

Thỏa thuận về mở và sử dụng LienViet24h là toàn bộ quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt và Khách hàng trong quá trình cung cấp và sử dụng LienViet24h. Khách hàng được xem là đã chấp nhận và đồng ý với tất cả các nội dung này khi ký tên trên các biểu mẫu hoặc xác nhận đồng ý trên các kênh đăng ký/giao dịch điện tử do Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt ban hành hoặc triển khai về đăng ký và sử dụng LienViet24h.

Thỏa thuận về mở và sử dụng LienViet24h bao gồm 03 phần:

1. Thỏa thuận về mở và sử dụng dịch vụ LienViet24h.
2. Chính sách bảo mật dịch vụ LienViet24h.
3. Thỏa thuận về mở và sử dụng thẻ Ví Việt.

## **I. THỎA THUẬN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ LIENVIE24H**

### **Điều 1: Quy định về cung cấp và sử dụng LienViet24h**

#### **1.1 Mô tả**

- a. LienViet24h: Là ứng dụng trực tuyến, website tích hợp tất cả các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng Bưu điện Liên Việt trên nền tảng hợp kênh, bao gồm 03 nhóm dịch vụ chính là: Ví Việt, dịch vụ Thẻ và dịch vụ Ngân hàng số, theo đó Khách hàng có thể truy cập vào website [lienviet24h.vn](http://lienviet24h.vn) và/hoặc ứng dụng LienViet24h của Ngân hàng Bưu điện Liên Việt bằng Tên đăng nhập và Mật khẩu để thực hiện các giao dịch đã đăng ký với Ngân hàng. Dịch vụ được cung cấp cho mỗi một Khách hàng thông qua sự tương ứng về: Họ tên, Số Giấy tờ tùy thân (Chứng minh thư nhân dân/căn cước công dân/hộ chiếu...), Email và số điện thoại di động hợp pháp mà Khách hàng cung cấp khi đăng ký dịch vụ.
- b. Các dịch vụ/sản phẩm/tiện ích mà Khách hàng có thể thực hiện trên LienViet24h được Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt cung cấp và thông báo trong từng thời kỳ.

#### **1.2 Sử dụng ứng dụng LienViet24h**

- a. Việc sử dụng LienViet24h được thực hiện theo hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước, các quy định của cơ quan có thẩm quyền, của Ngân hàng và yêu cầu của Khách hàng phù hợp với thỏa thuận đã ký giữa Khách hàng và Ngân hàng, phù hợp với khả năng đáp ứng của Ngân hàng và phù hợp quy định pháp luật. Khách hàng đồng ý tiếp nhận những thông tin cập nhật từ phía Ngân hàng, bao gồm các thông tin về sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng dưới các hình thức như SMS, email, fax, chuông thông báo (notification)... và tại mọi thời điểm đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật.
- b. Quy định về phí: Phí sử dụng là các loại phí mà Ngân hàng thu của Khách hàng trong quá trình đăng ký và sử dụng dịch vụ. Phí sử dụng không bao gồm các loại cước phí viễn thông, di động. Các loại phí sẽ được thu theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt có quyền tự động trích tiền từ một trong các nguồn tiền của khách hàng (tài khoản thanh toán/Ví Việt) của Khách hàng có đăng ký sử dụng LienViet24h để thu phí dịch vụ từng lần ngay sau khi Khách hàng thực hiện các giao dịch có tính phí hoặc phí dịch vụ hàng tháng. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản nợ phí do sử dụng LienViet24h trước khi chấm dứt sử dụng LienViet24h.
- c. Hạn mức sử dụng: Theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ, phù hợp với khả năng đáp ứng của Ngân hàng và phù hợp quy định pháp luật.
- d. Các hành vi bị cấm:
  - Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành tài khoản LienViet24h giả mạo;
  - Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin tài khoản LienViet24h; Tiết lộ và cung cấp thông tin tài khoản LienViet24h, chủ tài khoản LienViet24h và giao dịch tài khoản LienViet24h không đúng quy định của pháp luật;
  - Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống LienViet24h;
  - Sử dụng tài khoản LienViet24h để thực hiện các giao dịch cho các Mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.

### **Điều 2: Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

#### **2.1 Quyền của Khách hàng**

- a. Được Ngân hàng tạo mọi điều kiện để sử dụng LienViet24h theo cách có hiệu quả và an toàn nhất, phù hợp

với thoả thuận đã ký giữa Khách hàng với Ngân hàng, phù hợp với khả năng đáp ứng của Ngân hàng và phù hợp quy định pháp luật;

- b. Được yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch và số dư trên tài khoản của mình;
- c. Được yêu cầu Ngân hàng thay đổi phương thức xác thực, cách thức sử dụng tài khoản khi cần thiết phù hợp với thoả thuận đã ký giữa Khách hàng với Ngân hàng, phù hợp với khả năng đáp ứng của Ngân hàng và phù hợp quy định pháp luật;
- d. Được Ngân hàng bảo đảm an toàn số dư các nguồn tiền hợp pháp trên LienViet24h và bảo mật thông tin liên quan đến giao dịch trên LienViet24h theo quy định của pháp luật;
- e. Được khiếu nại, tra soát qua Tổng đài chăm sóc Khách hàng/quầy giao dịch của Ngân hàng. Khiếu nại, yêu cầu tra soát phải được gửi cho Ngân hàng trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Nếu quá thời gian nêu trên, Ngân hàng có quyền từ chối khiếu nại của Khách hàng;
- f. Được quyền làm thủ tục chấm dứt sử dụng LienViet24h khi có nhu cầu. Khi muốn chấm dứt sử dụng LienViet24h, Khách hàng phải thông báo cho Ngân hàng. Khi nhận được thông báo, Ngân hàng sẽ xem xét từng trường hợp cụ thể để chấm dứt theo Điều khoản và điều kiện này và các quy định có liên quan của Ngân hàng và pháp luật.

## 2.2 Nghĩa vụ của Khách hàng

- a. Tuân thủ biểu phí sử dụng của Ngân hàng từng thời kỳ;
- b. Bảo mật các thông tin (Ví dụ: Tên đăng nhập, mật khẩu, OTP, các thông tin liên quan đến giao dịch...), không cho mượn, cho thuê, cung cấp thông tin của dịch vụ cho bất kỳ bên nào;
- c. Chịu trách nhiệm vô điều kiện với các lệnh giao dịch LienViet24h được lập bởi tên đăng nhập và mật khẩu của Khách hàng và chịu mọi tổn thất phát sinh (nếu có) về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng LienViet24h do lỗi của mình hoặc để lộ các thông tin bảo mật nêu trên;
- d. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan đến cung cấp và sử dụng LienViet24h theo yêu cầu của Ngân hàng. Đảm bảo các thông tin liên quan đến Khách hàng được cung cấp là chính xác và đầy đủ. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho Ngân hàng khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở đăng ký dịch vụ, trường hợp không thông báo kịp thời thì phải chịu trách nhiệm đối với mọi thiệt hại, trách nhiệm đối với Bên thứ ba (nếu có) do việc sử dụng dịch vụ;
- e. Thông báo kịp thời với Ngân hàng khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên ứng dụng của mình hoặc ứng dụng của mình bị lợi dụng. Cung cấp thông tin chính xác khi yêu cầu sử dụng và khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua ứng dụng;
- f. Không được sử dụng ứng dụng để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và/hoặc có liên quan đến các đối tượng thuộc (i) danh sách đen và danh sách cảnh báo theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền; (ii) danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; (iii) danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố, (iv) Các danh sách PCRT khác được ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác. Hoàn toàn chịu trách nhiệm và các tổn thất phát sinh (nếu có) nếu sử dụng TK vi phạm các nội dung này;
- g. Thực hiện đúng các quy định của Pháp luật và Ngân hàng liên quan đến giao dịch;
- h. Hoàn trả hoặc phối hợp với Ngân hàng hoàn trả đầy đủ số tiền do Ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác chuyển thừa hoặc chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Ngân hàng/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác) bao gồm cả các lệnh do lỗi của Khách hàng hoặc các lỗi nêu trên;
- i. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm khi bị mất số dư khả dụng/số tiền tiết kiệm trên ứng dụng do để lộ thông tin bảo mật, cho mượn tài khoản (user) LienViet24h;
- j. Cập nhật và sử dụng phiên bản mới nhất của ứng dụng LienViet24h.

## Điều 3: Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

### 3.1 Quyền của Ngân hàng

- a. Được chủ động trích tiền trên tài khoản thanh toán/Ví Việt của Khách hàng trong các trường hợp sau:
  - Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật;
  - Thu phí dịch vụ liên quan đến dịch vụ được quy định trên biểu phí dịch vụ của Ngân hàng từng thời kỳ;

- Điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật và thông báo cho Khách hàng biết;
  - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào các tài khoản/thẻ trên ứng dụng của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có (hoàn trả lại tiền) của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
  - Các trường hợp khác thực hiện theo quy định của Pháp luật và quy định của Ngân hàng.
- b. Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:
- Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán;
  - Lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng;
  - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc giao dịch có liên quan đến các đối tượng thuộc (i) danh sách đen và danh sách cảnh báo theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền; (ii) danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; (iii) danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố, (iv) Các danh sách PCRT khác được ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ hoặc NH có cơ sở để nghi ngờ về việc giao dịch của KH có liên quan đến hoạt động rửa tiền/tài trợ khủng bố/hoạt động phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc vi phạm quy định của Pháp luật.
- c. Có quyền từ chối yêu cầu khóa, chấm dứt dịch vụ của Khách hàng hoặc chưa phong tỏa các tài khoản/thẻ trên ứng dụng của khách hàng khi Khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Ngân hàng.
- d. Có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của Khách hàng, giữ lại số tiền (tang vật) và thông báo ngay với cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý, trong trường hợp phát hiện Người sử dụng vi phạm các quy định, thỏa thuận với Ngân hàng hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật.
- e. Được phong tỏa, chấm dứt dịch vụ, chuyển đổi hoặc xử lý số dư tại các nguồn tiền trên tài khoản/thẻ theo thỏa thuận này.
- f. Được ghi Có vào một trong các nguồn tiền trên ứng dụng là tài khoản/thẻ của Khách hàng trong trường hợp hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với nguồn tiền trên ứng dụng là tài khoản/thẻ của Khách hàng.
- g. Được quy định các biện pháp bảo đảm an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của Ngân hàng và của Khách hàng.
- h. Được chia sẻ một số thông tin cá nhân của Khách hàng với những cá nhân hoặc tổ chức mà Khách hàng giao dịch để cung ứng các dịch vụ nạp tiền/thanh toán.
- i. Yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định.
- j. Cung cấp các thông tin liên quan đến Khách hàng, ứng dụng và giao dịch trên ứng dụng của Khách hàng cho bên thứ ba và cho cơ quan có thẩm quyền theo yêu cầu của Khách hàng, quy định của pháp luật và/hoặc nhằm mục đích tuân thủ quy định về phòng chống rửa tiền, phòng chống tài trợ khủng bố, phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và phòng chống các hành vi vi phạm pháp luật.
- k. Phạt Khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng ứng dụng đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.
- l. Chấm dứt việc sử dụng ứng dụng của Khách hàng bằng việc hủy dịch vụ nếu Khách hàng vi phạm bất kỳ quy định của Điều khoản và điều kiện về cung cấp và sử dụng LienViet24h này, hoặc nếu Ngân hàng xét thấy cần thiết để tuân thủ quy định của pháp luật hiện hành.
- m. Ứng dụng sẽ bị khóa trong các trường hợp sau:
- Chủ thẻ/tài khoản thuộc (i) danh sách đen và danh sách cảnh báo theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền; (ii) danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; (iii) danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố, (iv) Các danh sách PCRT khác được ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ; Có cơ sở hợp lý để xác định nguồn tiền trong ứng dụng là nguồn tiền liên quan đến hoạt động rửa tiền, khủng bố, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và các hành vi vi phạm pháp luật khác; tài khoản/thẻ giả; hết thời hạn sử dụng thẻ;
  - Tài khoản/thẻ sử dụng trái phép; nghi ngờ gian lận;
  - Phục vụ công tác Điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;



- Các trường hợp theo yêu cầu của Ngân hàng và của Pháp luật;
  - Tạm khóa trong thời gian 5 phút khi nhập sai mật khẩu 3 lần.
- n. Không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và Bên thụ hưởng theo lệnh giao dịch trên ứng dụng LienViet24h của Khách hàng.
- o. Ngân hàng có quyền sửa đổi, bổ sung, thay đổi các nội dung tại Điều khoản và điều kiện về cung cấp và sử dụng LienViet24h. Nội dung thay đổi phải thông báo cho Khách hàng bằng một hoặc một số hình thức: qua email, qua chuông thông báo trên LienViet24h, qua website lienviet24h.vn....trước 07 ngày kể từ ngày nội dung thay đổi có hiệu lực.
- p. Ngân hàng có quyền dừng cung cấp LienViet24h trong trường hợp có sự yêu cầu từ phía cơ quan chức năng hoặc thay đổi chiến lược kinh doanh.
- q. Các quyền khác theo quy định hiện hành của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng và Ngân hàng không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

### 3.2 Nghĩa vụ của Ngân hàng

- a. Tuân thủ quy định của Pháp luật và Ngân hàng Nhà nước liên quan đến các giao dịch cung cấp trên LienViet24h;
- b. Hướng dẫn Khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ cung cấp và sử dụng ứng dụng, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng ứng dụng, phát hiện và điều chỉnh kịp thời các thông tin sai hoặc sử dụng chưa chính xác;
- c. Bảo mật các thông tin liên quan đến ứng dụng và giao dịch trên ứng dụng của Khách hàng theo quy định;
- d. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ đăng ký sử dụng dịch vụ của Khách hàng, bảo quản và lưu trữ hồ sơ đăng ký sử dụng dịch vụ;
- e. Công bố thông tin cho Khách hàng về các loại phí mà Khách hàng phải trả và các thay đổi khác liên quan đến việc sử dụng ứng dụng của Khách hàng. Nội dung chi tiết các loại phí được nêu rõ trong Biểu phí do Ngân hàng phát hành và là một phần không thể thiếu của Điều khoản này. Ngân hàng sẽ thông báo tới Khách hàng trước khi áp dụng biểu phí mới (trước 07 ngày). Nội dung thay đổi sẽ được thông báo cho Khách hàng bằng một hoặc một số hình thức: qua email, qua thông báo trên LienViet24h, qua website lienviet24h.vn;
- f. Bảo quản và lưu trữ chứng từ giao dịch qua ứng dụng của Khách hàng với cách thức và thời hạn theo đúng quy định của pháp luật và của Ngân hàng;
- g. Tiếp nhận khiếu nại, tra soát của Khách hàng qua Tổng đài chăm sóc Khách hàng/quầy giao dịch của Ngân hàng. Thời gian xử lý khiếu nại/tra soát giao dịch không quá 45 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của Khách hàng. Khiếu nại, yêu cầu tra soát phải được gửi cho Ngân hàng trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Nếu quá thời gian nêu trên, Ngân hàng có quyền từ chối khiếu nại của Khách hàng;
- h. Niêm yết công khai các quy định về đăng ký và sử dụng dịch vụ, Biểu phí dịch vụ;
- i. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên ứng dụng của Khách hàng do lỗi của mình;
- j. Không chịu trách nhiệm về tranh chấp do các thông tin thay đổi khác với thông tin lưu trên hệ thống của Ngân hàng mà Khách hàng không thông báo với Ngân hàng;
- k. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố;
- l. Các nghĩa vụ khác theo quy định hiện hành của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng và Ngân hàng không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

## **Điều 4: Các trường hợp bất khả kháng và cách thức xử lý**

### 4.1 Các trường hợp bất khả kháng

Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan mà mỗi bên hoặc Các Bên trong Điều khoản và điều kiện về cung cấp và sử dụng LienViet24h (bao gồm các phụ lục đi kèm) không thể lường trước được và không thể khắc phục được để thực hiện các nghĩa vụ của mình mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp sau:

- a. Chiến tranh, hành động xâm lược, khủng bố, bạo loạn, nội chiến, phá hoại hoặc các hành động thù địch khác;
- b. Thiên tai, dịch bệnh, hỏa hoạn, lũ lụt, sóng thần, xoáy lốc, hạn hán, động đất, sấm sét;
- c. Do thay đổi chính sách pháp luật của Nhà nước;
- d. Quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- e. Sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật xảy ra bất ngờ, nằm ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng hoặc phát sinh do sự gián đoạn trong việc cung cấp dịch vụ từ các nhà cung cấp, bên thứ

ba cung cấp dịch vụ cho Ngân hàng;

- f. Bãi công và các hoạt động ngừng trệ không phải do lỗi của một trong hai Bên gây ra;
- g. Các sự kiện mà Ngân hàng đã áp dụng mọi biện pháp theo cần thiết theo quy định của pháp luật nhưng không thể khắc phục được;
- h. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

#### 4.2 Cách thức xử lý

- a. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, Ngân hàng trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho Khách hàng được biết, áp dụng tối đa các biện pháp để hạn chế, khắc phục sự cố, bảo đảm việc cung cấp dịch vụ cho Khách hàng một cách liên tục;
- b. Không phụ thuộc vào quy định tại Điều khoản và điều kiện về cung cấp và sử dụng LienViet24h (bao gồm các phụ lục đi kèm), việc một trong các Bên bị tác động bởi sự kiện bất khả kháng dẫn đến không thực hiện được nghĩa vụ của mình theo Điều khoản và điều kiện về cung cấp và sử dụng LienViet24h (bao gồm các phụ lục đi kèm) này sẽ không bị coi là vi phạm nghĩa vụ theo Điều khoản và điều kiện về cung cấp và sử dụng LienViet24h (bao gồm các phụ lục đi kèm) và cũng không phải là cơ sở để bên còn lại yêu cầu bồi thường và các quyền khác theo quy định tại Điều khoản và điều kiện về cung cấp và sử dụng LienViet24h (bao gồm các phụ lục đi kèm) này;
- c. Bất cứ nghĩa vụ nào của mỗi Bên nảy sinh trước khi xuất hiện bất khả kháng đều không được miễn trừ do sự xuất hiện bất khả kháng và các Bên phải thanh toán đầy đủ cho nhau các nghĩa vụ đã được thực hiện trước khi xảy ra sự kiện.

### Điều 5. Các trường hợp miễn trách nhiệm

#### 5.1 Ngân hàng không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của Khách hàng phát sinh từ/do:

- a. Khách hàng để lộ/tiết lộ mật khẩu, thông tin xác thực và/ hoặc các thông tin khác liên quan đến giao dịch trên LienViet24h cho người khác không có quyền; hoặc không có các biện pháp bảo vệ các thông tin mật khẩu để người khác lợi dụng;
- b. Khách hàng không nhận được tin nhắn phản hồi của Ngân hàng do lỗi của nhà cung cấp mạng viễn thông hoặc việc nhận tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà bên thứ ba bằng bất kỳ cách nào thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký;
- c. Sự ngắt quãng, trì hoãn, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp LienViet24h do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Ngân hàng bao gồm nhưng không giới hạn: tình trạng gián đoạn của hệ thống của Ngân hàng (do cần được nâng cấp, sửa chữa nhằm phục vụ Khách hàng tốt hơn), sự cố đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, sự cố đường truyền của các mạng viễn thông, sự cố điện, đình công, thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh và hoặc các sự kiện bất khả kháng tương tự xảy ra;
- d. Sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc các thiết bị của Khách hàng dùng để kết nối với LienViet24h hoặc các rủi ro xảy ra trong quá trình vận hành, quản lý, điều hành hệ thống của Khách hàng. Việc Ngân hàng thực hiện theo các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- e. Số dư trong tài khoản/thẻ của Khách hàng không đủ để thực hiện các yêu cầu giao dịch;
- f. Khách hàng cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ.

#### 5.2 Ngân hàng được miễn trách nhiệm về việc thông tin cá nhân, thông tin giao dịch và các thông tin có liên quan đến giao dịch trên LienViet24h bị công bố/công khai cho bất kỳ bên thứ ba nào trong các trường hợp khách quan ngoài tầm kiểm soát của Ngân hàng như bị Hacker tấn công trái phép, lỗi do nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, ....

#### 5.3 Ngân hàng được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất phát sinh trong quá trình sử dụng LienViet24h của Khách hàng trừ khi những tổn thất, thiệt hại do lỗi chủ quan của Ngân hàng gây ra.

### Điều 6. Điều khoản thi hành

- 6.1 Khi Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt cung cấp tính năng mới hoặc sửa đổi tính năng hiện tại của LienViet24h thì việc Khách hàng chấp nhận hay từ chối sử dụng tính năng này không làm ảnh hưởng đến tính pháp lý và hiệu lực của các nội dung trong Thỏa thuận sử dụng này và các bên vẫn tiếp tục bị ràng buộc về quyền và nghĩa vụ theo đúng nội dung Thỏa thuận sử dụng này. Trong trường hợp các tính năng có kèm quy định sử dụng và Khách hàng sử dụng tính năng này Khách hàng được xem là đã đồng ý với quy định kèm theo đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản được quy định.

6.2 Thỏa thuận này được áp dụng để giải quyết mọi tranh chấp (nếu có) ngay cả khi việc cung cấp và sử dụng dịch vụ đã chấm dứt.

## II. CHÍNH SÁCH BẢO MẬT DỊCH VỤ LIENVIET24H

### Điều 1: Thu thập thông tin cá nhân

- 1.1 Thu thập thông tin cá nhân được xem là yếu tố cần thiết và bắt buộc khi khách hàng tham gia đăng ký, sử dụng dịch vụ của LienViet24h. Điều này giúp cho khách hàng tránh khỏi những rủi ro, những hành vi gian lận, lừa đảo và giúp LienViet24h thu thập, hỗ trợ được khách hàng khi có tranh chấp, khiếu nại xảy ra.
- 1.2 LienViet24h sẽ không chịu trách nhiệm cũng như giải quyết bất cứ khiếu nại và tranh chấp nào trong trường hợp khách hàng giả mạo, cung cấp sai lệch, không chính xác, không đầy đủ hoặc chưa được cập nhật mới nhất các thông tin được yêu cầu cung cấp.
- 1.3 Chính vì vậy, khi đăng ký và sử dụng LienViet24h, khách hàng phải cam kết cung cấp, cập nhật đầy đủ và chính xác những thông tin sau: họ tên, số căn cước công dân/chứng minh nhân dân/số hộ chiếu, số điện thoại di động, email, ...
- 1.4 Ngoài ra LienViet24h có thể thu thập các thông tin sau:
  - a. Địa chỉ IP;
  - b. Số điện thoại sử dụng LienViet24h, số thẻ, số tài khoản thanh toán và một số thông tin cần thiết khác khi khách hàng thực hiện giao dịch;
  - c. Thông tin của khách hàng từ các bên thứ 3 như: nhà cung cấp, ngân hàng, các tổ chức tín dụng, nhà cung cấp dịch vụ mạng trong một số trường hợp nếu cần;
  - d. Các thông tin khác theo quy định của LienViet24h trong từng thời kỳ để đảm bảo phù hợp với thực tế.

### Điều 2: Thay đổi thông tin

- 2.1 Khách hàng là người duy nhất được truy cập vào tài khoản (user) LienViet24h của mình. Khi muốn cập nhật, xóa bỏ hay sửa đổi các thông tin cá nhân, khách hàng thực hiện đăng nhập vào tài khoản (user) LienViet24h của mình thông qua việc thao tác trên website [www.lienviet24h.vn](http://www.lienviet24h.vn) hoặc ứng dụng trên thiết bị di động.
- 2.2 LienViet24h sẽ lưu lại những thông tin bị thay đổi để chống các hành vi xóa dấu vết gian lận.

### Điều 3: Sử dụng Cookie

- 3.1 Khi bạn truy cập website [www.lienviet24h.vn](http://www.lienviet24h.vn), LienViet24h (hoặc bên thứ ba được thuê để theo dõi hoặc thống kê hoạt động của website) sẽ đặt một số file dữ liệu nhỏ gọi là Cookies lên đĩa cứng hoặc bộ nhớ máy tính của khách hàng.
- 3.2 Một trong số những Cookies này có thể tồn tại lâu để thuận tiện cho khách hàng trong quá trình sử dụng, ví dụ như: lưu thông tin LienViet24h của khách hàng trong trang đăng nhập để không phải nhập lại,...
- 3.3 LienViet24h sẽ mã hóa các file Cookies để bảo mật, khách hàng có thể cấm Cookies trên trình duyệt của mình nhưng điều này có thể ảnh hưởng đến quá trình sử dụng ứng dụng LienViet24h của khách hàng.

### Điều 4: Lưu trữ và bảo vệ thông tin

- 4.1 LienViet24h đảm bảo rằng các thông tin cá nhân của khách hàng được bảo vệ một cách an toàn bởi nhiều giải pháp và công nghệ chuẩn hàng đầu. LienViet24h lưu trữ và xử lý thông tin cá nhân của khách hàng trên máy chủ và bảo vệ nó bằng cách duy trì các biện pháp bảo vệ vật lý, điện tử và thủ tục áp dụng theo quy định của luật bảo mật thông tin.
- 4.2 LienViet24h sử dụng Secure Sockets Layer (SSL) và mã hóa dữ liệu truyền tải trên Internet về hệ thống máy chủ của LienViet24h được tổ chức bảo mật uy tín VeriSign cấp chứng chỉ.
- 4.3 Hệ thống tường lửa (Firewall) nhằm ngăn chặn việc truy cập trái phép cũng như tấn công từ bên ngoài.
- 4.4 Mật khẩu sử dụng một lần (OTP) được gửi cho khách hàng để xác thực khi có giao dịch phát sinh.

### Điều 5: Sử dụng thông tin

Mục tiêu cao nhất của LienViet24h là cung cấp một môi trường thanh toán trực tuyến an toàn, tiện lợi, hiệu quả và liên tục cải tiến. Vì vậy chúng tôi sẽ dùng thông tin cá nhân của bạn để:

- 5.1 Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ và chăm sóc khách hàng;

- 5.2 Thực hiện giao dịch thanh toán & gửi các thông báo trong quá trình giao dịch;
- 5.3 Xử lý khiếu nại, thu phí và giải quyết sự cố;
- 5.4 Ngăn chặn các hành vi có nguy cơ rủi ro, bị cấm hoặc bất hợp pháp và đảm bảo tuân thủ đúng các điều khoản sử dụng;
- 5.5 Đo đạc, tùy biến và cải tiến dịch vụ, nội dung và hình thức của website;
- 5.6 Gửi bạn các thông tin về chương trình Marketing, các thông báo và chương trình khuyến mại;
- 5.7 So sánh độ chính xác của thông tin cá nhân của bạn trong quá trình kiểm tra với bên thứ ba.

### **Điều 6: Chia sẻ thông tin với người khác**

- 6.1 Để thực hiện giao dịch nạp tiền/thanh toán, LienViet24h phải chia sẻ một số thông tin cá nhân của khách hàng với những cá nhân hoặc tổ chức mà khách hàng giao dịch, bao gồm: thông tin liên lạc, ngày đăng ký, số giao dịch thành công trong quá khứ, tình trạng xác minh ứng dụng LienViet24h...
- 6.2 LienViet24h sẽ không tiết lộ thông tin tài chính của khách hàng cho bất kỳ ai trừ khi có sự đồng ý của chính khách hàng hoặc khi LienViet24h buộc phải tuân thủ theo các quy định pháp luật hoặc khi có yêu cầu từ cơ quan công quyền có thẩm quyền.

## **III. THỎA THUẬN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG THẺ VÍ VIỆT**

### **Điều 1: Quy định về mở, sử dụng Thẻ Ví Việt**

#### **1.1 Mô tả dịch vụ được cung cấp**

- a. Thẻ Ví Việt/Thẻ: Là Thẻ trả trước phi vật lý Ví Việt được Ngân hàng phát hành cho chủ thẻ Ví Việt để giao dịch qua internet, điện thoại di động hoặc các thiết bị điện tử chấp nhận Ví Việt khác. Thẻ Ví Việt định danh có thể được Ngân hàng in ra thẻ vật lý Ví Việt khi chủ thẻ Ví Việt có yêu cầu.
- b. Mỗi thẻ Ví Việt đều được sở hữu bởi một khách hàng thông qua sự tương ứng về: Họ tên, Số Giấy tờ tùy thân (Chứng minh thư nhân dân/ căn cước công dân/hộ chiếu...), Email và số điện thoại di động hợp pháp mà Khách hàng cung cấp khi đăng ký tạo thẻ Ví Việt.

#### **1.2 Sử dụng thẻ Ví Việt**

- a. Việc sử dụng thẻ Ví Việt được thực hiện theo hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước, các quy định của cơ quan có thẩm quyền, của Ngân hàng và yêu cầu của chủ thẻ phù hợp quy định pháp luật.
- b. Khách hàng đồng ý tiếp nhận những thông tin cập nhật từ phía Ngân hàng, bao gồm các thông tin về sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng dưới các hình thức như SMS, email, fax, chuông thông báo (notification)... và tại mọi thời điểm đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật.
- c. Khách hàng có thể sử dụng các dịch vụ của Ví Việt như: nạp tiền, chuyển tiền, rút tiền, nạp tiền điện thoại, thanh toán hóa đơn, ... trên ứng dụng Ví Việt trên điện thoại di động hoặc qua website viviet.vn.
- d. 01 khách hàng có thể sở hữu nhiều thẻ Ví Việt tương ứng với các số điện thoại di động đăng ký (tối đa 03 thẻ Ví Việt).
- e. Phạm vi sử dụng thẻ:
  - Thẻ vô danh: Hạn mức số dư tại mọi thời điểm không được quá 5 (năm) triệu đồng Việt Nam. Thẻ trả trước vô danh chỉ được sử dụng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hợp pháp tại thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán trên lãnh thổ Việt Nam; không được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ trên môi trường Internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động, không được thanh toán quốc tế và không được rút tiền mặt.
  - Thẻ định danh: Theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ, đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
  - Cả hai loại thẻ vô danh và thẻ định danh đều không được phát hành thẻ phụ
- f. Quy định về phí: Phí sử dụng thẻ là các loại phí mà Ngân hàng thu của Khách hàng trong quá trình đăng ký và sử dụng thẻ. Phí sử dụng thẻ không bao gồm các loại cước phí viễn thông, di động. Các loại phí sẽ được thu theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ.
- g. Loại tiền sử dụng: VND
- h. Hạn mức sử dụng thẻ: Theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ.
- i. Các hành vi bị cấm:



- Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả;
- Thực hiện giao dịch thẻ gian lận, giả mạo;
- 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;
- Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống Ví Việt;
- Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các Mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.

j. Hoàn trả tiền trên thẻ khi chưa sử dụng hết: Khách hàng được hoàn trả lại số tiền trên thẻ khi Khách hàng có yêu cầu đóng thẻ và Khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến thẻ.

### 1.3 Ủy quyền

- a. Chủ thẻ Ví Việt được ủy quyền cho người khác sử dụng thẻ của mình bằng văn bản theo quy định của pháp luật và của ngân hàng (Ngân hàng) trong từng thời kỳ. Người được ủy quyền có quyền hạn và nghĩa vụ trong phạm vi được ủy quyền và không ủy quyền lại cho người thứ 3;
- b. Trong trường hợp ủy quyền không xác định rõ phạm vi ủy quyền, việc ủy quyền được coi là ủy quyền toàn bộ;
- c. Trong trường hợp ủy quyền không xác định rõ thời hạn, việc ủy quyền được coi là hiệu lực từ ngày ngày Ngân hàng nhận được Văn bản ủy quyền của Chủ thẻ và có thời hạn trong vòng 01 năm kể từ ngày hiệu lực.
- d. Khách hàng phải tự chịu trách nhiệm đối với toàn bộ giao dịch phát sinh liên quan tới thẻ, bất kể đó là do người được ủy quyền thực hiện. Ngoài ra Khách hàng/Người được ủy quyền phải tuân thủ các cam kết đối với Ngân hàng (Như: bảo mật mã pin, mật khẩu...).
- e. Ngân hàng được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ cho người được ủy quyền/Khách hàng trong trường hợp này.

### 1.4 Đóng thẻ Ví Việt

Ngân hàng được quyền quyết định việc đóng thẻ trong các trường hợp sau:

- a. Khi có yêu cầu bằng văn bản của chủ thẻ đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan, trừ trường hợp chủ thẻ yêu cầu nhưng thẻ bị phong tỏa do cầm cố để đảm bảo nghĩa vụ/bị phong tỏa hoặc các trường hợp khác theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
- b. Khi Thẻ Ví Việt không có bất kỳ hoạt động nào trong vòng 6 (sáu) tháng và số dư thẻ bằng 0 (không);
- c. Khi cá nhân sở hữu Thẻ bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự, mọi thủ tục hồ sơ sẽ căn cứ theo các quy định hiện hành của NHNN và các Quy định của Pháp luật có liên quan;
- d. Khi chủ Thẻ Ví Việt vi phạm các quy định của pháp luật hoặc vi phạm thoả thuận với Ngân hàng.
- e. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật, Ngân hàng.

## Điều 2: Quy định về việc khóa Thẻ Ví Việt

2.1 Ngân hàng thực hiện khóa giao dịch (là việc chặn giao dịch ghi nợ - No debit, ghi có – No credit hoặc toàn bộ các giao dịch – đóng băng - Frozen) trên thẻ của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- a. Khi có sự thỏa thuận bằng văn bản giữa Ngân hàng và Chủ thẻ/Người đại diện hợp pháp;
- b. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- c. Khi có nghi ngờ thẻ gian lận/vi phạm pháp luật/rửa tiền/tài trợ khủng bố;
- d. Trong các trường hợp khác theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.

2.2 Ngân hàng chấm dứt việc khóa giao dịch trên thẻ của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- a. Khi có sự thỏa thuận bằng văn bản giữa Ngân hàng và Chủ thẻ/Người đại diện hợp pháp;
- b. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- c. Khi có xác nhận của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Tổ chức chuyển mạch thẻ, Tổ chức thẻ quốc tế... (bằng văn bản, bằng email, bằng fax ...) thẻ không phải thẻ nghi ngờ thẻ gian lận/vi phạm pháp luật/rửa tiền/tài trợ khủng bố của các bên liên quan;
- d. Trong các trường hợp khác theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.

## Điều 3: Phong tỏa và giải tỏa thẻ

3.1 Ngân hàng được phong tỏa một phần hay toàn bộ số tiền trên thẻ của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- a. Khi có sự thỏa thuận bằng văn bản giữa Ngân hàng và Chủ thẻ/Người đại diện hợp pháp;
- b. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- c. Khi phát hiện nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào thẻ của Khách hàng 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 thẻ thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;

d. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, Ngân hàng.

3.2 Việc phong tỏa được chấm dứt trong các trường hợp sau:

- a. Theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng;
- b. Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa thẻ;
- c. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
- d. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, Ngân hàng.

3.3 Ngay sau khi phong tỏa thẻ, Ngân hàng phải thông báo (bằng văn bản hoặc các hình thức khác) cho chủ thẻ hoặc Người đại diện hợp pháp của chủ thẻ biết lý do và phạm vi phong tỏa thẻ Ví Việt (trừ trường hợp có yêu cầu khác từ cơ quan chức năng có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật trong từng thời kỳ hoặc khi có nghi ngờ thẻ gian lận/vi phạm pháp luật/rửa tiền/tài trợ khủng bố).

3.4 Việc sử dụng thẻ phong tỏa, số tiền bị phong tỏa, thời hạn bị phong tỏa, xử lý các Lệnh thanh toán qua thẻ trong thời gian phong tỏa được thực hiện theo đúng nội dung phong tỏa.

3.5 Trường hợp thẻ bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

3.6 Số tiền phong tỏa phải được bảo toàn và kiểm soát theo nội dung phong tỏa, chỉ được giải tỏa khi thuộc một trong các trường hợp quy định tại Khoản 3.2 Điều này.

#### **Điều 4: Tra soát khiếu nại**

4.1 Trong vòng 60 ngày kể từ ngày Khách hàng nhận được thông báo giao dịch hoặc kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng bị vi phạm, Khách hàng có trách nhiệm gửi cho Ngân hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) theo một trong các phương thức sau: (i) qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) hoặc bằng văn bản tại các điểm giao dịch của NH.

4.2 Trường hợp Khách hàng gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại, Khách hàng có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của Ngân hàng trong thời hạn 03 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trừ trường hợp Ngân hàng có lỗi, Khách hàng phải chịu trách nhiệm về mọi rủi ro phát sinh (nếu có) do Khách hàng khiếu nại quá thời hạn trên. Khách hàng phải chịu phí khiếu nại theo quy định của Ngân hàng theo từng thời kỳ.

4.3 Khách hàng đồng ý các yêu cầu về tra soát khiếu nại với dịch vụ thẻ, Khách hàng có trách nhiệm thực hiện trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát. Quá thời hạn trên, Ngân hàng vẫn tiếp tục hỗ trợ giải quyết tra soát khiếu nại nhưng kết quả tra soát khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các đối tác khác có liên quan và Khách hàng sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do lỗi khiếu nại chậm của Khách hàng.

#### **Điều 5: Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ**

5.1 Quyền của Chủ thẻ:

- a. Được sử dụng số tiền trên thẻ, yêu cầu Ngân hàng thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư khả dụng theo quy định của Ngân hàng;
- b. Được Ngân hàng tạo mọi điều kiện để sử dụng thẻ của mình theo cách có hiệu quả và an toàn nhất;
- c. Được lĩnh, nộp tiền mặt, thực hiện các Lệnh thanh toán tại các điểm giao dịch của Ngân hàng;
- d. Được ủy quyền một phần hoặc toàn bộ quyền sử dụng thẻ của mình cho Người khác sử dụng theo quy định;
- e. Được yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch thanh toán và số dư trên thẻ của mình;
- f. Được yêu cầu Ngân hàng khóa, phong tỏa hoặc thay đổi cách thức sử dụng thẻ khi cần thiết;
- g. Được Ngân hàng bảo đảm an toàn số dư trên thẻ và bảo mật thông tin liên quan đến thẻ, giao dịch thẻ theo quy định của pháp luật;
- h. Được khiếu nại, tra soát thẻ qua Tổng đài chăm sóc khách hàng/quầy giao dịch của Ngân hàng. Khiếu nại, yêu cầu tra soát phải được gửi cho Ngân hàng trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Nếu quá thời gian nêu trên, Ngân hàng có quyền từ chối khiếu nại của Chủ Thẻ.

5.2 Nghĩa vụ của chủ thẻ:

- a. Duy trì trên thẻ số dư tối thiểu được quy định tại Biểu phí dịch vụ của Ngân hàng (nếu có);
- b. Tuân thủ biểu phí sử dụng dịch vụ thẻ của Ngân hàng từng thời kỳ;

- c. Tuân thủ các quy định của pháp luật, các quy định đã nêu tại hợp đồng phát hành, các quy định khác theo từng thời kỳ mà LPB đã thông báo trên trang thông tin điện tử chính thức của Ngân hàng;
- d. Bảo đảm có đủ tiền trên thẻ để thực hiện các giao dịch, chịu trách nhiệm về việc chi trả vượt quá số dư trên thẻ;
- e. Bảo mật các thông tin của thẻ (Ví dụ: Tên đăng nhập, mật khẩu, OTP...);
- f. Chịu trách nhiệm với các giao dịch thực hiện trên thẻ thông qua các ứng dụng công nghệ/giao dịch trên môi trường internet;
- g. Chịu trách nhiệm và chịu mọi tổn thất phát sinh (nếu có) về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua thẻ do lỗi của mình hoặc để lộ các thông tin bảo mật nêu trên;
- h. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan đến mở và sử dụng thẻ theo yêu cầu của Ngân hàng. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho Ngân hàng khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở thẻ;
- i. Thông báo kịp thời với Ngân hàng khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên thẻ của mình hoặc thẻ của mình bị lợi dụng. Cung cấp thông tin chính xác khi yêu cầu sử dụng và khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua thẻ;
- j. Không được cho thuê, mượn thẻ;
- k. Không được sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và/hoặc có liên quan đến các đối tượng thuộc (i) danh sách đen và danh sách cảnh báo theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền; (ii) danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; (iii) danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố, (iv) Các danh sách PCRT khác được ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác. Hoàn toàn chịu: trách nhiệm và các tổn thất phát sinh (nếu có) nếu sử dụng TK vi phạm các nội dung này;
- l. Hoàn trả hoặc phối hợp với Ngân hàng hoàn trả đầy đủ số tiền do Ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác chuyên thừa hoặc chuyên nhằm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Ngân hàng /tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác);
- m. Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm khi bị mất số dư khả dụng/số tiền tiết kiệm trên thẻ do để lộ thông tin bảo mật, cho mượn thẻ (app trên điện thoại di động), cho thuê thẻ.

## **Điều 6: Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng**

### **6.1 Quyền của Ngân hàng**

- a. Được chủ động trích tiền trong thẻ của Khách hàng trong các trường hợp sau:
  - Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật; các nghĩa vụ thanh toán các khoản thanh toán thường xuyên/định kỳ theo thỏa thuận giữa Khách hàng và Ngân hàng” (VD: Thanh toán tiền điện; tiền nước ... định kỳ);
  - Thu phí dịch vụ liên quan thẻ được quy định trên biểu phí dịch vụ của Ngân hàng từng thời kỳ;
  - Điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng thẻ theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ thẻ biết;
  - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào thẻ của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có (hoàn trả lại tiền) của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyên tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyên tiền phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
  - Được quyền miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp xảy ra các sự việc bất khả kháng, các sự việc không do lỗi của Ngân hàng và tuân thủ quy định của Pháp luật.
  - Các trường hợp khác thực hiện theo quy định của Pháp luật và quy định của Ngân hàng.
- b. Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:
  - Thẻ của Khách hàng đang bị tạm khóa/phong tỏa;
  - Số dư trên thẻ không đủ để thực hiện giao dịch;
  - Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán;
  - Lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng;
  - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc giao dịch có liên quan đến các đối tượng thuộc (i) danh sách đen và danh sách cảnh báo theo quy định của pháp luật về phòng, chống

rửa tiền; (ii) danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; (iii) danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố, (iv) Các danh sách PCRT khác được ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ hoặc NH có cơ sở để nghi ngờ về việc giao dịch của KH có liên quan đến hoạt động rửa tiền/khủng bố/tài trợ khủng bố/hoạt động phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc vi phạm quy định của Pháp luật.

- c. Có quyền từ chối yêu cầu khóa, đóng thẻ của Khách hàng hoặc chưa phong tỏa thẻ khi chủ thẻ chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Ngân hàng;
- d. Có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của Khách hàng, giữ lại số tiền (tang vật) và thông báo ngay với cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý, trong trường hợp phát hiện Người sử dụng thẻ vi phạm các quy định, thỏa thuận với Ngân hàng hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật;
- e. Được phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc xử lý số dư thẻ theo thỏa thuận này;
- f. Được ghi Có vào thẻ của Khách hàng trong trường hợp hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với thẻ của Khách hàng;
- g. Được quy định các biện pháp bảo đảm an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của Ngân hàng và của Khách hàng;
- h. Được chia sẻ một số thông tin cá nhân của khách hàng với những cá nhân hoặc tổ chức mà khách hàng giao dịch để cung ứng các dịch vụ nạp tiền/thanh toán;
- i. Yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định.
- j. Cung cấp các thông tin liên quan đến Khách hàng, thẻ và giao dịch thẻ của Khách hàng cho bên thứ ba và cho cơ quan có thẩm quyền theo yêu cầu của Khách hàng, quy định của pháp luật và/hoặc nhằm mục đích tuân thủ quy định về phòng chống rửa tiền, phòng chống tài trợ khủng bố, phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và phòng chống các hành vi vi phạm Pháp luật;
- k. Phạt Khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng thẻ đã thỏa thuận hoặc đã có quy định;
- l. Chấm dứt việc sử dụng thẻ của Khách hàng bằng việc huỷ hoặc thu giữ thẻ nếu Khách hàng vi phạm bất kỳ quy định của bộ Giấy đề nghị kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ Ví Việt (bao gồm các phụ lục đi kèm) này, hoặc Khách hàng sử dụng thẻ giả mạo và/hoặc thẻ bị nghi ngờ là giả mạo, hoặc nếu Ngân hàng xét thấy cần thiết để tuân thủ quy định của pháp luật hiện hành;
- m. Thẻ sẽ bị thu giữ trong các trường hợp sau:
  - Thẻ nằm trong danh sách thẻ đen, thẻ giả, thẻ hết thời hạn sử dụng thẻ;
  - Thẻ sử dụng trái phép;
  - Phục vụ công tác Điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
  - Các trường hợp theo yêu cầu của Ngân hàng và của Pháp luật.
- n. Trong trường hợp Ngân hàng đóng thẻ Ví Việt, Ngân hàng sẽ thông báo đến chủ thẻ việc đóng tài khoản thông qua ứng dụng Ví Việt hoặc sms/email/các hình thức khác theo quy định của Ngân hàng. Trong thời hạn 6 tháng kể từ ngày Ngân hàng thông báo chủ thẻ Ví Việt không đến nhận lại số dư trên thẻ, số dư trên được hạch toán vào thu nhập của Ngân hàng;
- o. Ngân hàng có quyền sửa đổi, bổ sung, thay đổi các nội dung tại Điều khoản mở, sử dụng thẻ Ví Việt. Nội dung thay đổi phải thông báo cho Khách hàng bằng một hoặc một số hình thức: qua email, qua thông báo trên Ví Việt, qua website viviet.vn.... trước 07 ngày kể từ ngày nội dung thay đổi có hiệu lực;
- p. Các quyền khác theo quy định hiện hành của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng và Ngân hàng không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

## 6.2 Nghĩa vụ của Ngân hàng

- a. Hướng dẫn Khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ mở thẻ, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng thẻ, phát hiện và điều chỉnh kịp thời các thẻ mở sai hoặc sử dụng chưa chính xác;
- b. Bảo mật các thông tin liên quan đến thẻ và giao dịch trên thẻ của Khách hàng theo quy định;
- c. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở thẻ của Khách hàng, bảo quản và lưu trữ hồ sơ mở thẻ;
- d. Công bố thông tin cho chủ thẻ về các loại phí mà chủ thẻ phải trả và các thay đổi khác liên quan đến việc sử dụng thẻ của chủ thẻ. Nội dung chi tiết các loại phí được nêu rõ trong Biểu phí do Ngân hàng phát hành và là một phần không thể thiếu của Điều khoản này. Ngân hàng sẽ thông báo tới khách hàng trước khi áp dụng

biểu phí mới (trước 07 ngày). Nội dung thay đổi sẽ được thông báo cho Khách hàng bằng một hoặc một số hình thức: qua email, qua thông báo trên Ví Việt, qua website viviet.vn ...

- e. Bảo quản và lưu trữ chứng từ giao dịch qua thẻ của Khách hàng với cách thức và thời hạn theo đúng quy định của pháp luật và của Ngân hàng;
- f. Tiếp nhận khiếu nại, tra soát thẻ của khách hàng qua Tổng đài chăm sóc khách hàng/quầy giao dịch của Ngân hàng. Thời gian xử lý khiếu nại/tra soát thẻ không quá 45 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của khách hàng. Khiếu nại, yêu cầu tra soát phải được gửi cho Ngân hàng trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Nếu quá thời gian nêu trên, Ngân hàng có quyền từ chối khiếu nại của Chủ Thẻ;
- g. Niêm yết công khai các quy định về mở và sử dụng thẻ, Biểu phí dịch vụ;
- h. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên thẻ của Khách hàng do lỗi của mình;
- i. Không chịu trách nhiệm về tranh chấp do các thông tin thay đổi khác với thông tin lưu trên hệ thống của Ngân hàng mà chủ thẻ không thông báo với Ngân hàng;
- j. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố;
- k. Các nghĩa vụ khác theo quy định hiện hành của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng và Ngân hàng không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

## **Điều 7: Các trường hợp bất khả kháng và cách thức xử lý**

### **7.1 Các trường hợp bất khả kháng**

Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan mà mỗi bên hoặc Các Bên trong Giấy đề nghị kiêm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ Ví Việt (bao gồm các phụ lục đi kèm) không thể lường trước được và không thể khắc phục được để thực hiện các nghĩa vụ của mình mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp sau:

- a. Chiến tranh, hành động xâm lược, khủng bố, bạo loạn, nội chiến, phá hoại hoặc các hành động thù địch khác;
- b. Thiên tai, dịch bệnh, hỏa hoạn, lũ lụt, sóng thần, xoáy lốc, hạn hán, động đất, sấm sét;
- c. Do thay đổi chính sách pháp luật của Nhà nước;
- d. Quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- e. Sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật xảy ra bất ngờ, nằm ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng hoặc phát sinh do sự gián đoạn trong việc cung cấp dịch vụ từ các nhà cung cấp, bên thứ ba cung cấp dịch vụ cho Ngân hàng;
- f. Bãi công và các hoạt động ngừng trệ không phải do lỗi của một trong hai Bên gây ra;
- g. Các sự kiện mà Ngân hàng đã áp dụng mọi biện pháp theo cần thiết theo quy định của pháp luật nhưng không thể khắc phục được;
- h. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

### **7.2 Cách thức xử lý**

- a. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, Ngân hàng trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho Khách hàng được biết, áp dụng tối đa các biện pháp để hạn chế, khắc phục sự cố, bảo đảm việc cung cấp dịch vụ cho Khách hàng một cách liên tục;
- b. Không phụ thuộc vào quy định tại Giấy đề nghị kiêm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ Ví Việt (bao gồm các phụ lục đi kèm), việc một trong các Bên bị tác động bởi sự kiện bất khả kháng dẫn đến không thực hiện được nghĩa vụ của mình theo bộ Giấy đề nghị kiêm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ Ví Việt (bao gồm các phụ lục đi kèm) này sẽ không bị coi là vi phạm nghĩa vụ theo Giấy đề nghị kiêm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ Ví Việt (bao gồm các phụ lục đi kèm) và cũng không phải là cơ sở để bên còn lại yêu cầu bồi thường và các quyền khác theo quy định tại Giấy đề nghị kiêm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ Ví Việt (bao gồm các phụ lục đi kèm) này;
- c. Bất cứ nghĩa vụ nào của mỗi Bên này sinh trước khi xuất hiện bất khả kháng đều không được miễn trừ do sự xuất hiện bất khả kháng và các Bên phải thanh toán đầy đủ cho nhau các nghĩa vụ đã được thực hiện trước khi xảy ra sự kiện.