

**HỢP ĐỒNG MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN, KIÊM PHIẾU ĐĂNG KÝ THÔNG TIN, KIÊM HỢP ĐỒNG PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ**  
(Áp dụng cho KHCN và các Tổ chức khác không có tư cách pháp nhân)

Kính gửi: Ngân hàng TMCP An Bình (ABBANK) – Chi nhánh/Phòng giao dịch: .....				<b>Phần dành cho Ngân hàng</b>	Số: ...../20.../ABB-.....
					Mã KH
					STK VND
					STK USD
<b>Yêu cầu Quý Ngân hàng đăng ký cho tôi/chúng tôi</b>					
<input type="checkbox"/> Mở tài khoản	<input type="checkbox"/> Gửi tiết kiệm	<input type="checkbox"/> Phát hành thẻ		<b>Hình thức đăng ký</b>	
<input type="checkbox"/> Thanh toán tự động	<input type="checkbox"/> Ngân hàng điện tử	<input type="checkbox"/> Khác:.....		<input type="checkbox"/> Đăng ký mới	<input type="checkbox"/> Điều chỉnh <input type="checkbox"/> Hủy đăng ký
<b>ĐĂNG KÝ THÔNG TIN CÁ NHÂN</b>					
Họ và tên:..... <input type="checkbox"/> Cá nhân <input type="checkbox"/> CBNV ABBANK <input type="checkbox"/> CBNV EVN <input type="checkbox"/> Chủ Hộ KD/ Hộ GD/ Cơ sở SXKD				Ngày sinh ...../...../.....	Nơi sinh .....
<input type="checkbox"/> Chủ DNTN. <b>Doanh thu năm gần nhất của DNTN:</b> <input type="checkbox"/> Dưới 25 tỷ đồng <input type="checkbox"/> 25 tỷ - 50 tỷ đồng <input type="checkbox"/> 50 tỷ - 200 tỷ đồng <input type="checkbox"/> Trên 200 tỷ đồng					
<input type="checkbox"/> Số CMND/ <input type="checkbox"/> HC/ <input type="checkbox"/> Thẻ căn cước:.....	Ngày cấp:...../...../.....	Nơi cấp:.....		Giới tính: <input type="checkbox"/> Nam <input type="checkbox"/> Nữ	Quốc tịch:.....
Điện thoại liên lạc	Thư điện tử	Mạng xã hội (Facebook/Zalo)		<input type="checkbox"/> Số cư trú / <input type="checkbox"/> Không cư trú (*)	Ngày cấp: ...../...../..... Nơi cấp: .....
Địa chỉ thường trú:.....				<input type="checkbox"/> Số thị thực/ <input type="checkbox"/> Miễn thị thực (*)	Ngày cấp:...../...../..... Nơi cấp: .....
Địa chỉ liên lạc (nếu khác) .....				Tình trạng hôn nhân: <input type="checkbox"/> Độc thân <input type="checkbox"/> Lập gia đình	
<b>ĐĂNG KÝ MỞ TÀI KHOẢN</b>					
<input type="checkbox"/> Thanh toán thường	<input type="checkbox"/> Thanh toán A+	<input type="checkbox"/> Thấu chi		<input type="checkbox"/> TK khác .....	
<b>ĐĂNG KÝ PHÁT HÀNH THẺ</b>					
<input type="checkbox"/> Ghi nợ nội địa .....	<input type="checkbox"/> Thẻ VIP <input type="checkbox"/> Thẻ Vàng <input type="checkbox"/> Thẻ chuẩn <input type="checkbox"/> Khác.....	Hình thức phát hành (Áp dụng Hà Nội, Đà Nẵng, HCM)		<input type="checkbox"/> Nhanh <input type="checkbox"/> Thường	
<input type="checkbox"/> Ghi nợ quốc tế Visa debit	<input type="checkbox"/> Thẻ Vàng <input type="checkbox"/> Thẻ chuẩn <input type="checkbox"/> Khác.....	Đăng ký thanh toán trực tuyến		<input type="checkbox"/> Thẻ ghi nợ nội địa..... <input type="checkbox"/> Thẻ Visa debit	
Số tài khoản phát hành thẻ				Tại CN/PGD:.....	
Đăng ký nhận thẻ <input type="checkbox"/> Tại ABBANK : CN/PGD..... <input type="checkbox"/> Qua Bưu điện: Địa chỉ:..... (trong trường hợp chuyển thẻ theo đường bưu điện, KH chịu phí tổn vận chuyển và rủi ro xảy ra khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm)					
<b>DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ</b>					
<input type="checkbox"/> Online Banking		<input type="checkbox"/> SMS Banking		<input type="checkbox"/> Phone Banking	
<input type="checkbox"/> ABBANKmobile <sup>new</sup>		<input type="checkbox"/> ABBANK MPlus		<input type="checkbox"/> ABBANK BankPlus	
				<input type="checkbox"/> Topup SMS	
				<input type="checkbox"/> Khác.....	
<b>Thông tin đăng ký dịch vụ</b>					
Số tài khoản đăng ký				Tại CN/PGD.....	
Số điện thoại đăng ký DV				Chỉ áp dụng cho ABBANK MPlus <input type="checkbox"/> Hãng sản xuất .....	
				<input type="checkbox"/> Đời máy .....	
<b>Thông tin đăng ký thêm dành cho Online Banking/ SMS Banking</b>					
Số tài khoản đăng ký thứ 2				Tại CN/PGD:.....	
Hình thức giao dịch Online Banking		<input type="checkbox"/> Truy vấn STK .....		<input type="checkbox"/> Thanh toán STK .....	
<u>Lưu ý:</u> - Mật khẩu mặc định của Dịch vụ ngân hàng điện tử được gửi qua thư điện tử/ điện thoại di động đăng ký của chủ tài khoản. Chủ tài khoản chịu mọi trách nhiệm đảm bảo người cùng đăng ký thông tin trên mẫu biểu này được cấp quyền sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử. - Trong mọi trường hợp, để đảm bảo an toàn giao dịch, chủ tài khoản phải đăng ký thống nhất cùng một số điện thoại cho các dịch vụ thanh toán điện tử tại ABBANK.					
<b>DỊCH VỤ THANH TOÁN TỰ ĐỘNG</b>					
<input type="checkbox"/> Tiền điện	<input type="checkbox"/> Tiền nước	<input type="checkbox"/> Viễn thông		<input type="checkbox"/> Khác .....	
Số tài khoản đăng ký DV				Tại CN/PGD:.....	
Số điện thoại đăng ký DV				Hình thức thuê bao: <input type="checkbox"/> Trả trước <input type="checkbox"/> Trả sau	
Các thông tin khác					
<b>Mã KHDV/ số thuê bao cần thanh toán (**)</b>	<b>Nhà cung cấp dịch vụ</b>	<b>Hình thức thuê bao</b>		<b>Ngày đăng ký nạp tiền</b>	<b>Số tiền cần nạp</b>
		<input type="checkbox"/> Trả trước <input type="checkbox"/> Trả sau			
		<input type="checkbox"/> Trả trước <input type="checkbox"/> Trả sau			
		<input type="checkbox"/> Trả trước <input type="checkbox"/> Trả sau			
<u>Lưu ý: (**)</u> Mã KHDV là mã khách hàng của nhà cung cấp DV cấp cho KH như: mã khách hàng sử dụng điện, nước, viễn thông.... Đối với dịch vụ Topup Auto, nếu KH có 3 kỳ liên tiếp không nạp/ thanh toán cho số thuê bao đăng ký, ABBANK sẽ tự động hủy thông tin đăng ký DV của KH.					

<b>☐ ĐĂNG KÝ THÔNG TIN CÁ NHÂN KHÁC (**)</b>			
Nghề nghiệp: (***) <input type="checkbox"/> Công chức NN <input type="checkbox"/> Nhân viên VP <input type="checkbox"/> Nội trợ /Nghỉ hưu <input type="checkbox"/> Tự doanh <input type="checkbox"/> Khác..... Ngành nghề cụ thể .....		Mã số thuế TNCN	Chức vụ:.....
Tên cơ quan: .....	Địa chỉ cơ quan .....	Điện thoại cơ quan/ Fax .....	Giấy ủy quyền Mỹ <sup>(*)</sup> <input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
Thu nhập hàng tháng (trong 6 tháng gần nhất) <input type="checkbox"/> Dưới 5 triệu <input type="checkbox"/> Từ 5 → dưới 20 triệu <input type="checkbox"/> Từ 20 → dưới 50 triệu <input type="checkbox"/> Từ 50 → dưới 100 triệu <input type="checkbox"/> Từ 100 triệu		Số người phụ thuộc (số lượng/người):.....	
<b>Đăng ký thông tin vợ/chồng và/hoặc con trên 18 tuổi hoặc người thân khác</b>			
Họ tên vợ/chồng:.....		Họ tên con thứ nhất:.....	
Địa chỉ:.....		Địa chỉ:.....	
Tên cơ quan .....	Số điện thoại .....	Tên cơ quan .....	Số điện thoại.....
Nghề nghiệp: <input type="checkbox"/> Công chức <input type="checkbox"/> Nhân viên VP <input type="checkbox"/> Tự doanh <input type="checkbox"/> Nội trợ /Nghỉ hưu <input type="checkbox"/> Khác		Nghề nghiệp: <input type="checkbox"/> Công chức <input type="checkbox"/> Nhân viên VP <input type="checkbox"/> Tự doanh <input type="checkbox"/> Nội trợ /Nghỉ hưu <input type="checkbox"/> Khác	
Họ tên con thứ hai:.....		Họ tên con thứ ba:.....	
Địa chỉ: .....		Địa chỉ: .....	
Tên cơ quan:.....	Số điện thoại:.....	Tên cơ quan: .....	Số điện thoại:.....
Nghề nghiệp <input type="checkbox"/> Công chức <input type="checkbox"/> Nhân viên VP <input type="checkbox"/> Tự doanh <input type="checkbox"/> Nội trợ /Nghỉ hưu <input type="checkbox"/> Khác		Nghề nghiệp <input type="checkbox"/> Công chức <input type="checkbox"/> Nhân viên VP <input type="checkbox"/> Tự doanh <input type="checkbox"/> Nội trợ /Nghỉ hưu <input type="checkbox"/> Khác	
<b>☐ ĐĂNG KÝ THÔNG TIN NGƯỜI GIAO DỊCH KHÁC (***) ☐ Chủ tài khoản chung ☐ Người giám hộ</b>			
Họ và tên:.....		Ngày sinh:...../...../.....	Giới tính <input type="checkbox"/> Nam <input type="checkbox"/> Nữ
<input type="checkbox"/> Số CMND/☐Số HC/☐Thẻ căn cước:.....	Ngày cấp:...../...../.....	Nơi cấp: .....	Nơi sinh: .....
Điện thoại di động: .....	Điện thoại liên lạc: .....	Quốc tịch: .....	<input type="checkbox"/> Số cư trú /☐ Không cư trú <sup>(*)</sup> Ngày cấp: .....
Địa chỉ thường trú: .....		<input type="checkbox"/> Số thị thực /☐ Miễn thị thực <sup>(*)</sup>	Nơi cấp: .....
Địa chỉ liên lạc (nếu khác):.....		Ngày cấp: .....	
		Nơi cấp: .....	
		Tình trạng hôn nhân: <input type="checkbox"/> Độc thân <input type="checkbox"/> Lập gia đình <input type="checkbox"/> Ly hôn	
<b>Cam kết dành cho chủ tài khoản chung</b>			
1. Chúng tôi thỏa thuận và cam kết với ABBANK về việc quản lý và sử dụng tài khoản chung như sau: <input type="checkbox"/> Mỗi chủ tài khoản được quyền ký tên và thực hiện mọi giao dịch liên quan đến tài khoản với hạn mức của mỗi lần giao dịch không quá số tiền: ....., Số tiền bằng chữ (Amount in words): ..... Từng chủ tài khoản thanh toán chung có thể ủy quyền cho người khác thay mặt mình sử dụng tài khoản thanh toán chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của các chủ tài khoản chung còn lại. <input type="checkbox"/> Cả hai chủ tài khoản đều phải ký tên trên mọi giao dịch liên quan đến tài khoản. <u>Lưu ý:</u> Thỏa thuận trên sẽ không có giá trị nếu có sự sửa chữa, tẩy xóa. Việc thay đổi, hủy bỏ thỏa thuận trên chỉ có giá trị khi có xác nhận của ABBANK. Thông báo liên quan đến sử dụng tài khoản cho một chủ tài khoản được coi như thông báo đến tất cả các chủ tài khoản chung. Trong mọi trường hợp, ABBANK không có trách nhiệm phân chia số tiền trên tài khoản cho từng chủ tài khoản.			
2. Chúng tôi cam kết chịu trách nhiệm liên đới với các chi phí và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản chung. ABBANK được quyền yêu cầu các chủ tài khoản chung thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản chung theo đúng thể lệ và quy chế do ABBANK quy định từng thời kỳ.			
3. Các quyền lợi khác của chủ tài khoản chung phát sinh từ việc sử dụng tài khoản chung được áp dụng theo các quy định về chủ tài khoản chung do ABBANK ban hành.			
4. Khi một trong các chủ tài khoản chung bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, hoặc mất năng lực hành vi dân sự, bị tuyên bố là người có khả năng trong nhận thức, làm chủ hành vi thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản của người đó được thực hiện theo quy định của pháp luật.			
<b>CAM KẾT CỦA CHỦ TÀI KHOẢN/CHỦ THẺ</b>			
1- Thông tin đăng ký tài khoản nói trên thay thế các thông tin đăng ký trước đây (nếu có). Tôi/Chúng tôi xác nhận rằng các chi tiết nêu trên là chính xác, đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm về các thông tin đã cung cấp.		2- Tôi/Chúng tôi cam kết hiểu, chịu hoàn toàn trách nhiệm về mọi rủi ro liên quan đến đến bảo quản an toàn thẻ, mã số cá nhân (PIN), bảo mật thông tin, các giao dịch thực hiện thanh toán của dịch vụ Ngân hàng điện tử.	
3- Tôi /Chúng tôi xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý tuân thủ các điều kiện, điều khoản được quy định trong các phụ lục đính kèm và quy định của pháp luật có liên quan. <u>Lưu ý:</u> KH tuyệt đối không ký trên giấy trắng hoặc bất kỳ chứng từ nào theo yêu cầu của nhân viên khi chưa thấy/chưa hiểu về nội dung văn bản/chứng từ đó		4- Bằng việc đăng ký chữ ký mẫu tại bảng đăng ký này, Tôi đồng ý cho phép ABBANK sử dụng thông tin trên để mở và/hoặc đăng ký các Tài khoản, Thẻ và/hoặc Dịch vụ theo yêu cầu.	
<b>CHỮ KÝ MẪU CỦA CHỦ TÀI KHOẢN/CHỦ THẺ</b>		<b>XÁC NHẬN CỦA CHỦ TÀI KHOẢN</b>	
(Chữ ký 1)	(Chữ ký 2)	(Ký và ghi họ, tên)	
		, Ngày .....tháng.....năm 20.....	
<b>CHỮ KÝ MẪU CỦA CHỦ TÀI KHOẢN CHUNG/GIÁM HỘ</b>		<b>PHẦN DÀNH CHO NGÂN HÀNG</b>	
(Ký và ghi họ, tên)	(Ký và ghi họ, tên)	<input type="checkbox"/> Đồng ý: <input type="checkbox"/> đăng ký thông tin/ <input type="checkbox"/> mở tài khoản/ <input type="checkbox"/> mở tiết kiệm/ <input type="checkbox"/> phát hành thẻ và/hoặc <input type="checkbox"/> dịch vụ như thông tin khách hàng khai báo trên đây. <b>GDV</b> (Ký và ghi họ, tên)	
Người giới thiệu/Đại lý	Ký và ghi họ, tên	<b>Trưởng đơn vị</b> (Ký và ghi họ, tên)	
Mã cộng tác viên:.....	Cơ quan .....		

Trong đó: (\*) Chỉ áp dụng cho KH có dấu hiệu Hoa Kỳ. (\*\*) Không bắt buộc, chỉ đăng ký khi KH có nhu cầu hoặc KH cần thực hiện theo yêu cầu KYC, riêng mục nghề nghiệp của KH là mục bắt buộc(\*\*\*) KH chọn mục **Tự doanh** bắt buộc ghi rõ ngành nghề kinh doanh cụ thể

**PHỤ LỤC: ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG TÀI KHOẢN, THẺ VÀ DỊCH VỤ TẠI ABBANK****Điều 1. Giới thiệu và định nghĩa**

- **ABBANK** là Ngân hàng TMCP An Bình.
- **Tài khoản (TK)** là tài khoản thanh toán (TKTT) do khách hàng (**KH**) mở tại ABBANK.
- **Thẻ**: là thẻ ghi nợ do ABBANK phát hành bao gồm thẻ ghi nợ nội địa và thẻ VISA debit.
- **Thẻ ghi nợ nội địa**: Là thẻ do ABBANK phát hành cho chủ thẻ để thực hiện giao dịch rút tiền mặt, mua bán hàng hóa dịch vụ và một số các dịch vụ khác do ABBANK cung cấp. Thẻ ghi nợ nội địa do ABBANK phát hành không được phép chuyển nhượng.
- **Thẻ VISA Debit**: Là thẻ ghi nợ quốc tế, mang nhãn hiệu ABBANK Visa debit do ABBANK phát hành cho chủ thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ tại điểm bán hàng và/hoặc rút tiền mặt tại các điểm chấp nhận thẻ và cung ứng dịch vụ rút tiền mặt.
- **Chủ thẻ**: là người được ABBANK phát hành thẻ và có tên trên thẻ, có quyền thực hiện các giao dịch thẻ theo quy định của ABBANK. Chủ thẻ bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.
- **Mã số cá nhân (PIN)**: Là dãy 4 chữ số được ABBANK cung cấp cho chủ thẻ và được sử dụng trong một số giao dịch thẻ theo quy định của ABBANK. Chủ thẻ có thể thực hiện đổi mã số cá nhân trên các thiết bị mà ABBANK cho phép.
- **Thời hạn hiệu lực của thẻ**: là thời hạn khách hàng được phép sử dụng thẻ. Thời hạn hiệu lực được in trên thẻ.
- **ATM**: Máy giao dịch tự động.
- **POS**: Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán hàng.
- **ĐVCNT**: Đơn vị chấp nhận thẻ.
- **Đóng TK**: là việc ABBANK đóng hồ sơ TK và xử lý để TK không còn giá trị sử dụng.
- **Phong tỏa TK**: là việc ABBANK tạm thời dừng mọi giao dịch chi tiền của một phần hoặc toàn bộ hoặc nhiều hơn số tiền hiện có trên TK.
- **Số dư tối thiểu**: là số tiền tối thiểu mà ABBANK quy định KH phải nộp lần đầu tiên khi mở TK và phải duy trì trên TK tại mọi thời điểm trừ trường hợp ABBANK có những quy định khác.
- **Số dư được phép sử dụng**: là số tiền KH có thể rút tiền mặt hoặc chuyển khoản. Số dư được phép sử dụng bằng số dư có trên TK trừ đi các khoản phong tỏa, trừ đi số dư tối thiểu phải duy trì (nếu có) và cộng hạn mức thấu chi sử dụng (nếu có).
- Dịch vụ Thanh toán điện tử (ePayment) là dịch vụ do ABBANK cung cấp cho KH, gồm các dịch vụ Ngân hàng Điện tử và thanh toán tự động. Trong đó:
  - + **SMS Banking**: là dịch vụ cho phép KH có thể truy vấn thông tin ngân hàng và nhận tin nhắn thông báo qua điện thoại di động.
  - + **Online Banking**: là dịch vụ cho phép KH thực hiện các giao dịch trên website điện tử chính thức của ABBANK theo địa chỉ <https://ebanking.abbank.vn/scripts/t24tib> Thông qua Online Banking, KH có thể thực hiện các giao dịch và sử dụng các tiện ích của dịch vụ, bao gồm:

Dịch vụ	TKTT	Tiết kiệm	Thẻ tín dụng	Khoản vay
Tra cứu thông tin tài khoản	√	√	√	√
Chuyển khoản trong và ngoài hệ thống ABBANK	√			
Chuyển khoản theo danh sách/ định kỳ/ tương lai	√			
Chuyển khoản cho người nhận nhận bằng CMND	√			
Thanh toán hóa đơn: điện, nước, viễn thông, vé máy bay, tàu hỏa,...	√			
Gửi tiền có kỳ hạn trực tuyến (eSavings/ mSaving)	√			
Đăng ký sử dụng các dịch vụ điện tử khác qua Ngân hàng bằng mật khẩu của hệ thống Ngân hàng trực tuyến	√			

Ngoài ra: KH có thể tra cứu thông tin về tỷ giá, lãi suất, mạng lưới ATM, PGD... và các dịch vụ khác theo thông báo của ABBANK cập nhật trên website: [www.abbank.vn](http://www.abbank.vn)

- + **Mobile Banking – ABBANKmobile, ABBANK M-Plus và ABBANK BankPlus**: là dịch vụ cho phép KH thực hiện các giao dịch trên tài khoản thanh toán mà KH đã đăng ký với ABBANK thông qua ứng dụng trên điện thoại di động của mình, gồm 03 (ba) dịch vụ: ABBANKmobile & ABBANK M-Plus (áp dụng cho thuê bao của tất cả các nhà mạng) và ABBANK BankPlus (chỉ áp dụng cho thuê bao của Viettel).
- Lưu ý: các tính năng của DV ABBANKmobile tương tự các tính năng của DV Online Banking.*
- + **Phone Banking**: là dịch vụ ABBANK cung cấp cho KH các thông tin về tài khoản và các thông tin khác của ABBANK thông qua tổng đài điện thoại.
- + **Topup SMS/ Topup Auto**: là dịch vụ hợp tác triển khai giữa ABBANK và VNPAY. Với dịch vụ, KH có thể nạp tiền trả trước hoặc thanh toán hoá đơn cước trả sau bằng cách soạn tin nhắn theo cú pháp và gửi đến số tổng đài do ABBANK và VNPAY quy định (Topup SMS) hoặc ủy quyền cho ABBANK tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán chỉ định của KH để nạp tiền trả trước hoặc thanh toán hoá đơn cước trả sau (Topup Auto) thông qua công thanh toán của VNPAY.
- + **YOUautopay-E**: là dịch vụ thanh toán tự động tiền điện do KH ủy quyền cho ABBANK tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán của KH để thanh toán cước tiền điện hàng tháng.
- + **Auto Water**: là dịch vụ thanh toán tự động tiền nước do KH ủy quyền cho ABBANK tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán của KH để thanh toán cước tiền nước hàng tháng.

**Điều 2. Phạm vi cung cấp và sử dụng dịch vụ ePayment (DV)**

- KH đăng ký sử dụng DV được ABBANK cung cấp tên truy cập, mật khẩu truy cập hoặc các yếu tố định danh khác để sử dụng các dịch vụ ePayment của ABBANK. KH được lựa chọn các tài khoản VND mở tại ABBANK để thực hiện lệnh theo quy định tại mục 1 nêu trên. Trường hợp có sự thay đổi về dịch vụ, tiện ích của ePayment, ABBANK sẽ cập nhật trên website chính thức của ngân hàng: [www.abbank.vn](http://www.abbank.vn)
- Các DV được ABBANK cung cấp trên cơ sở nguyên trạng từ đối tác cung cấp DV, ABBANK không đảm bảo việc cung cấp DV một cách liên tục và không bị gián đoạn. Vì thế, mặc dù KH có thể sử dụng DV vào mọi thời điểm, KH thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng và thực hiện được một số hoặc tất cả các DV mà ABBANK cung cấp do việc bảo trì hệ thống hoặc trong các trường hợp bất khả kháng: hòa hoãn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn, cấm vận, bao vây hoặc các hạn chế khác của chính phủ..
- ABBANK có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp các DV mà không cần báo trước khi ABBANK thấy là cần thiết, bao gồm các trường hợp: (i) KH không tuân thủ các điều kiện, điều khoản, quy định của ABBANK và (hoặc) của pháp luật về việc sử dụng DV; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận; (iv) Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của KH; (v) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của ABBANK.

**Điều 3. Đồng tiền giao dịch và phí dịch vụ**

- Đồng tiền giao dịch: Tất cả các giá trị giao dịch trên tài khoản/ thẻ và phí phát sinh được quy đổi thành đồng Việt Nam. Trường hợp có khoản báo có/nợ bằng ngoại tệ chuyển vào tài khoản/thẻ của KH, ABBANK sẽ tự động chuyển sang đồng Việt Nam theo tỷ giá do Tổ chức thẻ quốc tế Visa và ABBANK qui định tại thời điểm báo có/nợ (bao gồm phí chuyển đổi ngoại tệ - nếu có).
- Phí dịch vụ: Căn cứ vào dịch vụ mà chủ thẻ/ chủ TK đã đăng ký và sử dụng, ABBANK có quyền thu phí theo biểu phí dịch vụ của ABBANK theo từng thời kỳ. Việc thay đổi biểu phí sẽ được ABBANK thông báo cho chủ thẻ/ chủ TK qua các phương tiện website chính thức của ABBANK và được niêm yết tại các Điểm giao dịch của ABBANK. Thời gian thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày (bao gồm ngày nghỉ/ Lễ). Trường hợp chủ thẻ/ chủ TK không có phản hồi trong thời hạn được quy định (thời hạn này được quy định cùng với thông báo biểu phí mới), ABBANK sẽ mặc nhiên xem đó là sự đồng ý của chủ thẻ.
- KH đồng ý ủy quyền cho ABBANK có quyền tự động trích tiền từ tài khoản của KH mở tại ABBANK để thu các khoản phí phát sinh từ việc sử dụng DV.
- Tùy theo từng loại DV cụ thể, ABBANK sẽ thực hiện thu phí của KH theo gói Dịch vụ, loại giao dịch, giá trị giao dịch, số lượng giao dịch, đối tượng KH, ... theo quy định từng thời kỳ.

**Điều 4. Cam kết của KH**

- KH cam kết: (i) Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin và giấy tờ cần thiết theo quy định của ABBANK khi đăng ký, bổ sung/hủy bỏ DV và (hoặc) yêu cầu liên quan khác; (ii) Kịp thời sửa đổi/bổ sung thông tin và giấy tờ cần thiết cho ABBANK khi có sự thay đổi; (iii) Đảm bảo các thông tin KH cung cấp cho ABBANK luôn là thông tin mới nhất và chính xác nhất để ABBANK làm cơ sở cho việc trao đổi, tư vấn, hỗ trợ... KH trong quá trình sử dụng DV của ABBANK.
- Thay đổi mật khẩu trước khi sử dụng DV. Nếu KH không thay đổi mật khẩu trong vòng 3 ngày kể từ ngày nhận mật khẩu, KH phải yêu cầu cấp lại mật khẩu mới.
- Thông báo ngay cho ABBANK khi phát hiện, nghi ngờ tên truy cập hoặc mật khẩu bị tiết lộ hoặc mất.

- Tất cả các giao dịch thành công từ các dịch vụ ePayment của ABBANK do người truy cập với đúng tên truy cập/sdt và mật khẩu truy cập được coi là giao dịch của chính chủ tài khoản thực hiện.
- Tất cả các giao dịch thành công từ ePayment của ABBANK do một trong các chủ tài khoản chung truy cập với đúng tên truy cập và mật khẩu truy cập được coi là giao dịch của tất cả các chủ tài khoản chung thực hiện.
- KH đồng ý việc các chủ tài khoản chung thực hiện các giao dịch từ ePayment sẽ không bị giới hạn bất kỳ hạn mức nào đã được các bên cam kết trong Phiếu đăng ký thông tin tài khoản chung.
- KH đồng ý cung cấp tất cả thông tin mà ABBANK yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng DV. KH đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho ABBANK là chính xác, đầy đủ và cập nhật.
- Không sử dụng, chuyển giao nội dung các thông tin ABBANK cung cấp để thực hiện bất cứ giao dịch nào khác với bên thứ ba.
- Thông báo ngay cho ABBANK bằng văn bản về bất kỳ sự thay đổi nào liên quan tới số điện thoại di động đã đăng ký dịch vụ, cho dù những thay đổi phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp, do điện thoại bị mất, hoặc với bất kỳ lý do nào khác.
  - + Trong trường hợp KH chưa kịp thông báo, ABBANK sẽ tiếp tục cung cấp DV qua số điện thoại di động mà KH đã đăng ký. KH tự chịu trách nhiệm về mọi rủi ro phát sinh do việc chậm thông báo.
  - + Tin nhắn của DV được coi là gửi cho KH nếu việc gửi tin này được gửi đi bởi nhà cung cấp dịch vụ, bất kể KH có thực sự nhận được tin nhắn hay không.
- KH đã được ABBANK thông báo về những rủi ro có thể sẽ gặp phải khi sử dụng DV bao gồm rủi ro về mất mật khẩu, mật khẩu bị tiết lộ, rủi ro trong việc tin nhắn có thể bị mất, bị tiết lộ và các rủi ro liên quan đến đường truyền.
- Nhằm đảm bảo an toàn về tài sản và quyền lợi của KH, KH có trách nhiệm tìm hiểu và tuân thủ đúng hướng dẫn tại các cẩm nang hướng dẫn sử dụng dịch vụ an toàn, bản tin cảnh báo mà ABBANK đăng tải trên website của ABBANK cũng như các bản tin cảnh báo rủi ro do ABBANK gửi bằng sms, email đến cho KH. KH đồng ý rằng việc KH không tìm hiểu hoặc không tuân thủ đúng nội dung tại các cẩm nang hướng dẫn, bản tin cảnh báo rủi ro của ABBANK có thể gây ra rủi ro và thiệt hại cho KH mà không phải do lỗi của ABBANK<sup>(1)</sup>.
- KH hoàn toàn đồng ý và ủy quyền vô điều kiện, không hủy ngang cho ABBANK có toàn quyền trích tiền trong tài khoản của KH mà không cần có sự đồng ý của KH nếu trong trường hợp ABBANK có đầy đủ cơ sở để xác định số tiền được chuyển vào TK của KH là do nhầm lẫn, sai sót hoặc KH không phải là người thụ hưởng của số tiền hoặc trong trường hợp KH vi phạm nghĩa vụ trả nợ với ABBANK.

## **Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của các chủ TK và chủ thẻ**

### **5.1 Nghĩa vụ của chủ TK và chủ thẻ**

- Sử dụng đúng mục đích những thông tin đăng ký với ABBANK và các dịch vụ do ABBANK cung cấp, không thực hiện DV trái với pháp luật.
- Tuân thủ quy định tại bản điều khoản điều kiện, các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác của ABBANK về DV theo quy định của pháp luật và quy định ABBANK.
- Chịu trách nhiệm đối với các giao dịch do người được ủy quyền thực hiện và có trách nhiệm thông báo về việc chấm dứt ủy quyền cho các bên có liên quan.
- Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản thanh toán để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nơi mở tài khoản thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản
- Kịp thời thông báo cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nơi mở tài khoản khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng
- Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng tài khoản thanh toán. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nơi mở tài khoản khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán.
- Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình;
- KH và người được ủy quyền sử dụng DV phải có trách nhiệm bảo mật các tên truy cập, mật khẩu hoặc các yếu tố định danh khác do ABBANK cấp; sử dụng mọi biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng DV bởi những người không có thẩm quyền.
- Nếu người truy cập/yêu cầu cung cấp thông tin, thực hiện đúng, đủ các yếu tố định danh cần thiết khi đăng nhập vào hệ thống thì sẽ mặc nhiên coi việc truy cập, yêu cầu thực hiện giao dịch đó là ý chí của KH. KH chịu trách nhiệm về những thiệt hại cũng như rủi ro gây ra do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của KH.
- KH có nghĩa vụ, bằng chi phí của mình, trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm bảo đảm chất lượng các loại máy móc, thiết bị kết nối phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... để có thể kết nối, truy cập an toàn vào DV của ABBANK.
- KH chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm bảo đảm an toàn, tính tương thích cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... do KH sử dụng khi kết nối, truy cập vào DV của ABBANK nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép thông tin qua hệ thống cung cấp dịch vụ thanh toán điện tử của ABBANK.
- Bất kỳ giao dịch nào đã được xử lý thành công ABBANK sẽ coi là có giá trị và không được phép hủy ngang và KH cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với ABBANK đối với các giao dịch đó.
- Tuân thủ các hướng dẫn của bất kỳ Đơn vị kinh doanh nào của ABBANK về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua tài khoản; sử dụng, lưu trữ chứng từ giao dịch; đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do ABBANK quy định.
- Không được cho thuê, cho mượn TK/thẻ, hoặc sử dụng TK/thẻ của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp
- KH chấp nhận tất cả các giao dịch sử dụng tên truy cập, mật khẩu truy cập được xem như bằng chứng về việc thực hiện giao dịch của KH trong việc sử dụng tài khoản. Chấp nhận việc ABBANK ghi nợ vào tài khoản của KH tất cả các giao dịch từ việc sử dụng mật khẩu truy cập đăng ký sử dụng dịch vụ, thanh toán hóa đơn, thanh toán các chi phí và dịch vụ khác.
- Hoàn trả cho ABBANK các khoản ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản KH và (hoặc) các khoản tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được các cơ quan có thẩm quyền xử KH thua kiện (nếu có).
- Thanh toán đầy đủ, đúng hạn và (hoặc) chấp nhận việc ABBANK trích Nợ/phong tỏa tài khoản để thu các loại phí liên quan đến việc sử dụng và giao dịch của KH qua Dịch vụ này theo quy định của ABBANK.
- Tự tổ chức hạch toán, theo dõi số dư trên tài khoản, đối chiếu với Giấy báo Nợ, Giấy báo Có hoặc Giấy báo số dư tài khoản do ABBANK nơi mở tài khoản gửi đến.
- Thông báo và phối hợp kịp thời với ABBANK để giải quyết khi có sai sót, sự cố hoặc tranh chấp trong quá trình sử dụng các Dịch vụ.
- Miễn trừ trách nhiệm cho ABBANK, trong trường hợp ABBANK đã trả thay cước điện, nước, viễn thông nhưng khách hàng vẫn bị ngừng cung cấp dịch vụ do thanh toán trễ theo thời gian quy định của Nhà cung cấp.
- Trong trường hợp Khách hàng muốn chấm dứt sử dụng Dịch vụ, Khách hàng phải thông báo bằng văn bản cho ABBANK trước ngày thanh toán định kỳ kế tiếp gần nhất ít nhất 5 ngày làm việc.
- Thực hiện việc rà soát khiếu nại về giao dịch thanh toán tự động và không quá 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch trên TKTT
- Chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với đơn vị nhận tiền về các vấn đề tranh chấp liên quan đến việc cung cấp thông tin không chính xác của đơn vị nhận tiền cho ABBANK.
- Không thanh toán bằng các hình thức khác (tiền mặt hoặc chuyển khoản) cho bên cung cấp điện, nước, viễn thông kể từ ngày đăng ký sử dụng dịch vụ thanh toán tự động của ABBANK. Trong trường hợp Khách hàng thanh toán nhầm (trả hai lần cho 1 kỳ thanh toán chẳng hạn...), thì số tiền đó không hoàn lại cho KH, KH sẽ giải quyết phần chênh lệch cùng Nhà cung cấp.
- Bảo mật thông tin liên quan đến TK (bao gồm cả thông tin về thẻ) và tự chịu trách nhiệm giải quyết tranh chấp, gánh chịu thiệt hại phát sinh do lỗi của mình (bao gồm cả lỗi bất cẩn, vô ý) trong việc để lộ các thông tin nêu trên.
- Đọc và hiểu rõ các quy định về DV của ABBANK.

### **5.2 Quyền của chủ TK và chủ thẻ**

- Chỉ cần đăng ký DV ePayment một lần trên mỗi tài khoản/thẻ của KH tại ABBANK trừ khi ABBANK thông báo ngưng cung cấp hoặc có quy định khác.
- Chủ thẻ chính được đề nghị ABBANK mở thẻ phụ và chấm dứt việc sử dụng của thẻ phụ.
- Chủ thẻ chính/chủ TK được ABBANK cung cấp thông tin định kỳ hoặc được cung cấp thông tin đột xuất về giao dịch và số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ (nếu có) và chi phí dịch vụ (nếu có) theo quy định của ABBANK.
- Chủ thẻ chính được yêu cầu nâng hạn mức sử dụng thẻ, yêu cầu cấp lại mật khẩu; đổi thẻ hoặc phát hành mới bằng văn bản theo mẫu cho ABBANK.
- Chủ thẻ/ chủ TK có quyền thay đổi các thông tin đã đăng ký theo quy định của ABBANK. ABBANK sẽ thực hiện thay đổi khi tiến hành kiểm tra, xác nhận và chấp thuận yêu cầu thay đổi thông tin của chủ thẻ/ chủ TK.

(1) **Cẩm nang hướng dẫn KH có thể tham khảo tại website ABBANK:** <https://abbank.vn/ckfinder/userfiles/files/cam%20nang.pdf>

- f) Chủ thẻ chính được sử dụng các dịch vụ TK đã đăng ký với ABBANK theo đúng qui định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này và quy định của pháp luật.
- g) Chủ thẻ/chủ TK được khiếu nại với ABBANK về những sai sót (nếu có) trong quá trình sử dụng dịch vụ và/hoặc thẻ. Thời hạn chủ thẻ được thực hiện quyền yêu cầu tra soát khiếu nại là 100 ngày lịch tính từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Chủ thẻ có thể thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại theo các kênh sau đây:
- Chủ thẻ/Chủ TK mang theo CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước và các giấy tờ/tài liệu có liên quan đến giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại đến bất kỳ Chi nhánh/Phòng Giao dịch nào của ABBANK để yêu cầu tra soát khiếu nại; Trường hợp Chủ thẻ/Chủ TK ủy quyền cho người khác thực hiện việc đề nghị tra soát, khiếu nại thì người được ủy quyền ngoài việc phải cung cấp các giấy tờ nêu trên, còn phải cung cấp văn bản ủy quyền hợp pháp theo quy định của pháp luật.
  - Gọi điện thoại 24/24 giờ đến Trung tâm Dịch vụ Khách hàng theo số tổng đài: 1900 571 581/ 0838 365 365, hoặc gửi email đến Trung tâm Dịch vụ Khách hàng theo địa chỉ: info@abbank.vn. Trường hợp này, ABBANK sẽ yêu cầu Chủ thẻ/Chủ TK đến Chi nhánh/Phòng giao dịch của ABBANK gần nhất bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của ABBANK trong thời hạn 48 giờ, kể từ ngày ABBANK tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ/ Chủ TK.
- h) Chủ thẻ chính được yêu cầu ABBANK cấp lại thẻ mới khi thẻ hết hạn sử dụng, hoặc thẻ bị hư, thất lạc/ mất cắp hoặc nghi ngờ thẻ bị lợi dụng. Khi chủ thẻ yêu cầu cấp lại thẻ mới, ABBANK sẽ giữ lại thẻ cũ của chủ thẻ trừ trường hợp thẻ cũ bị thất lạc/ mất cắp và chủ thẻ phải chịu các phí dịch vụ phát sinh do ABBANK quy định.
- i) Chủ thẻ được tự thay đổi số PIN hoặc yêu cầu ABBANK cấp lại số PIN mới và chịu phí dịch vụ do ABBANK quy định.
- j) Được yêu cầu ABBANK chấm dứt ủy quyền, đăng ký, bổ sung/hủy bỏ DV, quyền truy cập và các yêu cầu khác có liên quan đến DV hoặc yêu cầu ABBANK thay đổi các thông tin truy cập DV trong trường hợp phát hiện/nghi ngờ có sai sót, rủi ro xảy ra
- k) Được yêu cầu ABBANK đóng hoặc phong tỏa TK hoặc thay đổi cách thức sử dụng TK theo quy định của pháp luật.
- l) Được ABBANK bảo đảm an toàn số dư trên TK và bảo mật thông tin liên quan đến TK, giao dịch TK theo quy định của Pháp luật.
- m) Được hưởng lãi cho số tiền trên TK theo mức lãi suất do ABBANK quy định tùy theo đặc điểm của TK, số dư TK và phù hợp với cơ chế quản lý lãi suất của Ngân hàng Nhà nước ban hành trong từng thời kỳ.

## **Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của ABBANK**

### **6.1 Nghĩa vụ của ABBANK**

- a) Hướng dẫn KH thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ mở tài khoản, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng tài khoản.
- b) Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ và TKTT của Chủ thẻ, trừ các trường hợp loại trừ tại Các điều khoản chung này theo quy định của pháp luật.
- c) Hướng dẫn Chủ thẻ thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn cho giao dịch thẻ.
- d) Thực hiện hạch toán theo các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ nhận được. Điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản theo quy định.
- e) Gửi kịp thời, đầy đủ Giấy báo Nợ, Giấy báo Có, Bản sao sổ tài khoản, Giấy báo số dư tài khoản theo yêu cầu của chủ tài khoản. Thông tin kịp thời về những giao dịch thanh toán và số dư tài khoản cho KH theo định kỳ hoặc đột xuất khi có yêu cầu của KH.
- f) Giải quyết và trả lời các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ tài khoản/ Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng TK/ thẻ theo quy định tại Hợp đồng này và các quy định pháp luật có liên quan, cụ thể:
- Phạm vi tiếp nhận khiếu nại: Tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH qua số Dịch vụ khách hàng 1900 571 581/ 0838 365 365, qua email [info@abbank.vn](mailto:info@abbank.vn) và qua các điểm giao dịch của ABBANK.
  - Giao dịch TK: Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại lần đầu cho KH là 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận thông tin.
  - Giao dịch thẻ:
    - Đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại tối đa là 45 ngày làm việc kể từ ngày ABBANK tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng.
    - Đối với thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng thực hiện theo quy định của TCTQT
  - Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày ABBANK thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, ABBANK sẽ thực hiện bồi hoàn cho chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng và các trường hợp ABBANK được miễn trừ trách nhiệm khác thỏa thuận tại hợp đồng này.
  - Trường hợp hết thời hạn trả lời tra soát, khiếu nại mà ABBANK vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào, thì ABBANK sẽ chủ động liên hệ với khách hàng đồng thời thỏa thuận phương án xử lý với khách hàng tối đa 15 ngày làm việc tiếp theo.
  - Trường hợp hết thời hạn 15 ngày nêu trên mà các bên vẫn không thỏa thuận được thì tranh chấp sẽ được giải quyết theo quy định tại Điều 16 của Hợp đồng này.
  - Trường hợp vụ việc có dấu hiệu phạm tội, ABBANK thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho chủ TK/ chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại trong trường hợp này thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố phạm tội, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, ABBANK sẽ thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- g) Có trách nhiệm tư vấn, hỗ trợ khách hàng tối đa trong những trường hợp khẩn cấp liên quan đến việc sử dụng tài khoản thẻ, trừ những yêu cầu nằm ngoài khả năng của ABBANK (như sự cố do lỗi của chủ thẻ khi thực hiện giao dịch, sự cố do lỗi bên thứ ba không liên quan đến ABBANK hoặc các yêu cầu bất hợp lý khác của chủ thẻ).
- h) Niêm yết công khai các quy định về mở và sử dụng tài khoản/ thẻ và dịch vụ thanh toán điện tử trên website của ABBANK, tại các quầy giao dịch của ABBANK hoặc các hình thức khác mà ABBANK cho là phù hợp.
- i) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên tài khoản của KH do lỗi của ABBANK.
- j) ABBANK và các ngân hàng/ĐVCNT có quyền kiểm tra chữ ký và giấy tờ tùy thân của chủ thẻ khi chủ thẻ thực hiện các giao dịch trên hệ thống của ABBANK và các ngân hàng/ĐVCNT.
- k) Chấm dứt/ gia hạn việc sử dụng Dịch vụ của khách hàng trong các trường hợp quy định.
- l) Vào ngày thanh toán định kỳ, nếu tài khoản chỉ định trích nợ của khách hàng không có đủ số dư cần thiết để thanh toán cho đơn vị nhận tiền và chi trả các khoản phí, ABBANK sẽ không thực hiện thanh toán tự động và gửi SMS thông báo với KH (*tin nhắn SMS được coi là gửi cho KH nếu việc gửi tin này được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ*).
- m) ABBANK sẽ tiếp tục thực hiện dịch vụ này vào kì tiếp theo hoặc khi tài khoản của KH có đủ số dư cần thiết. ABBANK được miễn trách nhiệm đối với các tổn thất xảy ra cho khách hàng, phát sinh từ việc không thực hiện thanh toán đúng hạn với đơn vị nhận tiền.
- n) Miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị trục trặc ngoài khả năng kiểm soát của ABBANK

### **6.2 Quyền của ABBANK**

- a) Ngoài các trường hợp theo quy định của pháp luật, ABBANK được chủ động trích tài khoản của KH trong các trường hợp sau:
- Các khoản giao dịch rút thừa, rút quá số dư, các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào TK (nếu có)
  - Trích để thanh toán các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa ABBANK và KH.
- b) Được KH ủy quyền sử dụng, cung cấp thông tin KH để: (i) Phục vụ việc quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ,... giữa ABBANK với KH và (hoặc) sử dụng vào mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm DV của ABBANK cho KH; (ii) Chia sẻ cho bên thứ ba có hợp tác với ABBANK cung cấp DV nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của KH; (iii) Phục vụ việc điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền khi có căn cứ hoặc nghi ngờ hoặc theo thỏa thuận đã cam kết giữa KH và ABBANK, theo quy định của Tổ chức thẻ quốc tế Visa và quy định của pháp luật
- c) Vào ngày thanh toán định kỳ, nếu tài khoản chỉ định trích nợ của khách hàng không có đủ số dư cần thiết để thanh toán cho đơn vị nhận tiền và chi trả các khoản phí, ABBANK sẽ không thực hiện thanh toán tự động và gửi SMS thông báo với khách hàng (tin nhắn SMS được coi là gửi cho Khách hàng nếu việc gửi tin này được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ).
- d) ABBANK sẽ tiếp tục thực hiện dịch vụ này vào kì tiếp theo hoặc khi tài khoản của khách hàng có đủ số dư cần thiết. ABBANK được miễn trách nhiệm đối với các tổn thất xảy ra cho khách hàng, phát sinh từ việc không thực hiện thanh toán đúng hạn với đơn vị nhận tiền
- e) Trường hợp phát hiện người sử dụng TK/thẻ vi phạm các quy định hiện hành hoặc thỏa thuận đã có với ABBANK, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, ABBANK có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của KH, giữ lại các bằng chứng có dấu hiệu vi phạm của KH và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý.
- f) Phong tỏa, tạm khóa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư tài khoản và/hoặc được quyền hủy, thu hồi thẻ theo quy định của ABBANK và quy định của pháp luật.

- g) Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động. ABBANK bảo đảm rằng hệ thống cung cấp dịch vụ cho KH tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan tới việc cung ứng dịch vụ.
- h) Phạt do KH vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản đã thỏa thuận theo quy định của ABBANK hay quy định của Ngân hàng nhà nước.
- i) Đối với những KH mở tài khoản tiền gửi đầu tư chứng khoán: ABBANK được quyền cung cấp thông tin KH cho Công ty chứng khoán nơi KH đầu tư, theo như thỏa thuận giữa KH với Công ty chứng khoán.
- j) ABBANK không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại của KH phát sinh trong quá trình sử dụng TK (bao gồm cả việc sử dụng thẻ), trừ phi những thiệt hại, mất mát này do lỗi của ABBANK.
- k) Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của ABBANK mà không cần thông báo trước cho chủ thẻ (bao gồm việc ngăn chặn giao dịch thẻ, tạm ngưng việc sử dụng thẻ và/ hoặc thu hồi thẻ) khi xảy ra một trong các trường hợp sau: (i) Phát hiện có giao dịch không do chủ thẻ thực hiện; (ii) Phát hiện thẻ giả; (iii) chủ thẻ không tuân thủ các quy định của ABBANK về việc sử dụng thẻ; (iv) Số tiền trong tài khoản của chủ thẻ đang bị tranh chấp có căn cứ; (v) Phát sinh giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ theo qui định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền. Các biện pháp ABBANK áp dụng trong các trường hợp nêu trên không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ của chủ thẻ.
- l) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, điện... bị trục trặc, lỗi do bên thứ ba cung ứng dịch vụ hoặc vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của ABBANK hoặc trong trường hợp vì lý do để bảo đảm an toàn và hạn chế rủi ro cho chủ thẻ, ABBANK không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận tại Bản Điều khoản và Điều kiện này.
- m) Ghi nợ số tiền tranh chấp và các khoản phí khi phát sinh tranh chấp giữa chủ thẻ và ABBANK trong trường hợp lỗi thuộc về chủ thẻ. Trích Nợ tài khoản KH giá trị các giao dịch; các khoản phí liên quan theo biểu phí được ABBANK quy định trong từng thời kỳ; các khoản tiền ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản (nếu có); các khoản tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được các cơ quan có thẩm quyền xử KH thua kiện (nếu có).
- n) Khi nâng cấp, phát triển DV, ABBANK được phép bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích DV cho KH mà không cần thông báo hoặc yêu cầu KH đăng ký bổ sung DV (trong trường hợp các tiện ích DV đó không làm phát sinh chi phí của KH).
- o) Được quyền thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp DV vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần sự đồng ý của KH. Tuy nhiên, ABBANK có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho KH trước 01 ngày làm việc về việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp DV.
- p) Ngoài các trường hợp pháp luật quy định, ABBANK có quyền từ chối việc thực hiện giao dịch của KH, bao gồm các trường hợp: (i) KH vi phạm quy định của ABBANK hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giá mao và rủi ro; (iv) Khi lợi ích của ABBANK/KH/bên thứ ba có thể bị tổn hại; (v) Trường hợp ABBANK tạm ngưng Dịch vụ để bảo trì; (vi) Khi phát hiện KH vi phạm bất kỳ nội dung nào của Điều kiện, điều khoản sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử này; (vii) giao dịch nằm ngoài khả năng kiểm soát của ABBANK.
- q) ABBANK không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại của KH phát sinh trong quá trình sử dụng DV, trừ phi những thiệt hại, mất mát này do lỗi của ABBANK. Không bao gồm và bị giới hạn bởi các thiệt hại KH phải chịu phát sinh do:
- Việc sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận các thông tin của những người được KH ủy quyền.
  - Việc KH để lộ mật khẩu các thông tin khác dẫn đến người dùng khác dùng những thông tin này để sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận thông tin mà dịch vụ cung ứng.
  - Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của ABBANK bao gồm tình trạng gián đoạn của chương trình (do chương trình cần được nâng cấp sửa chữa), lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ internet, nhà cung cấp dịch vụ điện thoại, hành động của bên thứ ba cung cấp dịch vụ.
  - Bất cứ sự kiện bất khả kháng nào bao gồm các sự cố hoặc lỗi về kỹ thuật, công nghệ, đường truyền, thiết bị, mất điện, vi rút, hệ thống bị tấn công, thiên tai, dịch các hoạt động phá hoại, đình công, lãn công, biểu tình; sự thay đổi về chính sách, quy định của pháp luật hoặc các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, v.v... xảy ra một cách khách quan, nằm ngoài tầm kiểm soát, không thể lường trước được của ABBANK và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.

#### **Điều 7. Quy định về mở và sử dụng thẻ**

- a) Phạm vi sử dụng thẻ: Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, gửi, nạp, rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ khác được cung cấp tại điểm giao dịch của ABBANK và/hoặc các đối tác của ABBANK cung cấp.
- b) Thời hạn sử dụng thẻ:
- Đối với thẻ ghi nợ nội địa: Thẻ có hiệu lực 03 năm kể từ ngày phát hành. Khi thẻ hết hạn, thẻ được ABBANK tự động gia hạn hiệu lực cho đến khi chủ thẻ không có nhu cầu sử dụng thẻ và làm thủ tục tắt toàn thẻ theo quy định của ABBANK hoặc do ABBANK chủ động chấm dứt quyền sử dụng thẻ của chủ thẻ theo quy định của ABBANK và pháp luật.
  - Đối với thẻ Visa: Được in trên thẻ (nếu có). Khi thẻ hết hạn, Chủ thẻ chính cần chủ động liên hệ với ABBANK làm thủ tục phát hành thẻ mới, nếu có nhu cầu hoặc do ABBANK chủ động chấm dứt quyền sử dụng thẻ của chủ thẻ theo quy định của ABBANK và pháp luật.
- c) Định nghĩa các loại hạn mức sử dụng thẻ:
- Hạn mức rút tiền trong một giao dịch: Là tổng số tiền tối đa chủ thẻ được phép rút trong một giao dịch rút tiền do ABBANK quy định.
  - Hạn mức thanh toán trong một giao dịch: Là tổng số tiền tối đa chủ thẻ được phép thanh toán trong một giao dịch thanh toán do ABBANK quy định.
  - Hạn mức rút tiền trong một ngày: Là tổng số tiền tối đa chủ thẻ được phép rút trong một ngày do ABBANK quy định.
  - Thay đổi hạn mức sử dụng thẻ: chủ thẻ phải liên hệ với ABBANK để được xem xét và thay đổi hạn mức sử dụng thẻ theo quy định của ABBANK.
- d) Phát hành thẻ:
- Chủ thẻ có thể trực tiếp đến ABBANK nơi đăng ký phát hành thẻ để nhận Thẻ và PIN hoặc đăng ký ABBANK gửi Thẻ và PIN về địa chỉ muốn nhận. Ngoài ra chủ thẻ có thể ủy quyền cho người khác đến nhận Thẻ và PIN. Giấy ủy quyền được lập bằng văn bản và phải được công chứng, chứng thực theo quy định của Nhà nước. Nếu Thẻ và PIN được gửi bằng hình thức chuyển phát về địa chỉ chủ thẻ mong muốn hoặc theo hình thức ủy quyền, chủ thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh và phải xác nhận nhận Thẻ, PIN và gửi về ABBANK. Khi nhận được xác nhận của chủ thẻ về việc đã nhận Thẻ và PIN, ABBANK mới thực hiện kích hoạt Thẻ và PIN.
  - Thực hiện đổi PIN tại ATM của ABBANK và các ATM của Ngân hàng thanh toán chấp nhận đổi PIN theo thông báo của ABBANK khi sử dụng Thẻ lần đầu hoặc khi nhận được PIN cấp lại.
  - Chủ thẻ phải đến nhận Thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát hành Thẻ. Sau thời hạn này, Thẻ sẽ bị hủy và chủ thẻ phải chịu khoản phí phát hành Thẻ.
  - Chủ thẻ phải ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Chữ ký này phải giống với chữ ký trên Phiếu mở tài khoản cá nhân và phát hành thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, chủ thẻ phải ký hóa đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của chủ thẻ.
- e) Sử dụng thẻ:
- Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT chấp nhận thẻ ghi nợ nội địa và thẻ Visa. Bằng chứng xác thực của việc giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT là chữ ký của chủ thẻ trên hóa đơn, biên lai giao dịch và chữ ký này phải giống với chữ ký tại mặt sau của thẻ và chữ ký trên Phiếu đăng ký thông tin, tài khoản, dịch vụ kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ. ABBANK không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, thời hạn giao dịch và chất lượng hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNT cung cấp. Đồng thời, ABBANK không chịu trách nhiệm về các khoản phí, lệ phí và thuế mà ĐVCNT thu thêm của chủ thẻ và/hoặc do luật của nước sở tại quy định. Chủ thẻ phải tự khiếu nại trực tiếp với ĐVCNT.
  - Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên các website chấp nhận thẻ khi và chỉ khi chủ thẻ chính đăng ký dịch vụ thanh toán online cho thẻ chính và (các) thẻ phụ (nếu có) theo mẫu quy định của ABBANK. Bằng việc đăng ký dịch vụ này, chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm về các giao dịch phát sinh trên mạng và các rủi ro phát sinh (nếu có). ABBANK không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, thời hạn giao dịch và chất lượng hàng hóa, dịch vụ do Đơn vị chủ quản website bán hàng cung cấp. Đồng thời, ABBANK không chịu trách nhiệm về các khoản phí, lệ phí và thuế mà Đơn vị chủ quản website bán hàng thu thêm của chủ thẻ và/hoặc do luật của nước sở tại quy định. Chủ thẻ phải tự khiếu nại trực tiếp với Đơn vị chủ quản Website bán hàng.
  - Chủ thẻ có thể thực hiện các giao dịch rút tiền mặt tại ATM và các Tổ chức thanh toán thẻ được phép cung cấp dịch vụ rút tiền mặt cho chủ thẻ.
  - Khi thực hiện rút tiền tại ATM, chủ thẻ phải sử dụng mã số bảo mật cá nhân (PIN) và đây là bằng chứng xác thực của việc giao dịch đã được thực hiện bởi chủ thẻ. Khi thực hiện rút tiền tại quầy của Tổ chức thanh toán thẻ, khách hàng được yêu cầu ký tên trên chứng từ, biên lai giao dịch, chữ ký này phải giống với chữ ký tại mặt sau của thẻ và chữ ký trên Phiếu mở tài khoản cá nhân và phát hành thẻ. Chủ thẻ cũng có thể được yêu cầu xuất trình giấy tờ cá nhân như Hộ chiếu/Chứng minh nhân dân hoặc các giấy tờ khác theo quy định của Tổ chức thanh toán thẻ. Đồng thời, ABBANK không chịu trách nhiệm về các khoản phí, lệ phí và thuế mà Đơn vị chủ quản ATM và Tổ chức thanh toán thẻ thu thêm của chủ thẻ và/hoặc do luật của nước sở tại quy định. Chủ thẻ phải tự khiếu nại trực tiếp với các đơn vị này.
  - Chủ thẻ có thể truy vấn thông tin về số dư tại khoản, lịch sử giao dịch hoặc các thông tin khác qua các kênh tại ABBANK như: Tại Chi nhánh/Phòng Giao dịch ABBANK trong giờ làm việc hoặc qua dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc Tổng đài hỗ trợ khách hàng qua điện thoại.
- f) Đảm bảo an toàn trong sử dụng Thẻ:

- Chủ thẻ chịu trách nhiệm về việc quản lý và bảo mật thông tin Thẻ, PIN và không được quyền chuyển nhượng thẻ, tiết lộ PIN cho bất kỳ người nào. Chủ thẻ phải công nhận các hóa đơn, chứng từ liên quan đến giao dịch thẻ đã được hệ thống ABBANK và các Tổ chức thanh toán thẻ khác ghi nhận và cung cấp. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch có chữ ký và/hoặc sử dụng PIN của chủ thẻ, và các giao dịch khác nếu ABBANK cung cấp bằng chứng về việc thẻ được sử dụng để thực hiện giao dịch mà không cần phải cung cấp chữ ký của chủ thẻ.
- Trong các tình huống thẻ bị mất/ lộ thông tin thẻ/ nghi ngờ có gian lận/ nghi ngờ có tổn thất/ thẻ bị đánh cắp và (hoặc) các trường hợp khác, chủ thẻ phải thông báo nhanh nhất cho ABBANK theo số Dịch vụ khách hàng: 1900 571 581/ 0838 365 365 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của ABBANK được đăng tải trên website của ABBANK tại từng thời điểm. ABBANK sẽ thực hiện tạm khóa thẻ trong vòng 30 phút kể từ khi nhận được thông báo của chủ thẻ theo số Dịch vụ khách hàng: 1900 571 581/ 0838 365 365 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của ABBANK được đăng tải trên website của ABBANK tại từng thời điểm. Chủ thẻ phải đến ABBANK để xác nhận lại với ABBANK bằng văn bản theo mẫu quy định tối đa trong vòng 5 ngày kể từ ngày KH thông báo. ABBANK không chịu trách nhiệm về những tổn thất hay rủi ro nếu Chủ thẻ không/chưa thông báo với ABBANK. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về tất cả những giao dịch bằng thẻ đã thực hiện trước khi ABBANK thực hiện tạm khóa thẻ.
- Trong bất kỳ trường hợp nào, chủ thẻ phải chịu trách nhiệm hoàn toàn các giao dịch bằng thẻ và/hoặc PIN. Chủ thẻ phải cung cấp lập tức bất kỳ thông tin hay bằng chứng theo yêu cầu hợp lý của ABBANK để hỗ trợ cho việc điều tra về việc thẻ bị lộ dụng.
- Không sử dụng lại Thẻ đã thông báo mất cắp, thất lạc và trả lại cho ABBANK thẻ bị mất cắp, thất lạc khi tìm lại được.
- Đối với thẻ ghi nợ nội địa: chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán số tiền và các khoản phí phát sinh theo quy định của ABBANK liên quan đến các giao dịch bị tra soát, khiếu nại do lỗi của chủ thẻ.
- Đối với thẻ ghi nợ quốc tế ABBANK Visa: (i) Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán số tiền và các khoản phí phát sinh theo quy định của ABBANK liên quan đến các giao dịch bị tra soát, khiếu nại do lỗi của chủ thẻ; (ii) Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán số tiền và các khoản phí phát sinh theo quy định Tổ chức Thẻ quốc tế Visa khi tranh chấp được đưa ra Trọng tài quốc tế và Trọng tài quốc tế xử chủ thẻ thua kiện.
- Trong trường hợp chủ thẻ đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ hoặc bị ABBANK yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ, chủ thẻ phải hoàn trả Thẻ cho ABBANK.

#### **Điều 8. Quản lý TK:**

- Địa điểm giao dịch: KH có thể đến bất kỳ điểm giao dịch nào của ABBANK để thực hiện các giao dịch Gửi rút tiền mặt hoặc chuyển khoản; Yêu cầu thay đổi thông tin KH, thông tin TK; Yêu cầu ủy quyền sử dụng TK; Thông báo hủy hoặc thay đổi nội dung ủy quyền; Yêu cầu đóng TK, Yêu cầu tra soát ...
- Số dư tối thiểu: theo chính sách của ABBANK từng thời kỳ
- Thấu chi: Chủ TK có thể sử dụng hạn mức thấu chi nếu có thỏa thuận thấu chi với ABBANK. Hạn mức thấu chi, phí, lãi thấu chi và các vấn đề liên quan khác thực hiện theo thỏa thuận giữa Chủ TK và ABBANK phù hợp với các quy định của ABBANK.
- Lãi suất: KH được hưởng lãi trên số dư Có theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do ABBANK công bố theo từng thời kỳ.
- Phí quản lý TK, phí giao dịch TK và các phí liên quan khác: theo biểu phí do ABBANK công bố theo từng thời kỳ hoặc theo các thỏa thuận riêng với ABBANK.
- Sổ phụ, giấy báo nợ, báo có: ABBANK có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, kịp thời chứng từ TK theo đúng thời gian và phương thức đã thỏa thuận. Chủ TK có thể yêu cầu ABBANK cung cấp thông tin TK đột xuất và phải thanh toán phí cung cấp thông tin TK đột xuất theo biểu phí của ABBANK trong từng thời kỳ.
- Khi chủ TK là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết, bị tuyên bố là mất tích, hoặc mất năng lực hành vi dân sự: TK sẽ được đóng, số dư trên TK được chi trả, xử lý theo yêu cầu của người thừa kế, đại diện thừa kế, người giám hộ hợp pháp của Chủ TK người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản đó, theo bản án hoặc theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền. Trường hợp sau khi ABBANK gửi thông báo đóng TK cho các chủ thẻ trên mà không đến nhận số tiền còn lại trên TK, ABBANK sẽ quản lý số tiền này theo các quy định của ABBANK và không trả lãi cho số tiền này trong thời gian quản lý hộ.

#### **Điều 9. Đóng TK, tạm khóa TK/ thẻ, hủy và thu hồi thẻ**

##### **9.1 Đóng TK và xử lý số dư còn lại sau khi đóng TK**

###### **9.1.1 Đóng TK**

- ABBANK được quyền đóng TK trong các trường hợp sau: (i) Khi có yêu cầu bằng văn bản Chủ TK và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán. Trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự thì việc đóng tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản; (ii) Khi TK không đảm bảo duy trì số dư tối thiểu theo quy định của ABBANK và không giao dịch liên tục trong vòng 12 tháng; (iii) Khi Chủ TK là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết, bị mất tích, mất năng lực hành vi dân sự; (iv) Khi chủ TK vi phạm pháp luật trong thanh toán hoặc thỏa thuận với ABBANK về thanh toán (Trong trường hợp này, ABBANK sẽ phong tỏa tài khoản ngay từ khi có quyết định đóng tài khoản); (v) Khi có yêu cầu của các cấp có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- Trường hợp KH có yêu cầu đóng TK, KH phải lập Giấy yêu cầu đóng TK và hoàn lại các tờ séc chưa sử dụng (nếu có).

**9.1.2 Xử lý số dư TK:** Số dư còn lại trong TKTT sẽ được ABBANK xử lý như sau: Chi trả theo yêu cầu của chủ TK; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản trong trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế trong trường hợp chủ TKTT cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích.

##### **9.2 Tạm khóa TK, thẻ và ngừng tạm khóa**

###### **9.2.1. Tạm khóa TK (tạm dừng giao dịch), thẻ**

- ABBANK thực hiện tạm khóa TKTT của KH một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT khi có văn bản yêu cầu của chủ TK/người giám hộ/ người đại diện hợp pháp của chủ TK/ theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ TK với ABBANK
- ABBANK có quyền tạm khóa Thẻ trong các trường hợp sau: (i) Thẻ có nghi ngờ liên quan đến giao dịch rửa tiền, rủi ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo; (ii) Thẻ chưa đóng phí; (iii) Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; (iv) Các trường hợp khác nhằm xử lý, khắc phục sự cố, ngăn chặn các rủi ro có khả năng xảy ra gây thiệt hại cho Chủ thẻ hoặc ABBANK hoặc theo quy định của pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

###### **9.2.2. Ngừng tạm khóa**

Việc chấm dứt tạm khóa TKTT và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, lệnh thanh toán đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của chủ TKTT/ người giám hộ/ người đại diện hợp pháp của chủ TK/ theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ TK với ABBANK

**9.3 Hủy và thu hồi thẻ:** ABBANK được quyền hủy và thu hồi thẻ khi xảy ra một trong các trường hợp sau: (i) Khi có yêu cầu bằng văn bản của chủ thẻ chính; (ii) Khi thẻ quá 60 ngày kể từ ngày phát hành KH không đến nhận/ (iii) Khi TK không đảm bảo duy trì số dư tối thiểu theo quy định của ABBANK và không giao dịch trong vòng 12 tháng/12 chu kỳ tính lãi liên tục; (iv) Khi thẻ không phát sinh bất kỳ giao dịch nào được thực hiện bởi chủ thẻ trong vòng 12 tháng liên tục; (v) Khi chủ thẻ chính hoặc chủ thẻ phụ là cá nhân chết, mất tích, mất năng lực hành vi dân sự. (vi) Tài khoản liên kết với Thẻ bị đóng theo thỏa thuận tại Phiếu đăng ký thông tin, tài khoản, dịch vụ kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ của ABBANK với Chủ thẻ hoặc theo quy định của Pháp luật (vii) Khi chủ thẻ vi phạm các nội dung Hợp đồng này; (viii) Thẻ có liên quan đến giao dịch rửa tiền, rủi ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo; (ix) Chủ thẻ vi phạm các quy định của pháp luật; (x) Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; (xi) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 10. Chứng từ giao dịch**

- Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp, sử dụng DV và (hoặc) giao dịch giữa KH với ABBANK cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống của ABBANK sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH với ABBANK.
- Chứng từ giao dịch được sử dụng đối với dịch vụ thanh toán điện tử giữa KH với ABBANK là chứng từ điện tử.
- Nội dung chứng từ điện tử được tuân thủ quy định của ABBANK và các quy định khác của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.
- Đối với các hóa đơn/biên lai thanh toán dịch vụ cho nhà cung ứng dịch vụ mà khách hàng thanh toán thông qua ABBANK thì KH phải liên hệ trực tiếp với nhà cung ứng dịch vụ để nhận hóa đơn.

#### **Điều 11. Thời gian sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử**

- Đối với các tiện ích truy vấn thông tin và thanh toán điện tử trong ABBANK: KH sử dụng DV trong khoảng thời gian từ 00h00 đến 24h00 tất cả các ngày trong tuần. Riêng đối với giao dịch tiết kiệm trực tuyến, KH sẽ không giao dịch được trong khoảng thời gian từ 21h00-05h00 hàng ngày.
- Đối với giao dịch thanh toán ngoài hệ thống ABBANK trên kênh Online/Mobile: Trong các ngày làm việc theo quy định của ABBANK các lệnh thanh toán thông thường thực hiện trước 14h00 và các lệnh thanh toán khẩn thực hiện trước 15h00 sẽ được xử lý ngay trong ngày làm việc đó. Ngoài thời gian này tất cả các lệnh thanh toán sẽ được chuyển sang ngày làm việc tiếp theo.
- Ngày làm việc theo quy định của ABBANK là tất cả những ngày trong năm trừ các ngày thứ bảy, chủ nhật, các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật và những ngày nghỉ nội bộ của ABBANK (ngày nghỉ nội bộ cụ thể sẽ được ABBANK thông báo KH). Ngoài ra trong một số trường hợp được nêu tại mục iii, iv, khoản p, Điều 6 của Quy định này, KH có thể không sử dụng dịch vụ được trong một khoảng thời gian nhất định.

**Điều 12. Hạn mức thẻ, hạn mức thanh toán khi sử dụng dịch vụ**

Ban hành theo quy định của ABBANK ban hành từng thời kỳ. Trường hợp KH muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức quy định của ABBANK, KH phải đăng ký với ABBANK, chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu có) và phải được ABBANK chấp thuận.

**Điều 13. Điều khoản gia hạn dịch vụ YOUautopayE, Auto Water**

ABBANK tự động gia hạn thời gian sử dụng dịch vụ cho KH khi dịch vụ hết hạn. Thời gian gia hạn sử dụng dịch vụ bằng với thời gian đăng ký sử dụng dịch vụ gần nhất của KH. Nếu KH không muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ, KH phải ra quầy giao dịch của ABBANK để đăng ký ngừng sử dụng dịch vụ.

**Điều 14. Quy định về việc hủy lệnh thanh toán**

- Mọi giao dịch của KH được thực hiện qua hệ thống thanh toán do ABBANK cung cấp sẽ được ABBANK coi là có giá trị, không hủy ngang và do KH là người duy nhất thực hiện. ABBANK không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào khác cho bên thứ ba.
- KH không thể hủy, thay đổi, phủ nhận hay từ chối bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện qua các kênh phân phối điện tử của ABBANK bằng tên truy cập và mật khẩu của mình. Trường hợp KH muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch, ABBANK sẽ chỉ xem xét với điều kiện: (i) ABBANK chưa ghi nhận và (hoặc) chưa xử lý giao dịch trên hệ thống; (ii) Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng tới lợi ích của ABBANK cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.
- Quy trình thực hiện hủy lệnh thanh toán (trong trường hợp ABBANK chấp thuận hủy lệnh): KH trực tiếp đến bất kỳ đơn vị kinh doanh gần nhất của ABBANK để gửi yêu cầu hủy lệnh chuyển tiền bằng văn bản. KH phải tự chịu trách nhiệm nếu không lập văn bản hủy lệnh theo quy định của ABBANK.

*Lưu ý: đối với lệnh giao dịch ngoài hệ thống đã xử lý, ABBANK chỉ hỗ trợ gửi yêu cầu hủy lệnh. Việc hủy lệnh thành công của KH phụ thuộc vào Ngân hàng nhận lệnh thanh toán.*

**Điều 15. Điều khoản miễn trách nhiệm của ABBANK**

- Được miễn trách nhiệm thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của KH khi hệ thống của ABBANK hoặc của bên thứ ba gặp sự cố và (hoặc) vì bất cứ lý do bất khả kháng nào khác.
- Được miễn trách nhiệm trong trường hợp KH khiếu nại các nhà cung cấp hoặc trường hợp KH lựa chọn sai số điện thoại di động hoặc tài khoản người thụ hưởng.
- Được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất phát sinh trong quá trình sử dụng DV của KH trừ khi những tổn thất, thiệt hại do lỗi của ABBANK gây ra.

**Điều 16. Giải quyết tranh chấp**

Tất cả các tranh chấp nào phát sinh có liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý TK/ thẻ thì sẽ được ưu tiên giải quyết bằng thỏa thuận. Trường hợp không giải quyết được bằng thỏa thuận, tranh chấp sẽ được các Bên đưa ra Tòa án Việt Nam có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của Pháp luật Việt Nam.

**Điều 17. Sửa đổi nội dung điều khoản và điều kiện**

- ABBANK được quyền điều chỉnh, thay đổi và bổ sung các điều khoản, điều kiện về mở và sử dụng TK/thẻ và dịch vụ phù hợp với các quy định của Ngân hàng Nhà nước mà không cần được sự đồng ý trước của KH. Khi có sự chỉnh sửa, bổ sung, ABBANK sẽ thông báo bằng một trong các cách sau: thông báo bằng văn bản/điện thoại/email cho chủ TK/ thẻ; niêm yết công khai tại các quầy giao dịch của ABBANK; thông báo trên website chính thức của ABBANK. Các điều chỉnh, thay đổi và bổ sung nói trên có hiệu lực sau 07 ngày kể từ ngày thông báo.
- Nếu chủ TK không đồng ý điều khoản, điều kiện mở và sử dụng TK do ABBANK đưa ra, chủ TK có quyền không tiếp tục sử dụng TK nữa và ngay lập tức thông báo bằng văn bản cho ABBANK.
- Việc chủ TK/ chủ thẻ tiếp tục sử dụng TK/ thẻ sau khi ABBANK sửa đổi điều khoản, điều kiện mở và sử dụng TK có nghĩa là chủ TK chấp nhận hoàn toàn sửa đổi đó.
- ABBANK có quyền thay đổi hình thức thông báo, liên lạc với KH nhưng vẫn tuân thủ các điều kiện và điều khoản của qui định này.

**Điều 18. Điều khoản thi hành**

- Các Điều kiện, điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày KH hoàn tất việc đăng ký sử dụng DV và chấm dứt hiệu lực khi KH đã hoàn tất toàn bộ các nghĩa vụ theo bản Điều khoản, điều kiện này và/ hoặc các Phụ lục, Văn bản thỏa thuận giữa KH với ABBANK có liên quan.
- Bản Điều khoản, điều kiện này, các Phụ lục, Văn bản thỏa thuận khác có liên quan ký kết giữa ABBANK và KH tạo thành một tổng thể thống nhất của Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán, kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.
- Trường hợp một hoặc một số điều khoản được quy định trên đây bị vô hiệu do cơ chế, chính sách pháp luật từng thời kỳ hoặc các trường hợp khác thì việc vô hiệu của các điều khoản này không làm ảnh hưởng tới hiệu lực của các điều khoản khác của bản Điều kiện, điều khoản này 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.
- Trường hợp KH đã chấm dứt sử dụng DV, các giao dịch đã được thực hiện trong thời hạn hiệu lực của Điều kiện, điều khoản này vẫn tiếp tục có giá trị.
- Bằng việc ký tên xác nhận dưới đây, chủ TK/Thẻ đã đọc, hiểu rõ và đồng ý tất cả các điều khoản và điều kiện trên đây đi kèm với mẫu đăng ký mở tài khoản, thẻ và dịch vụ. Đồng thời chủ TK/chủ thẻ cam kết thực hiện đúng với các điều khoản, điều kiện này cũng như các quy định Pháp luật hiện hành có liên quan.
- Việc KH sử dụng các dịch vụ khác liên quan đến TK (Dịch vụ OnlineBanking, SMSBanking....) được thực hiện theo các quy định cụ thể của ABBANK.

**XÁC NHẬN CỦA CHỦ TÀI KHOẢN/CHỦ THẺ**

*(Ký và ghi họ, tên)*