**ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN MỞ, SỬ DỤNG**

**TÀI KHOẢN THANH TOÁN VÀ DỊCH VỤ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC**

**(Áp dụng từ ngày 24/11/2023)**

Nội dung các Điều kiện và Điều khoản mở và sử dụng Tài khoản thanh toán Tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Á dưới đây (gọi tắt là “Bản Điều kiện và Điều khoản”) cùng với Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, dịch vụ Ngân hàng số dành cho Khách hàng Tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Á (gọi tắt là “Giấy đề nghị”) nêu trên tạo thành một bản Hợp đồng mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, dịch vụ Ngân hàng số dành cho Khách hàng Tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Á hoàn chỉnh (“Hợp đồng”) giữa Ngân hàng TMCP Việt Á và Khách hàng.

Bản Điều khoản, điều kiện mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ dành cho Khách hàng Tổ chức này áp dụng với cả tài khoản thanh toán và tài khoản thanh toán chung dành cho Khách hàng Tổ chức.

Bằng việc ký vào Giấy đề nghị, Ngân hàng TMCP Việt Á và Khách hàng cam kết tuân thủ các nội dung của Bản Điều khoản và Điều kiện này.

1. **Giải thích và định nghĩa từ viết tắt**

Các thuật ngữ trong Bản Điều kiện và Điều khoản này được hiểu như sau:

1. VAB: là Ngân hàng TMCP Việt Á;
2. Khách hàng: là tổ chức có tư cách pháp nhân, doanh nghiệp tư nhân, hộ kinh doanh và các tổ chức khác theo quy định của VAB từng thời kỳ mở tài khoản thanh toán tại VAB;
3. TK: là tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng mở tại VAB;
4. FATCA (Viết tắt của The Foreign Account Tax Compliance Act): Đạo luật tuân thủ thuế đối với các tài khoản ở nước ngoài của Hoa Kỳ;
5. Người đại diện theo pháp luật của Tổ chức: Là cá nhân đại diện cho Tổ chức thực hiện các quyền và nghĩa vụ phát sinh từ giao dịch của Tổ chức theo quy định của pháp luật.
6. **Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**
7. Quyền và nghĩa vụ chung:
   1. Được yêu cầu VAB cung cấp đúng và đầy đủ các dịch vụ TK theo thông tin đã đăng ký trên Giấy đề nghị;
   2. Yêu cầu VAB thực hiện đúng và đầy đủ các nghĩa vụ được quy định tại Bản Điều kiện và Điều khoản này cũng như tuân thủ quy định pháp luật khi cung cấp các dịch vụ TK cho mình;
   3. Được đề nghị chấm dứt sử dụng TK của VAB khi không có nhu cầu sử dụng tiếp;
   4. Được quyền gửi yêu cầu đến VAB để thực hiện tra soát, khiếu nại về các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ do VAB cung cấp;
   5. Yêu cầu VAB cung cấp thông tin định kỳ hoặc khi có yêu cầu về các giao dịch, số dư, hạn mức liên quan đến các dịch vụ sử dụng theo quy định của VAB;
   6. Được VAB bảo mật các thông tin liên quan đến TK và việc sử dụng dịch vụ này theo quy định của pháp luật;
   7. Tuân thủ các quy định, thủ tục, hướng dẫn của VAB liên quan đến việc mở và sử dụng TK được ban hành từng thời kỳ;
   8. Thanh toán đúng và đầy đủ các khoản phí dịch vụ theo biểu phí của VAB công bố trên website hoặc tại các Đơn vị kinh doanh của VAB từng thời kỳ;
   9. Cung cấp và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, rõ ràng, chính xác về các thông tin liên quan đến việc mở và sử dụng TK, đồng thời cập nhật và thông báo nhanh chóng và kịp thời bằng văn bản cho VAB bất kỳ sự thay đổi nào về những thông tin đã đăng ký (nếu có) ngay sau khi có sự thay đổi. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Khách hàng phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin. Khách hàng cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất;
   10. Bảo mật thông tin về TK đã được VAB cung cấp. Thông báo kịp thời cho VAB nếu có nghi ngờ/bị lộ các thông tin này;
   11. Nhận thức đầy đủ và cam kết chịu rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán, chuyển tiền của Khách hàng bị các tổ chức nước ngoài hoặc bất kỳ quốc gia nào tịch thu, niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch (do liên quan đến các yếu tố cấm vận, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác);
   12. Không được sử dụng TK và các dịch vụ khác được VAB cung cấp để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác; Nếu bất kỳ giao dịch nào của TKTT bị chặn, phong tỏa, trì hoãn, từ chối hoặc hủy bỏ do có liên quan đến vi phạm các quy định này, Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về các tổn thất, nghĩa vụ pháp lý, khoản phạt, chi phí hay phí tổn phát sinh, đồng thời bồi thường cho VAB đối với thiệt hại phát sinh mà VAB gánh chịu xuất phát từ hành vi vi phạm của Khách hàng;
   13. KH ủy quyền cho VAB tự động trích nợ TK của KH để
8. Thanh toán các giao dịch và các khoản lãi, phí, chi phí thực tế phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng Dịch vụ mà KH đăng ký sử dụng;
9. Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán của KH theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền;
10. VAB trích để thu hồi các khoản giao dịch rút thừa, rút quá số dư, các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào TK;
11. Bù trừ các nghĩa vụ của KH tại VAB và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa VAB và KH hoặc quy định của pháp luật.
    1. Các quyền và nghĩa vụ khác liên quan đến việc mở và sử dụng TK theo quy định của pháp luật và của VAB.
12. **Quyền và nghĩa vụ đối với dịch vụ tài khoản thanh toán:**

Ngoài các quyền và nghĩa vụ chung quy định tại Khoản 1 Điều này, Khách hàng còn có các quyền và nghĩa vụ sau đây khi sử dụng dịch vụ TK thanh toán của VAB:

1. Được sử dụng số tiền trên TK để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ do VAB cung cấp (nếu có) tùy theo loại hình Tài khoản theo Giấy đề nghị;
2. Yêu cầu VAB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ;
3. Được ủy quyền cho người khác sử dụng TK theo quy định của pháp luật và VAB. Người được ủy quyền không được ủy quyền lại cho người thứ ba. Khi muốn hủy và/hoặc thay đổi người được ủy quyền, Khách hàng phải thông báo cho VAB bằng văn bản trước khi thực hiện hủy/thay đổi;
4. Được cung cấp thông tin về số dư và các giao dịch phát sinh trên TK, việc TK bị phong toả, và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng TK thông qua việc đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng số hoặc tại các đơn vị kinh doanh của VAB;
5. Được hưởng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn đối với số dư trên TK theo mức lãi suất của VAB công bố từng thời kỳ trên website và/hoặc tại các Đơn vị kinh doanh của VAB;
6. Được quyền yêu cầu VAB tạm khóa, đóng TK khi cần thiết, được gửi thông báo cho VAB về việc phát sinh tranh chấp về TK chung giữa các đồng Chủ tài khoản (nếu có);
7. Không được cho thuê, cho mượn TK của mình;
8. Duy trì số dư tối thiểu trên TK theo quy định của VAB;
9. Đảm bảo có đủ tiền trên TK để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập và trả các khoản phí dịch vụ thanh toán (gồm phí quản lý tài khoản và các loại phí khác) phát sinh theo biểu phí hiện hành của VAB. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi tài khoản với VAB, Khách hàng phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên TK;
10. Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ theo biểu phí được VAB quy định theo từng thời kỳ trong phạm vi thời hạn được yêu cầu. Khách hàng ủy quyền cho VAB tự động trích Nợ tài khoản các khoản phí dịch vụ Khách hàng sử dụng
11. Có trách nhiệm theo dõi số dư TK và giao dịch, các Báo nợ, Báo có định kỳ hoặc đột xuất nhận sao kê, thông tin, giao dịch TK tại trụ sở VAB. Mọi thắc mắc, khiếu nại, tra soát của Khách hàng liên quan đến TK phải thực hiện theo đúng quy định tại Điều 5 Bản Điều kiện và Điều khoản này. Trong trường hợp Khách hàng không thực hiện thông báo các yêu cầu của mình tới VAB, VAB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào và miễn trách nhiệm cho VAB về các vấn đề và rủi ro phát sinh nêu trên;
12. Kịp thời thông báo cho VAB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên TK của mình hoặc nghi ngờ TK của mình bị lợi dụng; Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc do bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của Khách hàng;
13. Tuân thủ quy định pháp luật về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do ngân hàng quy định. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp hồ sơ giao dịch chứng minh giao dịch là phù hợp với quy định pháp luật và của VAB khi nhận được yêu cầu của VAB;
14. Hoàn trả hoặc phối hợp với VAB hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán của mình.
15. Các nghĩa vụ khác theo quy định của VAB trong từng thời kỳ và quy định của pháp luật hiện hành liên quan đến từng loại tài khoản tương ứng với hoạt động kinh doanh của KH.
16. **Quyền và nghĩa vụ của VAB**
17. Quyền và nghĩa vụ chung của VAB:
18. Được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại mất mát mà Khách hàng phải chịu phát sinh do lỗi của Khách hàng và/hoặc do Khách hàng không thực hiện đúng hướng dẫn của VAB và/hoặc do các nguyên nhân bất khả kháng trong quá trình sử dụng dịch vụ của VAB;
19. Được miễn trách nhiệm do không thực hiện giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin…bị trục trặc hoặc vì bất kỳ lý do bất khả kháng nào khác;
20. Được quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình cung cấp các dịch vụ cho Khách hàng phù hợp các quy định của pháp luật;
21. Được yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin có liên quan để thực hiện dịch vụ;
22. Được thu phí dịch vụ đối với Khách hàng theo đúng biểu phí dịch vụ được công bố trên Website hoặc tại các Đơn vị kinh doanh của VAB;
23. Có trách nhiệm tuân thủ đúng các quy định pháp luật, quy định nội bộ trong việc mở và sử dụng TK đồng thời đảm bảo đúng, đầy đủ các quyền lợi cho Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ;
24. Quy định về hạn mức, số dư tối thiểu trên TK và thông báo công khai trên website hoặc tại các Đơn vị kinh doanh của VAB để Khách hàng biết;
25. Thực hiện việc cung cấp thông tin về TK và đảm bảo tính chính xác đối với những thông tin cung cấp cho Khách hàng;
26. Tiếp nhận và giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại dịch vụ của Khách hàng theo đúng cách thức đã thỏa thuận với Khách hàng và quy định của pháp luật;
27. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ đăng ký của Khách hàng. Bảo quản lưu trữ hồ sơ, mẫu chữ ký của Khách hàng và những người được ủy quyền, các chứng từ giao dịch của Khách hàng theo đúng quy định của pháp luật. Bảo mật thông tin, giao dịch của Khách hàng và chỉ được cung cấp thông tin trong trường hợp quy định tại Điều 7 của Bản Điều Kiện và Điều Khoản này;
28. Trong trường hợp phát hiện Khách hàng vi phạm các thỏa thuận đã có với VAB và/hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật, VAB có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ của Khách hàng, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý;
29. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.
30. Quyền và nghĩa vụ đối với dịch vụ tài khoản thanh toán:

Ngoài các quyền và nghĩa vụ chung quy định tại Khoản 1 Điều này, VAB còn có các quyền và nghĩa vụ sau đây khi cung cấp dịch vụ tài khoản thanh toán cho Khách hàng:

1. Được tự động trích (Ghi nợ) TK của Khách hàng trong các trường hợp sau:

* Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi, các khoản phải trả của Khách hàng với VAB và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng các dịch vụ thanh toán (bao gồm dịch vụ cung ứng trên TK khác của Khách hàng); các khoản phí và các nghĩa vụ tài chính khác theo quy định (nếu có);
* 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 của Khách hàng theo quy định của pháp luật;
* 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 TK theo quy định của pháp luật và thông báo cho Khách hàng biết;
* Phát hiện đã ghi Có nhầm vào TK của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
* Để khấu trừ thuế theo quy định của FATCA (nếu có);
* Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa VAB và Khách hàng hoặc theo quy định của pháp luật.

1. Được cung cấp thông tin của khách hàng và tài khoản của khách hàng mở tại VAB theo quy định tại Điều 7 của Bản Điều Kiện và Điều Khoản này.
2. VAB có quyền thực hiện các biện pháp chặn ghi nợ tài khoản thanh toán khi tài khoản thanh toán bị nghi ngờ gian lận, lừa đảo hoặc có dấu hiệu gian lận, lừa đảo. VAB chỉ bỏ chặn ghi nợ tài khoản thanh toán sau khi Khách hàng cung cấp được bằng chứng/chứng minh được giao dịch là không gian lận.
3. Tạm khóa TK của Khách hàng (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TK khi có văn bản yêu cầu của Khách hàng (hoặc người đại diện hợp pháp của Khách hàng) hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với VAB, trừ trường hợp chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các nghĩa vụ nợ phải trả cho VAB; hoặc khi VAB nhận được giấy tờ chứng minh khách hàng bị giải thể/phá sản nhưng KH chưa cung cấp đầy đủ hồ sơ để đóng tài khoản, trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật;
4. Việc chấm dứt tạm khóa TK và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng (người đại diện hợp pháp của Khách hàng) hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa Khách hàng với VAB;
5. VAB thực hiện phong tỏa tài khoản một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản của KH trong các trường hợp sau:
   * Có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
   * VAB phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền, số tiền bị phong tỏa trên TKTT không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
   * Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản chung giữa các chủ TKTT chung.
   * VAB phát hiện có sai lệch/có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH trong quá trình mở và sử dụng TKTT bằng phương thức điện tử được VAB quy định trong từng thời kỳ.
6. Tài khoản sẽ chấm dứt phong tỏa khi có một trong các điều kiện sau:
   * Kết thúc thời hạn phong tỏa;
   * Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản;
   * Sai sót, nhầm lẫn về việc chuyển tiền đã được xử lý xong
   * Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản chung về việc tranh chấp về tài khoản chung giữa các chủ tài khoản chung đã được giải quyết.
7. 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 đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở TK thanh toán hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa VAB và Khách hàng;
* TK không đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi được phép sử dụng để đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán;
* Khi có yêu cầu bằng văn bản của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền;
* TK đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc TK đang bị đóng, TK bị tạm khóa/ phong tỏa một phần nhưng phần không bị tạm khóa/ phong tỏa không đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.

1. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng TK 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 VAB; hoặc chưa phong tỏa TK thanh toán chung trong trường hợp có thông báo bằng văn bản của một trong các đồng Chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về TK thanh toán chung;
2. VAB có quyền thực hiện đóng TKTT của KH trong các trường hợp sau:
   * Có yêu cầu đóng TKTT bằng văn bản của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT. Trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản;
   * Chủ tài khoản là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
   * Tổ chức có TKTT chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
   * Chủ tài khoản vi phạm pháp luật trong hoạt động thanh toán hoặc vi phạm thỏa thuận với VAB về mở và sử dụng TKTT.
   * Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
   * VAB sẽ tự động đóng TK của Khách hàng trong trường hợp TK không có số dư hoặc không phát sinh giao dịch trong vòng 12 tháng liên tục. VAB phải thông báo cho Khách hàng 30 ngày trước khi đóng TK, không giới hạn qua một trong các hình thức: email/điện thoại/sms…. Sau 30 ngày kể từ ngày nhận được thông báo của VAB, nếu Khách hàng không đến thực hiện thủ tục đóng TK thì VAB được quyền đóng TK của Khách hàng như đã thông báo trước đó.
3. Số dư còn lại khi đóng tài tài khoản được thanh toán phí dịch vụ theo biểu phí của VAB, được chi trả theo yêu cầu của các Khách hàng hoặc người đại diện/ thừa kế hợp pháp của Khách hàng; được chi trả theo quyết định của tòa án, phù hợp với quy định của pháp luật; Kết chuyển vào tài khoản treo chờ xử lý đối với trường hợp tài khoản bị đóng do: Chủ tài khoản vi phạm pháp luật trong thanh toán hoặc vi phạm thỏa thuận với VAB, Chủ tài khoản, người được thừa kế, đại diện thừa kế hoặc người giám hộ không nhận lại số tiền còn lại trên tài khoản sau khi VAB đã thông báo về việc đóng tài khoản bằng văn bản cho chủ tài khoản, người được thừa kế, đại diện thừa kế hoặc người giám hộ biết.
4. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng TK của Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật và của VAB sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;
5. Ghi Có vào TK của Khách hàng kịp thời các lệnh chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào TK, hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với TK của Khách hàng;
6. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
7. **Hạn mức và phí sử dụng dịch vụ:**
8. Hạn mức sử dụng TK các loại hình phí dịch vụ và mức thu phí sẽ được VAB ban hành trong từng thời kỳ.
9. Hạn mức và biểu phí TK được VAB công bố trên website và tại Đơn vị kinh doanh của VAB để thuận tiện cho Khách hàng theo dõi. Khi có sự thay đổi về hạn mức sử dụng và phí, biểu phí mới sẽ được cập nhật ngay trên website VAB.
10. **Tiếp nhận, xử lý tra soát, khiếu nại:**
11. Khi phát sinh các vấn đề cần tra soát, khiếu nại trong quá trình sử dụng TK của VAB, Khách hàng thông báo đến VAB qua tổng đài 1900 5555 90 hoặc tại các Đơn vị kinh doanh của VAB. Trường hợp yêu cầu thực hiện tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại thì sau đó Khách hàng phải gửi bổ sung yêu cầu bằng văn bản cho các Đơn vị kinh doanh của VAB theo đúng mẫu biểu và thời hạn quy định của VAB. Việc yêu cầu của Khách hàng có giá trị pháp lý kể từ thời điểm được VAB xác nhận đã nhận được yêu cầu bằng văn bản. Thời hạn khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại là 90 ngày kể từ ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
12. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:
13. VAB xử lý tra soát, khiếu nại của khách hàng trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng;
14. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, VAB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều khoản, điều kiện này;
15. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại nói trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo VAB thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại;
16. Trong trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VAB 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; đồng thời thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại, trừ trường hợp bị cấm/hạn chế tiết lộ thông tin theo quy định pháp luật. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
17. **Giải quyết tranh chấp**

Tất cả các tranh chấp nào phát sinh từ và/hoặc có liên quan đến việc mở, sử dụng TK sẽ được ưu tiên giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng. Trường hợp không giải quyết được bằng thỏa thuận, thương lượng 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. Để tránh nhầm lẫn, các bên xác nhận rằng, việc thỏa thuận, thương lượng không phải là thủ tục tiền tố tụng, các bên vẫn có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền mà không phụ thuộc vào việc có hay không tiến hành thỏa thuận, thương lượng. Mọi chi phí phát sinh sẽ theo quy định pháp luật.

1. **Cung cấp thông tin của Khách hàng**
2. Thông tin của Khách hàng tại VAB (sau đây gọi là Thông Tin Khách Hàng) là thông tin do khách hàng cung cấp, thông tin phát sinh trong quá trình Khách hàng đề nghị hoặc được VAB cung ứng các nghiệp vụ ngân hàng, sản phẩm, dịch vụ trong hoạt động được phép, bao gồm thông tin định danh Khách hàng và thông tin sau đây: thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại VAB và các thông tin có liên quan khác.
3. Thông Tin Khách Hàng sẽ không được cung cấp cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào khác, trừ trường hợp VAB được quyền cung cấp theo các quy định như sau:
   1. VAB cung cấp cho các cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền nhằm mục đích hoạt động, quản lý và tuân thủ các quy định pháp luật của Việt Nam hoặc theo các Hiệp ước, Cam kết quốc tế mà Việt Nam gia nhập, ký kết và/hoặc phải tuân thủ;
   2. VAB cung cấp cho các đơn vị trực thuộc nhằm phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của VAB (bao gồm các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro, quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc sản phẩm, bảo hiểm, kiểm toán và điều hành);
   3. VAB cung cấp cho bên thứ ba bao gồm nhưng không giới hạn: các tổ chức tín dụng phục vụ người thụ hưởng hoặc người chuyển tiền, các ngân hàng đại lý, các tổ chức trung gian thanh toán, các tổ chức thẻ quốc tế, các tổ chức chuyển mạch thẻ, các bên cung cấp dịch vụ hoặc các bên liên kết của VAB nhằm mục đích thực hiện các giao dịch của Khách hàng, các hoạt động quản lý rủi ro tội phạm tài chính, phòng chống rửa tiền và các tội phạm khác;
   4. Được sự chấp thuận của Khách hàng bằng văn bản;
   5. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Nội dung tại Điều này sẽ tiếp tục được áp dụng ngay cả trong trường hợp các Bản Điều Kiện và Điều Khoản này bị chấm dứt, hoặc trường hợp VAB ngừng cung cấp bất kỳ dịch vụ nào cho Khách Hàng hoặc trường hợp đóng bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng.

1. **Bất khả kháng**

Bao gồm tất cả những sự kiện không thể chống cự hoặc ngăn cản được hoặc nằm ngoài tầm kiểm soát của các bên, đặc biệt là các sự cố như: chiến tranh, lũ lụt, hỏa hoạn, thiên tai, núi lửa phun trào, các cuộc tấn công khủng bố, đình công, tuyết lở, cũng như hacker tấn công vào hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin của VAB làm cản trở việc cung cấp dịch vụ.

1. **Thỏa thuận khác**
2. VAB được quyền điều chỉnh, thay đổi và bổ sung các nội dung của Bản Điều kiện và Điều khoản này để phù hợp với các quy định của Ngân hàng Nhà nước mà không cần được sự đồng ý trước của Khách hàng. Khi có sự chỉnh sửa, bổ sung, VAB sẽ thông báo trước cho Khách hàng tối thiểu 03 ngày làm việc bằng một trong các cách sau: thông báo bằng văn bản/điện thoại cho Khách hàng; niêm yết công khai tại các quầy giao dịch của VAB hoặc thông báo trên website chính thức của VAB.
3. VAB sẽ thực hiện thông báo bằng văn bản cho Khách hàng đối với các giao dịch liên quan đến Tài khoản đến địa chỉ cuối cùng được Khách hàng đăng ký với VAB hoặc theo địa chỉ thư điện tử, trừ trường hợp Khách hàng đã đăng ký các phương thức nhận thông tin đối với các giao dịch cụ thể tại phần đăng ký dịch vụ trên Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ Ngân hàng số dành cho Khách hàng Tổ chức.
4. Nếu Khách hàng không đồng ý các Bản Điều kiện và Điều khoản của VAB đưa ra, Khách hàng có quyền không tiếp tục sử dụng dịch vụ và thông báo bằng văn bản cho VAB. Việc chấm dứt sử dụng các dịch vụ của Khách hàng đã đăng ký với VAB có hiệu lực khi được VAB xác nhận bằng văn bản và Khách hàng đã thực hiện toàn bộ nghĩa vụ với VAB.
5. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi VAB sửa đổi Bản Điều kiện và Điều khoản được mặc nhiên hiểu rằng Khách hàng chấp nhận hoàn toàn những sửa đổi đó.
6. Những nội dung không được quy định tại Bản Điều kiện và Điều khoản này sẽ áp dụng theo quy định pháp luật hiện hành.
7. Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các quy định trong Bản Điều kiện và Điều khoản này.
8. Bản Điều kiện và Điều khoản này là một phần không tách rời khỏi Hợp đồng mở và sử dụng TKTT, dịch vụ Ngân hàng số dành cho Khách hàng Tổ chức.