng phải ngay lập tức thay đổi mật khẩu của mình. Nếu không thể tự thực hiện, Khách hàng phải thông báo ngay cho VRB thông qua Số Hotline 1800 6656 hoặc tại chi nhánh/phòng giao dịch của VRB. VRB sẽ tạm dừng dịch vụ của Khách hàng cho đến khi có thông báo khác từ Khách hàng.

+ Khách hàng không được vô tình hoặc cố ý rời bỏ thiết bị trong khi đang sử dụng dịch vụ. Thiết bị được hiểu là cả điện thoại di động và thiết bị bảo mật để truy cập vào hệ thống. Quý khách phải đảm bảo mọi kết nối dịch vụ đã được kết thúc trước khi quý khách không còn sử dụng thiết bị.

- Khách hàng phải thông báo cho VRB ngay lập tức khi có bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến địa chỉ thư điện tử, số điện thoại của quý khách. Trừ khi nhận được thông báo thay đổi từ khách hàng, VRB sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua địa chỉ thư điện tử, số điện thoại mà quý khách đã đăng ký. VRB được miễn trừ mọi trách nhiệm đối với tất cả các thiệt hại, tổn thất (nếu phát sinh) của quý khách trong mọi trường hợp VRB cung cấp dịch vụ qua địa chỉ thư điện tử, số điện thoại mà quý khách đã đăng ký nhưng các địa chỉ hay số điện thoại này đã bị khoá, bị huỷ, bị lỗi hoặc không còn tồn tại hay vì bất kỳ lý do nào đó mà dẫn tới việc quý khách không thể tiếp nhận dịch vụ từ VRB.

- Đảm bảo đủ số dư trên tài khoản thanh toán để thực hiện giao dịch và thanh toán phí giao dịch theo quy định của VRB vào ngày giao dịch có hiệu lực;

- Kiểm tra lại kết quả giao dịch, trạng thái giao dịch và số dư tài khoản sau khi giao dịch đã được VRB xử lý; Khách hàng cần kiểm tra lí do từ chối và thực hiện theo thông báo của ngân hàng. Trường hợp giao dịch có kết quả từ chối nhưng tài khoản của khách hàng vẫn được trích nợ thành công, đề nghị khách hàng không thực hiện lại giao dịch, chủ động liên hệ ngay với VRB để được hỗ trợ xử lý.

- Đồng ý cho VRB trích Nợ tài khoản để thanh toán giá trị các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch và phí sử dụng dịch vụ, phí giải quyết tranh chấp theo quy định của VRB và pháp luật;

- Hoàn trả cho VRB những khoản thanh toán thừa, và/hoặc lãi phát sinh liên quan (nếu có);

- Bằng chi phí của mình, trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống,… để có thể kết nối, truy cập an toàn dịch vụ VRB PLUS.

- Chịu các chi phí tòa án trong trường hợp Khách hàng thua kiện theo quy định của pháp luật.

- Các trách nhiệm khác theo bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ VRB PLUS và các quy định có liên quan của pháp luật.

Điều 4. Quyền và trách nhiệm của VRB:

4.1 Quyền của VRB

- Cung cấp thông tin theo quy định cho Khách hàng và các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;

- Quy định và thay đổi các loại phí dịch vụ VRB PLUS, bao gồm nhưng không giới hạn: phí thường niên, phí đăng ký/ sửa đổi/ chấm dứt sử dụng dịch vụ; phí duy trì, thay đổi, cấp và cấp lại Tên đăng nhập và mật khẩu giao dịch, thiết bị bảo mật; phí thực hiện từng giao dịch;

- Quy định loại tài khoản thanh toán được phép sử dụng dịch vụ VRB PLUS.

- Từ chối xử lý các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của VRB và pháp luật hoặc trong các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của VRB;

- Ngân hàng không thực hiện điều chỉnh, bổ sung thêm thông tin đối với các giao dịch chuyển tiền trong nước bằng VND và Ngoại tệ thực hiện trên hệ thống VRB PLUS mà sẽ hỗ trợ thực hiện yêu cầu hoàn trả cho Khách hàng.

- Khoá, tạm ngừng, kích hoạt lại hoặc chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của khách hàng theo yêu cầu của khách hàng hoặc theo các quy định tại Điều 10 (Điều khoản chấm dứt dịch vụ) và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền ;

- Trích Nợ tài khoản để thực hiện các giao dịch của khách hàng; để thu các khoản phí liên quan theo biểu phí được VRB quy định trong từng thời kỳ; để bồi hoàn các khoản VRB ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản của khách hàng (nếu có);

- Ghi nợ hoặc phong tỏa số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan tài phán (Tòa án, Trọng tài);

- Tạm ngừng cung cấp dịch vụ VRB PLUS cho các mục đích bảo trì, nâng cấp hệ thống hoặc các trường hợp miễn trách nhiệm theo quy định tại Điều 8 (Điều khoản các trường hợp miễn trách nhiệm) của văn bản này.

- Được quyền chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ VRB PLUS trường hợp khách hàng vi phạm Quy định của pháp luật và/hoặc Quy định của VRB về sử dụng dịch vụ.

- Các quyền khác theo bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ VRB PLUS và các quy định có liên quan của pháp luật.

4.2 Trách nhiệm của VRB

- Đảm bảo các quyền lợi của khách hàng theo bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ VRB PLUS;

- Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản và giao dịch theo quy định của pháp luật;

- Khoá dịch vụ ngay khi nhận được thông báo của Khách hàng bằng văn bản hoặc qua điện thoại về việc Thiết bị nhận thông tin xác thực bị thất lạc (Điện thoại, token), mất cắp hoặc lộ mật khẩu;

- Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan trong quá trình đăng ký và sử dụng dịch vụ;

- Nỗ lực để các thông tin cung cấp cho Khách hàng qua dịch vụ là chính xác. Tuy nhiên do đặc thù của dịch vụ và một số tình huống vượt quá phạm vi kiểm soát của VRB, VRB không đảm bảo mọi thông tin là chính xác và không có sai sót;

- Thông báo cho khách hàng trên website http://www.vrbank.com.vn khi có kế hoạch ngừng cung cấp dịch vụ VRB PLUS cho các mục đích bảo trì, nâng cấp hệ thống;

- Các trách nhiệm khác theo theo bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ VRB PLUS và các quy định có liên quan của pháp luật.

Điều 5. Điều khoản, điều kiện mở và sử dụng tài khoản

5.1. Mở tài khoản

a. KH được mở TK tại kênh quầy giao dịch của VRB hoặc KH mở tài khoản thông qua việc sử dụng phương tiện điện tử để kết nối với VRB khi đáp ứng điều kiện theo quy định của VRB từng thời kỳ.

b. KH kê khai bộ hồ sơ mở tài khoản (bản giấy hoặc điện tử) theo quy định của ngân hàng đảm bảo thông tin đúng sự thật và chính xác. Trường hợp KH là cá nhân chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật Việt Nam thì việc mở và thực hiện giao dịch (bao gồm cả đóng tài khoản) được thực hiện theo yêu cầu người giám hộ/đại diện theo pháp luật của KH.

c. VRB có quyền đề nghị KH cung cấp hồ sơ mở tài khoản phù hợp với yêu cầu quản lý của ngân hàng và quy định của pháp luật.

d. KH đã thiết lập quan hệ với VRB được mở thêm tài khoản tiền gửi thanh toán theo phương thức truyền thống và phương tiện điện tử do VRB quy định từng thời kỳ.

e. Các tài khoản được mở mới trên các phương tiện điện tử qua kênh VRB PLUS được quản lý, sử dụng tuân theo Đề nghị kiêm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản đã ký giữa Ngân hàng và KH đính kèm Bản điều khoản, điều kiện này.

5.2. Quản lý và sử dụng tài khoản

a. Địa điểm giao dịch: KH có thể đến bất cứ chi nhánh, phòng giao dịch nào của VRB để thực hiện giao dịch (trừ trường hợp TK được mở có quy định hạn chế kênh giao dịch).

b. Số dư tối thiểu: KH phải duy trì số dư tối thiểu trên TK theo từng loại TK do VRB quy định trong từng thời kỳ.

c. Lãi tiền gửi: KH được hưởng lãi trên số dư Có tại thời điểm VRB bắt đầu chạy dữ liệu cuối ngày (23h hàng ngày), áp dụng theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn VRB công bố và niêm yết công khai trong từng thời kỳ. Cơ sở tính lãi tiền gửi của VRB là 365 ngày/năm.

d. Thấu chi: KH được chi vượt quá số tiền gửi trên TK, trong giới hạn hạn mức thấu chi được thỏa thuận giữa ngân hàng và KH.

e. Nhận sao kê, sổ phụ, chứng từ giao dịch: VRB cung cấp giấy báo Nợ, báo Có, sao kê giao dịch, sổ phụ TK… tại ngân hàng. KH có thể yêu cầu ngân hàng cung cấp chứng từ TK theo định kỳ hoặc đột xuất và thanh toán phí theo biểu phí của VRB từng thời kỳ.

f. Dịch vụ gửi thông báo biến động số dư BSMS: VRB cung cấp dịch vụ thông báo biến động số dư trong tài khoản của KH đối với giá trị giao dịch tối thiểu theo quy định từng thời kỳ (hiện nay là từ 5.000 VND trở lên) và phải chi trả phí sử dụng dịch vụ theo quy định của VRB từng thời kỳ. Trường hợp KH không có nhu cầu sử dụng phải thực hiện đóng dịch vụ tại quầy giao dịch của VRB.

5.3. Sử dụng tài khoản

a. KH được sử dụng TK để nộp, rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ do VRB cung ứng: Phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác.

b. KH được sử dụng số tiền trong phạm vi số dư khả dụng trên TK của mình để thanh toán các giao dịch hợp pháp, hợp lệ, theo đúng chữ ký đã đăng ký với VRB tại quầy hoặc theo đúng phương thức xác thực trên các kênh giao dịch được VRB chấp nhận. Đối với riêng TK được mở theo phương tiện điện tử mà VRB chưa gặp mặt trực tiếp KH để xác thực, KH chỉ được thực hiện tổng giá trị giao dịch ghi Nợ với hạn mức tối đa theo quy định từng thời kỳ khi giao dịch trên kênh ngân hàng điện tử, trừ giao dịch chuyển gửi tiết kiệm Online cho chính KH, giao dịch VRB được chủ động trích Nợ và một số trường hợp theo quy định của VRB từng thời kỳ. Trường hợp KH có nhu cầu giao dịch tại quầy/ thay đổi thông tin/ nâng hạn mức giao dịch hoặc sử dụng dịch vụ khác, KH đến chi nhánh của VRB và thực hiện theo các quy trình, thủ tục của VRB quy định.

c. Khi thực hiện giao dịch trên tài khoản tại quầy giao dịch, KH phải xuất trình giấy tờ tùy thân theo Quy trình mở và sử dụng tài khoản của VRB. Chứng từ giao dịch và hồ sơ giao dịch chứng minh nguồn gốc số tiền chuyển và/hoặc mục đích chuyển tiền được lập phải hợp pháp, hợp lệ theo quy định hiện hành của pháp luật và của VRB.

d. KH đảm bảo có đủ số dư khả dụng trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp và chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí sử dụng dịch vụ theo quy định của VRB. Chịu trách nhiệm về việc chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản trừ trường hợp đã có thỏa thuận thấu chi với VRB.

e. KH có trách nhiệm lưu trữ các chứng từ giao dịch với VRB nhằm mục đích đối chiếu khi cần thiết.

f. VRB có quyền trích Nợ từ TK của KH và có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán/giao dịch/yêu cầu tạm khoá, đóng TK của KH trong một số trường hợp quy định tại mục 1 Điều 13.

5.4. Quản lý giao dịch, số dư tài khoản

a. KH có trách nhiệm tự tổ chức hạch toán, theo dõi, đối chiếu với Giấy báo Nợ, Giấy báo Có, hoặc sao kê, sổ phụ TK được VRB cung cấp định kỳ, quản lý các giao dịch trên TK và có thông báo ngay với VRB khi phát hiện có sai sót, nhầm lẫn trên TK hoặc TK bị lợi dụng. Ngân hàng cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử để KH chủ động đối chiếu số dư tiền gửi với Ngân hàng. Trường hợp KH không đến thực hiện đối chiếu số dư thì được coi là đồng ý với số dư TK tại thời điểm cuối năm của KH tại ngân hàng.

b. Đối với giao dịch chuyển tiền đến không đủ điều kiện ghi Có và VRB không liên hệ được với KH theo thông tin KH đã đăng ký với VRB, VRB có quyền chủ động hoàn trả giao dịch sau khi trừ đi các khoản phí của VRB (nếu có) theo quy định của VRB trong từng thời kỳ.

c. Trong một số trường hợp, để VRB thực hiện ghi Có vào TK, KH phải xuất trình hồ sơ chứng

minh tính hợp pháp, hợp lệ của giao dịch theo quy định của pháp luật và của VRB.

d. Trường hợp KH có nguồn tiền chuyển đến TK khác loại tiền TK KH đã mở, VRB sẽ thực hiện chi trả theo trình tự ưu tiên như sau: (i) Ghi Có TK theo đúng chỉ dẫn TK ghi Có trên Lệnh chuyển tiền thông qua mua bán ngoại tệ phù hợp quy định mua bán ngoại tệ của VRB trong từng thời kỳ (chỉ áp dụng đối với ngoại tệ chuyển tiền đến và KH đã có thỏa thuận từng lần/thỏa thuận khung về mua bán ngoại tệ với VRB); (ii) Ghi Có vào TK cùng loại tiền chuyển đến nếu KH đã có TK mở theo loại tiền này (trừ TK chuyên dùng theo quy định của VRB) tại VRB; (iii) Thông báo cho KH để thực hiện thanh toán theo yêu cầu (mở thêm TK mới để ghi Có/chi trả bằng tiền mặt/gửi tiền gửi có kỳ hạn/bán ngoại tệ cho VRB); (iv) Hoàn trả số tiền trên Lệnh chuyển tiền đến sau khi trừ đi các khoản phí của VRB (nếu có) nếu không liên hệ được với KH theo quy định của VRB từng thời kỳ.

5.5. Tạm khóa tài khoản

a. Ngân hàng thực hiện tạm khóa TK của KH một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TK khi:

- Khi có yêu cầu của KH (bằng văn bản hoặc đề nghị hỗ trợ qua dịch vụ Ngân hàng điện tử VRB PLUS hoặc Tổng đài theo quy định của VRB từng thời kỳ).
- Khi KH sử dụng các dịch vụ Ngân hàng điện tử VRB PLUS do VRB cung cấp, ngân hàng tạm khoá khoản tiền gửi để đảm bảo nghĩa vụ thanh toán theo thời hạn quy định của từng dịch vụ.
- Tại văn bản này, KH đồng ý về việc ngân hàng tạm khóa TK trong các trường hợp sau:

+ Khi KH có dấu hiệu gian lận/lừa đảo, vi phạm pháp luật liên quan đến TK/thẻ (không áp dụng đối với trường hợp phản ánh qua Tổng đài), ngân hàng tạm khoá số tiền theo phản ánh, thời hạn tạm khoá cho đến khai KH hoàn thành các thủ tục tra soát theo quy định của VRB.

+ Khi phát sinh giao dịch tra soát khiếu nại từ tổ chức thẻ, ĐVCNT, các khoản rút thừa từ máy ATM, hoặc các trường hợp tài khoản của KH chưa đủ tiền để thanh toán các khoản giao dịch, phí, lãi phát sinh trong quá trình quản lý và cung ứng dịch vụ…

- Trong các trường hợp trên, VRB thực hiện thông báo tới KH khi phát sinh giao dịch tạm khoá/huỷ tạm khoá. Theo thỏa thuận trước bằng văn bản khác giữa KH và ngân hàng.
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

b. Việc tạm khóa tài khoản chấm dứt khi:

- Hết thời hạn tạm khóa theo yêu cầu của KH.
- Hết thời hạn tạm khóa theo thỏa thuận giữa KH và VRB.
- KH yêu cầu hủy tạm khóa trước hạn (bằng văn bản hoặc đề nghị hỗ trợ qua Tổng đài theo quy định của VRB từng thời kỳ).
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

5.6. Phong tỏa tài khoản

a. VRB sẽ phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên TK trong các trường hợp sau:

- Khi nhận được yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- VRB phát hiện nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có vào TK của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền, số tiền bị phong tỏa trên TK không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.
- Khi phát hiện và có cơ sở để đánh giá KH sử dụng giấy tờ tùy thân giả mạo để mở TK, KH mở TK với mục đích đáng ngờ.
- Khi VRB phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH khi thực hiện mở và sử dụng TK.
- Theo yêu cầu của TCTD có quan hệ tín dụng với KH được KH đồng ý hoặc ủy quyền.
- KH có các nghĩa vụ thanh toán đến hạn đối với VRB theo các hợp đồng (bao gồm hợp đồng tín dụng, bảo lãnh, cầm cố, thế chấp, hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ…) nhưng không tự nguyện/chủ động thực hiện hoặc hình thức VRB ghi nợ tự động TK KH thực hiện không thành công (nợ gốc, lãi, phí, nghĩa vụ bảo lãnh, nghĩa vụ tài chính phải thanh toán khác).

- Khi xảy ra các sự kiện làm phát sinh quyền phong tỏa TK của VRB theo thỏa thuận cụ thể giữa VRB và KH tại các hợp đồng (trong đó có bao gồm nghĩa vụ KH phải trả đối với các giá trị giao dịch và phí phát sinh từ việc sử dụng dịch vụ).

- Các trường hợp khác theo Điều khoản, điều kiện này và quy định của pháp luật.

b. Ngay sau khi phong tỏa TK, VRB thông báo bằng văn bản hoặc điện thoại, tin nhắn hoặc email cho KH biết về lý do và phạm vi phong tỏa TK.

c. Việc phong tỏa TK chấm dứt khi:

- Kết thúc thời hạn phong tỏa tại văn bản đề nghị.

- Khi người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật ra quyết định hoặc yêu cầu chấm dứt việc phong tỏa.

- Khi VRB đã xử lý xong việc nhầm lẫn, sai sót về chuyển tiền.

- Khi VRB đã trích đủ số tiền mà KH có nghĩa vụ hoàn trả VRB.

- Các trường hợp khác theo Điều khoản, điều kiện này và quy định của pháp luật.

5.7. Đóng tài khoản

a. VRB sẽ đóng TK của KH trong các trường hợp sau:

- Đóng TK theo yêu cầu của KH hoặc của Người đại diện theo pháp luật/Người giám hộ của KH khi đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK.

- VRB thực hiện đóng TK của KH trong các trường hợp:

(i) Khi Chủ TK bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự. (ii) Khi Chủ TK vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại hợp đồng về mở và sử dụng TK với VRB, quy định về FATCA, quy trình mở và sử dụng TK của VRB.

(iii) Khi TK không duy trì đủ số dư tối thiểu và không phát sinh giao dịch trong thời gian 12 tháng.

(iv) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

(v) Khi có căn cứ về việc KH có dấu hiệu gian lận, lừa đảo trong việc mở và sử dụng TK.

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

- Khi đóng TK, VRB sẽ thông báo cho KH bằng một trong các phương thức gửi văn bản, email, tin nhắn điện thoại, gọi điện thoại và niêm yết công khai tại quầy giao dịch của ngân hàng.

b. KH có thể đề nghị đóng TK tại bất kỳ chi nhánh nào của VRB. Trường hợp KH giao dịch đóng TK khác chi nhánh mở TK, KH sẽ được thực hiện theo yêu cầu sau khi chi nhánh tiếp nhận phối hợp với chi nhánh mở TK.

c. Việc đóng TK có đặt các lệnh chuyển tiền tự động, tự động thanh toán các nghĩa vụ với ngân chỉ có thể thực hiện vào ngày làm việc sau khi ngân hàng xóa lệnh chuyển tiền tự độngvà hoàn thành các nghĩa vụ với ngân hàng.

d. Khi đóng TK, VRB đồng thời sẽ chấm dứt các dịch vụ kết nối với TK đó. KH thanh toán phí đóng TK theo quy định trong biểu phí của VRB được niêm yết công khai tại quầy giao dịch. Ngân hàng được tự động trích Nợ, phong tỏa để trích nợ thanh toán các khoản phí khác theo biểu phí của VRB và các nghĩa vụ tài chính khác của KH tại VRB (nếu có).

e. KH không được đóng TK khi TK của KH đang bị phong tỏa hoặc KH chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với VRB.

f. Khi TK được đóng, số dư còn lại trên TK được xử lý như sau:

- Chi trả theo yêu cầu của Chủ TK, người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ TK hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ TK là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích.

- Chi trả theo quyết định của Tòa án.

- Trường hợp TK còn số dư và KH/Người thụ hưởng hợp pháp chưa đến ngân hàng làm thủ tục thanh toán, VRB sẽ chuyển toàn bộ số dư sang Tài khoản trung gian phải trả để chờ thanh toán và không tiếp tục trả lãi.

- Sau 03 lần thông báo (mỗi lần cách nhau 15 ngày) về việc đóng TK bằng văn bản theo hình thức

thư bảo đảm cho KH/Người thụ hưởng nhưng KH/Người thụ hưởng không đến ngân hàng để nhận số tiền còn lại, VRB sẽ quản lý và xử lý số tiền trên theo quy định và quy trình mở và sử dụng tài khoản của VRB. Trường hợp sau đó, KH có đề nghị kèm theo nội dung hợp lệ (đi công tác xa lâu ngày, KH không nhận được thông báo của ngân hàng,...), VRB thực hiện thanh toán hoàn trả KH.

g. Sau khi đóng TK, KH muốn sử dụng TK phải làm thủ tục mở TK mới theo quy trình, quy định của VRB.

Điều 6. Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ tài khoản số đẹp/INick:

6.1. Nguyên tắc tạo Tài khoản số đẹp/SĐT/INick

- Các loại tài khoản số đẹp/SĐT/INick: KH có thể mở tài khoản theo các loại gồm Số điện thoại, Dãy số tùy chọn trong kho số đẹp của ngân hàng, Tên định danh cá nhân (INick).

+ Số điện thoại: Tài khoản chọn bằng số điện thoại nhận OTP của KH đã đăng ký với NH.

+ Dãy số tùy chọn: Hệ thống mặc định danh sách các dãy số để KH tùy chọn, tổng độ dài dãy số có 10 ký tự.

+ INick: KH nhập các ký tự chữ cái (A-Z) và các ký tự số, tổng độ dài tối đa 19 ký tự. KH không được đặt tên INick trùng với tên cá nhân khác, số điện thoại đã gán với tài khoản SĐT đăng ký với NH, tên cơ quan/tổ chức khác, các tên thương mại đã được bảo hộ theo Luật sở hữu trí tuệ, không vi phạm thuần phong mỹ tục.

6.2. Điều kiện đăng ký và sử dụng Tài khoản số đẹp/SĐT/INick

a. Điều kiện đăng ký Tài khoản số đẹp/SĐT/INick: KH có tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam đang hoạt động tại VRB.

- Mỗi tài khoản thanh toán chỉ có thể đăng ký liên kết với một Tài khoản số đẹp/SĐT/INick của KH.

- KH đăng ký tài khoản số đẹp/SĐT/INick tại kênh ngân hàng điện tử VRB PLUS.

- KH có trách nhiệm đăng ký, sử dụng tài khoản số đẹp/SĐT/INick theo đúng mục đích, nguyên tắc đặt tên theo quy định của VRB và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc sử dụng tài khoản số đẹp/SĐT/INick trong giao dịch, đặc biệt đối với các loại tài khoản INick.

- Ngân hàng có quyền từ chối phê duyệt đăng ký tài khoản số đẹp/SĐT/INick của KH hoặc đóng các Tài khoản số đẹp/SĐT/INick khác của KH nếu thấy rằng việc đăng ký của KH là không phù hợp, vi phạm quy tắc đặt tài khoản số đẹp/SĐT/INick hoặc bất kỳ một lý do nào khác ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của VRB hoặc cá nhân, tổ chức khác.

b. Quản lý và sử dụng Tài khoản số đẹp/SĐT/INick

- Tài khoản số đẹp/SĐT/INick được sử dụng để chuyển, nhận tiền trong hệ thống VRB hoặc từ ngân hàng khác chuyển đến và các dịch vụ liên quan khác do VRB cung cấp trong từng thời kỳ.

- Khi thực hiện dịch vụ Tài khoản số đẹp/SĐT/INick tại quầy giao dịch, KH phải xuất trình giấy tờ tùy thân theo quy định của VRB.

c. Tạm khóa/Mở khóa/Thay đổi liên kết Tài khoản số đẹp/SĐT/INick

- KH có thể khóa/mở khóa Tài khoản số đẹp/SĐT/INick trên kênh ngân hàng điện tử VRB PLUS (hoặc tại quầy giao dịch, theo thông báo cụ thể của ngân hàng tại từng thời kỳ).

- Ngân hàng được quyền chủ động khóa/thu hồi Tài khoản số đẹp/SĐT/INick của KH mà không cần sự đồng ý của KH nếu thấy rằng việc đăng ký của KH là không phù hợp quy định pháp luật Việt Nam, hoặc bất kỳ một lý do nào khác ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của VRB hoặc cá nhân, tổ chức khác.

Điều 7. Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử VRB PLUS

7.1. Đăng ký, hủy đăng ký, tạm khóa dịch vụ

a. KH đăng ký dịch vụ VRB PLUS qua kênh quầy giao dịch tại Chi nhánh/ phòng giao dịch của VRB hoặc đăng ký trực tuyến tại website của VRB, hoặc đăng ký theo phương thức điện tử qua ứng dụng VRB PLUS hoặc kênh khác theo quy định của VRB từng thời kỳ.

b. Để hủy dịch vụ, KH đề nghị tại Chi nhánh, phòng giao dịch của VRB.

c. Trong trường hợp thiết bị di động bị mất hoặc bị hư hỏng; tiềm ẩn hoặc xảy ra bất kỳ rủi ro/thiệt hại do tên đăng nhập và mật khẩu của người dùng không còn bảo mật, KH cần đề nghị VRB tạm thời khóa sử dụng dịch vụ thông qua Chi nhánh/ phòng giao dịch, Tổng đài Hotline hoặc trên dịch vụ ngân hàng điện tử qua website (Internet banking) do VRB cung cấp.

Điều 8. Hạn mức giao dịch:

8.1. Tùy theo điều kiện trong từng thời kỳ, VRB có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức chi các giao dịch của khách hàng;

8.2. Trường hợp có sự thay đổi về hạn mức giao dịch, VRB sẽ gửi thông báo hạn mức giao dịch của các dịch vụ cho khách hàng thông qua:

- Các chi nhánh, điểm giao dịch của VRB;
- Trang Web và/hoặc các kênh cung cấp sản phẩm dịch vụ của VRB;

8.3. Trường hợp khách hàng muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức quy định của VRB, khách hàng phải đăng ký với VRB, chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu có) và phải được VRB chấp thuận.

Điều 9. Xử lý giao dịch:

9.1. Các giao dịch thực hiện trên VRB PLUS phải được lập với các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của ngân hàng, được phê duyệt hợp lệ bởi Khách hàng trước khi gửi đến hệ thống của VRB để xử lý.

9.2. Khách hàng đồng ý rằng hiệu lực lệnh giao dịch của quý khách và toàn bộ thông tin khách hàng cung cấp cũng như phản hồi hoặc thông báo của VRB gửi thông qua hệ thống VRB PLUS có hiệu lực giống như khi được gửi bằng văn bản.

9.3. Giao dịch của khách hàng sẽ không được VRB xử lý thành công nếu:

- Không có đủ số dư tài khoản cần thiết.
- Giao dịch vượt hạn mức đăng ký cho phép.
- Không cung cấp đầy đủ các thông tin, thông tin được cung cấp không đáp ứng các yêu cầu cho từng loại giao dịch.
- Một giao dịch cụ thể bị hạn chế hoặc cấm bởi pháp luật vì bất cứ lý do gì.

9.4. Thời gian ngừng giao dịch (cut-off time) đối với mỗi loại giao dịch là khác nhau. Tùy theo quy định của VRB, các giao dịch được phê duyệt sau cut-off time có thể bị từ chối xử lý hoặc được giữ trong hệ thống để chờ xử lý vào ngày làm việc tiếp theo. Khách hàng được cập nhật và quản lý trạng thái giao dịch trên hệ thống VRB PLUS.

9.5. Khách hàng chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào hệ thống VRB PLUS của VRB bằng Tên đăng nhập, mật khẩu và Token do VRB cung cấp cho khách hàng là do Khách hàng tạo ra và chịu mọi trách nhiệm về các giao dịch này. VRB có thể xử lý giao dịch mà không cần thêm bất kỳ xác nhận và thông báo của khách hàng.

Điều 10. Các giao dịch liên quan đến ngoại tệ:

10.1. Khách hàng chỉ được phép thực hiện các giao dịch thanh toán liên quan đến ngoại tệ theo đúng mục đích cho phép tuân thủ theo đúng quy định của pháp luật có liên quan, quy định quản lý ngoại hối và quy định của VRB.

10.2. Khách hàng phải cung cấp hồ sơ chứng minh mục đích theo quy định về quản lý ngoại hối, các quy định của pháp luật có liên quan và theo yêu cầu của VRB.

10.3. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác của hồ sơ và với mọi giao dịch ngân hàng đã xử lý căn cứ vào hồ sơ khách hàng cung cấp cho VRB.

Điều 11: Quy định về chuyển tiền quốc tế đi

11.1. Điều kiện Chuyển tiền quốc tế đi qua VRB PLUS:

- Người chuyển tiền đồng ý rằng VRB có quyền lựa chọn sử dụng dịch vụ của Bên thứ ba (là Ngân hàng nhận điện/Ngân hàng trung gian… mà VRB gửi điện trực tiếp/gián tiếp để chuyển tiền đến Ngân hàng người hưởng) để thực hiện Lệnh chuyển tiền theo yêu cầu của Người chuyển tiền.
- VRB được miễn trách nhiệm về những tổn thất, thiệt hại nếu giao dịch bị trì hoãn, không được thực hiện do các nguyên nhân bất khả kháng hoặc do những sự cố nằm ngoài sự kiểm soát của VRB. VRB sẽ

tích cực trong việc liên hệ với Bên thứ ba để giảm thiểu tổn thất, thiệt hại có thể phát sinh cho Người chuyển tiền.

- Người chuyển tiền đồng ý rằng VRB và/hoặc Bên thứ ba có thể trì hoãn, giữ lại hoặc từ chối thực hiện giao dịch và được miễn trách nhiệm nếu VRB và/hoặc Bên thứ ba có cơ sở nghi ngờ rằng: (i) Giao dịch có thể vi phạm pháp luật Việt Nam, pháp luật và thông lệ quốc tế; và/hoặc (ii) Giao dịch có liên quan đến rửa tiền hoặc tài trợ khủng bố.
- Người chuyển tiền đồng ý rằng VRB được phép cung cấp thông tin liên quan đến Người chuyển tiền và giao dịch chuyển tiền bao gồm nhưng không giới hạn: tên; thông tin CMND, Hộ chiếu, Đăng ký kinh doanh; địa chỉ; Mã số thuế; ... theo yêu cầu của (i) Bên thứ ba (là Ngân hàng nhận điện/Ngân hàng trung gian… mà VRB gửi điện trực tiếp/gián tiếp để chuyển tiền đến Ngân hàng người hưởng); (ii) các cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam và/hoặc của nước mà Bên thứ ba/Ngân hàng người hưởng mang quốc tịch.

11.2. Cam kết của Khách hàng Chuyển tiền quốc tế đi:

Khách hàng chuyển tiền quốc tế đi cam kết:

- Chịu trách nhiệm về tính pháp lý, xác thực của Lệnh chuyển tiền và hồ sơ cung cấp cho VRB;
- Chịu mọi rủi ro liên quan đến chỉ dẫn thanh toán trên Lệnh chuyển tiền;
- Cho phép VRB lựa chọn Ngày hiệu lực thanh toán sang ngày làm việc tiếp theo trong trường hợp Ngày hiệu lực trên Lệnh chuyển tiền trùng với ngày nghỉ của Bên thứ ba/Ngân hàng người hưởng;
- Cung cấp đầy đủ các chứng từ theo quy định của VRB cho từng mục đích chuyển tiền và bổ sung các chứng từ còn thiếu (nếu có) tại điểm giao dịch của chi nhánh VRB;
- Đã nhận được dịch vụ theo đúng yêu cầu của hợp đồng đối với trường hợp chuyển tiền thanh toán dịch vụ sau khi dịch vụ được thực hiện.
- Cung cấp mọi thông tin có liên quan đến giao dịch chuyển tiền cho VRB khi VRB có yêu cầu để kiểm soát việc tuân thủ: pháp luật Việt Nam, pháp luật và thông lệ quốc tế, quy định phòng chống rửa tiền và/hoặc tài trợ khủng bố;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu Khách hàng chuyển tiền vi phạm các cam kết nêu trên.

Điều 12. Phí dịch vụ:

12.1. Biểu phí dịch vụ VRB PLUS tuân theo quy định hiện hành của VRB và được thông báo công khai trên trang web http://www.vrbank.com.vn;

12.2. Khi thay đổi biểu phí, VRB sẽ thông báo công khai trên trang web http://www.vrbank.com.vn hoặc trên màn hình dịch vụ VRB PLUS hoặc thông qua các phương thức thích hợp để thông báo tới Khách hàng.

12.3. Phí dịch vụ sẽ được thu bằng cách trích Nợ từ tài khoản thanh toán của khách hàng tại VRB, tùy theo từng loại phí và từng loại giao dịch mà phí dịch vụ sẽ được thu trên từng giao dịch hoặc thu theo định kỳ. Trước khi thực hiện giao dịch, khách hàng cần chắc chắn rằng tài khoản của mình sẽ có đủ số dư để thực hiện giao dịch cũng như thanh toán phí. Đối với các khoản phí thu theo định kỳ, VRB sẽ thu từ tài khoản đã đăng ký thu phí dịch vụ. Trường hợp tại thời điểm thu phí định kỳ, tài khoản này không đủ số dư thì VRB có quyền trích Nợ từ tài khoản khác của khách hàng tại VRB hoặc yêu cầu khách hàng thanh toán cho VRB bằng các hình thức khác.

12.4. Khách hàng cam kết sẽ thanh toán đầy đủ các loại phí dịch vụ liên quan cho VRB trong phạm vi thời hạn được yêu cầu.

Điều 13. Giao dich không hủy ngang:

13.1. Khách hàng không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch ngân hàng trực tuyến nào đã thực hiện thành công bằng Tên đăng nhập, mật khẩu của Khách hàng.

13.2. Các giao dịch ngân hàng trực tuyến đã được gửi tới VRB hợp lệ và được VRB chấp thuận có đầy đủ tính pháp lý của một hợp đồng giữa VRB và Khách hàng.

Điều 14. Các trường hợp miễn trách nhiệm:

VRB được miễn trách nhiệm đối với các thiệt hại, mất mát của khách hàng phát sinh từ và hoặc do:

14.1. Khách hàng để lộ Tên đăng nhập, mật khẩu, thiết bị bảo mật cho người khác.

14.2. Khách hàng thực hiện giao dịch Internet Banking không đúng hoặc vi phạm các quy định của pháp luật.

14.3. Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ VRB PLUS do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của VRB, bao gồm nhưng không giới hạn, tình trạng gián đoạn do dịch vụ cần được nâng cấp, sửa chữa, lỗi đường truyền, lỗi kết nối của hệ thống VRB, lỗi đường truyền của hệ thống nhà cung cấp dịch vụ viễn thông; lỗi của bên thứ ba liên quan; sự cố điện; thiên tai, địch họa, đình công; các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền khác.

14.4. Quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Thu thập, sử dụng và bảo mật thông tin KH

Bằng việc mở và sử dụng tài khoản và các dịch vụ của VRB, KH đồng ý rằng VRB sẽ thu thập, sử dụng và cung cấp Thông tin KH theo quy định của các Điều khoản và Điều kiện chung này phù hợp với quy định của pháp luật.

15.1. Thu thập thông tin KH

- Thông tin của KH được VRB thu thập từ nguồn KH cung cấp, thông tin do VRB tổng hợp từ quá trình sử dụng dịch vụ trên các kênh giao dịch với ngân hàng (bao gồm giao dịch thu thập nhận diện và xác thực sinh trắc học của KH), các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác của KH theo quy định của pháp luật. KH đồng ý sẽ cung cấp thông tin trung thực, chính xác cho VRB trong quá trình mở, sử dụng dịch vụ, xử lý khiếu nại, tranh chấp tại VRB.

- KH chịu trách nhiệm thông báo các thông tin thay đổi so với thông tin đã đăng ký (bao gồm tên KH, Giấy tờ tùy thân, địa chỉ, trạng thái cư trú, số điện thoại di động, địa chỉ email…) ngay sau khi có thay đổi thông tin. Trường hợp không thông báo, KH chịu mọi trách nhiệm trong việc vi phạm quy định của pháp luật trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng.

- KH đến chi nhánh VRB để thông báo ngay bất kỳ sự thay đổi liên quan đến số điện thoại di động, email đã đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, thẻ theo quy định hiện hành của VRB (cho dù những thay đổi này phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, hoặc việc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp, hoặc là do điện thoại di động của KH bị mất, hoặc bất kỳ lý do nào khác) và chịu hoàn toàn trách nhiệm về các rủi ro có thể xảy ra do KH không thông báo kịp thời với ngân hàng về những thay đổi này.

- KH cam kết tuân thủ các quy định của FATCA:

+ Nếu KH đã mở (các) TK tại VRB và vào bất kỳ thời điểm nào trong tương lai KH trở thành đối tượng chịu thuế thu nhập của Mỹ (hoặc nếu có một trong các dấu hiệu Mỹ như quốc tịch Mỹ, nơi sinh ở Mỹ, thẻ xanh tại Mỹ, địa chỉ cư trú hoặc liên hệ tại mỹ, số điện thoại Mỹ, lệnh chuyển tiền định kỳ tới Mỹ, ủy quyền cho người có địa chỉ ở Mỹ) hoặc phát sinh yêu cầu thanh toán định kỳ đến một tài khoản ở Mỹ hoặc có thư ủy quyền cho cá nhân có địa chỉ ở Mỹ, KH đồng ý tuân thủ đầy đủ các quy định về FATCA bằng cách cập nhật các thông tin đã thay đổi trong vòng 30 ngày theo quy định cho VRB cùng các tài liệu liên quan (nếu có);

+ Đồng ý rằng VRB được quyền thực hiện tất cả những gì được cho là cần thiết và phù hợp với quy định pháp luật liên quan để tuân thủ những yêu cầu của FATCA.

+ Cam kết sẽ cung cấp đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu của FATCA trong vòng 90 ngày kể từ ngày đề nghị mở tài khoản tiền gửi (trường hợp chưa cung cấp đủ hồ sơ).

15.2. Sử dụng và cung cấp Thông tin KH

a. Sử dụng Thông tin KH

VRB sẽ sử dụng thông tin KH có liên quan đến các mục đích sau:

- Cung cấp dịch vụ đến KH căn cứ thông tin KH khai báo để đăng ký dịch vụ và/hoặc thông tin KH đã được ngân hàng thu thập từ các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

- Phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của VRB: Các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro; quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc phát triển sản phẩm ngân hàng, kiểm toán và điều hành, mục đích khác theo quy định của pháp luật.

- Thực thi hoặc bảo vệ các quyền và trách nhiệm của VRB.

- Duy trì mối quan hệ tổng thể của VRB với KH, kể cả hoạt động chăm sóc KH, tiếp thị hoặc xúc tiến các dịch vụ tài chính và các sản phẩm có liên quan đến KH và nghiên cứu thị trường, bao gồm cả nghiên cứu thị trường do đơn vị thứ 3 thực hiện thay VRB.

b. Cung cấp Thông tin KH

VRB cam kết bảo mật thông tin KH, không bán, tiết lộ, rò rỉ các thông tin của KH. Thông tin KH sẽ được VRB cung cấp trong các trường hợp sau:

- Theo yêu cầu của KH và/hoặc Người Giám hộ/Người đại diện theo pháp luật của KH.
- Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- Theo yêu cầu của bên thứ ba được KH đồng ý hoặc uỷ quyền.
- Theo yêu cầu bằng văn bản của Người thừa kế của KH.
- Theo yêu cầu bằng văn bản của đương sự theo quy định tại Bộ Luật tố tụng dân sự và Luật tố tụng hành chính.
- Theo yêu cầu bằng văn bản của Người được thi hành án theo quy định của pháp luật về thi hành án.
- Theo yêu cầu của Đơn vị kiểm toán độc lập của VRB, Cơ quan Thanh tra giám sát Ngân hàng Nhà nước.
- Theo yêu cầu tuân thủ quy định của FATCA.
- Theo yêu cầu của đơn vị cung cấp đối với các dịch vụ liên quan đến ba bên gồm: Ngân hàng, 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 Điều này.
- Cung cấp cho nhân viên của VRB và/hoặc bên thứ ba khi nhân viên này và/hoặc bên thứ ba cần phải biết thông tin để: (i) Thực hiện các yêu cầu của KH; (ii) Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ, xử lý giao dịch và xử ký khiếu nại (nếu có); (iii) Khuyến mại, cung cấp ưu đãi.
- Theo yêu cầu của các Tổ chức thẻ.
- Theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền khác.

15.3. KH đồng ý rằng

- Cho phép VRB sử dụng thông tin KH đã đăng ký để cung cấp cho đối tác nhằm phục vụ việc liên kết tự động tài khoản thanh toán của KH với Ví điện tử thuộc sở hữu của KH và thực hiện yêu cầu Nạp/Rút từ Ví điện tử đó.
- VRB lưu giữ hình ảnh của KH chia sẻ, sử dụng trong các dịch vụ Ngân hàng điện tử do VRB cung cấp.

Điều 16. Sửa đổi nội dung điều khoản và điều kiện:

16.1. "Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ VRB PLUS" ràng buộc trách nhiệm của khách hàng và VRB ngay sau khi VRB nhận được đề nghị "Đăng ký sử dụng dịch vụ VRB PLUS" theo mẫu quy định, được ký bởi Khách hàng;

16.2. VRB được phép sửa đổi nội dung các "Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ VRB PLUS" này bằng cách thông báo trên trang web của VRB và tại ứng dụng VRB PLUS. Người sử dụng sẽ được thông báo về các sửa đổi này ngay khi đăng nhập dịch vụ. Nếu đồng ý với bản điều khoản và điều kiện sử dụng mới, người sử dụng sẽ tiếp tục đăng nhập và sử dụng dịch vụ. Nếu không đồng ý, người sử dụng có quyền bỏ qua, không tiếp tục đăng nhập;

16.3. Việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm có hiệu lực của các điều khoản và điều kiện sửa đổi có nghĩa là khách hàng chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi đó.

Điều 17. Chấm dứt dịch vụ:

17.1. VRB có quyền đơn phương, tạm dừng cung cấp dịch vụ cho Khách hàng trong các trường hợp sau nhưng không bị giới hạn bởi:

- VRB nhận được Đề nghị chấm dứt sử dụng dịch vụ VRB PLUS được ký tên bởi Khách hàng.
- VRB nghi ngờ khách hàng gian lận;
- VRB tin rằng sự an toàn bảo mật dịch vụ không được Khách hàng tuân theo đúng mực;
- Khách hàng nhập sai Tên đăng nhập/ mật khẩu 05 lần;
- Quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.

- Khách hàng vi phạm Quy định của VRB về sử dụng dịch vụ VRB PLUS.

17.2. Việc VRB đơn phương chấm dứt, tạm ngừng cung cấp dịch vụ cho Khách hàng sẽ được thông báo trong thời gian sớm nhất tới Khách hàng. Tuy nhiên, vì bất cứ lý do chính đáng khác theo nhận định của VRB, (ví dụ như vấn đề bảo mật …), VRB có thể kéo dài thời gian trước khi thông báo hoặc không thông báo cho khách hàng biết.

17.3. Trong trường hợp, nếu dịch vụ mà khách hàng đang sử dụng bị chấm dứt vì lý do nào đó, điều này không ảnh hưởng đến các chỉ dẫn mà khách hàng đã thực hiện trước đó.

Điều 18. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp:

Hợp đồng sử dụng dịch vụ VRB PLUS được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc cung cấp và sử dụng dịch vụ giữa Khách hàng và VRB, thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải. Trường hợp hoà giải không thành, các Bên có quyền đưa tranh chấp ra Toà án có thẩm quyền ở Hà Nội, Việt Nam để giải quyết.

Điều 19. Thời gian hiệu lực và điều khoản thi hành:

19.1. Các điều kiện, điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ cho đến khi khách hàng chấm dứt sử dụng dịch vụ;

19.2. Trường hợp một hoặc một số điều khoản được quy định trên đây bị vô hiệu thì các điều khoản này không làm ảnh hưởng tới hiệu lực của các điều khoản khác, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, hoặc việc vô hiệu của điều khoản đó dẫn tới việc cung cấp dịch vụ bị chấm dứt;

19.3. Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các Điều kiện, điều khoản sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử trên đây, cam kết thực hiện đúng các điều kiện, điều khoản này cũng như các thỏa thuận liên quan khác của VRB và của pháp luật Việt Nam.