

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TIMO

Nội dung Bản Điều khoản và điều kiện mở và sử dụng Tài khoản thanh toán Timo, Điều khoản và điều kiện đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng số Timo cùng với Giấy đăng ký mà khách hàng đã ký hoặc Thỏa thuận mà khách hàng đã xác nhận đồng ý tạo thành một bản **Hợp đồng mở và sử dụng Tài khoản thanh toán Timo** hoàn chỉnh ("**Hợp đồng**") giữa Ngân hàng TMCP Bản Việt và Khách hàng.

Bằng việc lựa chọn sử dụng Dịch vụ, Ngân hàng Bản Việt và Khách hàng cam kết tuân thủ các điều khoản và điều kiện sau:

Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

- Ngân hàng Bản Việt/Ngân hàng/NH:** Là Ngân hàng TMCP Bản Việt, được hiểu bao gồm TTKD, Chi nhánh, Phòng Giao dịch trực thuộc, Phòng giao dịch đặc thù và các kênh bán khác của Ngân hàng TMCP Bản Việt.
- Ngân hàng số Timo/ NHS (Timo by BVBank):** Là dịch vụ ngân hàng điện tử, cho phép KH đăng ký và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng trực tuyến thông qua kết nối Internet, bao gồm Ứng dụng Timo và/hoặc trình duyệt web (<https://my.timo.vn/>).
- Khách hàng/KH/Thành viên:** Là Khách hàng cá nhân thuộc NHS Timo thỏa các điều khoản và điều kiện đăng ký dịch vụ Ngân hàng số.
- Tài khoản/Tài khoản thanh toán/TKTT:** Là tài khoản thanh toán VND của KH mở tại Ngân hàng Bản Việt với mục đích thực hiện các giao dịch thanh toán qua Ngân hàng bằng các phương tiện thanh toán.
- Tài khoản thanh toán e-Timo/TKTT trực tuyến Timo:** Là tài khoản thanh toán Timo do khách hàng cá nhân mở bằng phương thức điện tử và được định danh trực tuyến qua ứng dụng Timo.
- Dịch vụ:** Là các dịch vụ liên quan đến Tài khoản thanh toán của Ngân hàng Bản Việt cung cấp cho Khách hàng.
- Chứng từ tài khoản:** Là bao gồm: Xác nhận sao kê tài khoản có dấu mộc, Xác nhận số dư tài khoản có dấu mộc, Xác nhận sao kê tài khoản thẻ tín dụng có dấu mộc, Xác nhận giao dịch chuyển tiền có dấu mộc, Xác nhận tồn tại tài khoản có dấu mộc, Xác nhận chủ thẻ/ chủ tài khoản có dấu mộc, Xác nhận thông tin thẻ tín dụng có dấu mộc, Giấy báo có, Giấy báo nợ, và một số chứng từ khác theo quy định của pháp luật.
- Điều Khoản và Điều Kiện mở và sử dụng Tài khoản thanh toán Timo /Điều khoản và điều kiện/ ĐKĐK:** Là các điều khoản ổn định do Ngân hàng Bản Việt công bố từng thời kỳ để áp dụng chung cho khách hàng cá nhân mở và sử dụng Tài khoản thanh toán Timo, Tài khoản thanh toán e-Timo tại Ngân hàng Bản Việt. Điều khoản và điều kiện này được Ngân hàng Bản Việt và/hoặc NHS Timo thông báo công khai theo quy định của pháp luật.
- Ứng dụng Timo /Ứng dụng:** Là ứng dụng ngân hàng số Timo, được cung cấp trên thiết bị di động/trình duyệt web có kết nối internet.
- Website của Ngân hàng dành riêng cho KH NHS Timo:** Là website <https://timo.vn/> hoặc website khác do Ngân hàng thông báo từng thời kỳ. Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong bản Điều khoản và điều kiện này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung tương ứng trong Giấy Đăng ký, các sản phẩm, dịch vụ mà Khách hàng tham gia trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật.
- Chủ sở hữu hưởng lợi:** Là một trong các đối tượng sau:
 - Đối với KH là cá nhân:
 - Trường hợp KH mở tài khoản: cá nhân sở hữu thực tế một tài khoản hoặc chi phối hoạt động của tài khoản đó;
 - Trường hợp KH thiết lập mối quan hệ: cá nhân thiết lập mối quan hệ và thực tế chi phối mối quan hệ đó.
 - Đối với KH là tổ chức:
 - Cá nhân thực tế nắm giữ trực tiếp hoặc gián tiếp từ 25% vốn điều lệ trở lên của tổ chức đó hoặc cá nhân cuối cùng có quyền chi phối đối với KH là tổ chức;
 - Người đại diện theo pháp luật của tổ chức trong trường hợp không xác định được cá nhân theo quy định tại điểm

- b.i khoản này, trừ trường hợp cá nhân đại diện vốn nhà nước trong tổ chức;
- iii. Cá nhân được công bố trong trường hợp tổ chức là doanh nghiệp đã niêm yết trên các thị trường chứng khoán trong nước và nước ngoài, đồng thời thông tin về CSHHL của tổ chức đã được công bố.
- c. Đối với thỏa thuận pháp lý: bên ủy thác, bên nhận ủy thác, người thụ hưởng, các bên có liên quan (nếu có), cá nhân có quyền kiểm soát cuối cùng đối với ủy thác.
- d. Đối với hợp đồng bảo hiểm nhân thọ là cá nhân thực tế thụ hưởng quyền lợi của người được bảo hiểm trong hợp đồng bảo hiểm nhân thọ.

Điều 2. Khách hàng mở tài khoản thanh toán e-Timo

1. Khách hàng được áp dụng

Là công dân Việt Nam, cư trú tại Việt Nam, từ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật Việt Nam.

2. Khách hàng không được áp dụng

Không cung cấp Dịch vụ mở tài khoản thanh toán e-Timo đối với các cá nhân thuộc một trong các trường hợp sau:

- Người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi; hoặc các đối tượng có cơ chế khác (giám hộ) của chủ sở hữu hưởng lợi khác hoặc tham gia các thỏa thuận pháp lý khác (ủy quyền, đồng sở hữu);
- KH đã có thông tin mã khách hàng tại thời điểm đăng ký mở tài khoản trực tuyến;
- Khách hàng cá nhân là người nước ngoài hoặc Khách hàng mang một trong các dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ (theo Đạo luật FATCA) quy định tại Điều 9 Điều khoản và Điều kiện này.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. Quyền của Khách hàng

- Sử dụng tài khoản thanh toán để thực hiện các giao dịch nộp tiền mặt, các lệnh thanh toán phát sinh hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi hạn mức giao dịch được Ngân hàng quy định theo từng thời kỳ đối với trường hợp KH mở tài khoản thanh toán trực tuyến e-Timo, và được thực hiện thêm các giao dịch rút tiền mặt đối với những KH đã nâng gói dịch vụ từ e-Timo thành Timo nâng cao thành công.
- Được Ngân hàng tạo mọi điều kiện để sử dụng tài khoản một cách hiệu quả và an toàn.
- Được yêu cầu cung cấp thông tin về những giao dịch thanh toán và số dư trên tài khoản.
- Được yêu cầu NH đóng, tạm khóa hoặc thay đổi cách thức sử dụng tài khoản thanh toán khi cần thiết trên cơ sở tuân thủ quy định của pháp luật và quy định liên quan của Ngân hàng Bản Việt.
- Được lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Ngân hàng Bản Việt cung cấp phù hợp với yêu cầu, khả năng và quy định của pháp luật.
- Được thay đổi cách thức sử dụng tài khoản theo thỏa thuận với NH.
- Được Ngân hàng đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản, bảo mật các giao dịch và thông tin liên quan đến tài khoản theo quy định của pháp luật và quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này.
- Tham gia các chương trình ưu đãi dành cho KH mở tài khoản thanh toán theo quy định của Ngân hàng Bản Việt.
- Được hưởng lãi cho số tiền trên tài khoản theo mức lãi suất áp dụng đối với từng loại tài khoản theo quy định của Ngân hàng được công bố tại website của Ngân hàng dành riêng cho NHS Timo, tại bất kỳ điểm giao dịch và qua các phương tiện khác của Ngân hàng.
- Các quyền khác theo bản Điều khoản và điều kiện này và theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

- a) Đảm bảo số dư tối thiểu, số dư được phép sử dụng trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán và trả các khoản phí theo quy định của Ngân hàng được công bố tại website chính thức của Ngân hàng và/hoặc website của Ngân hàng dành riêng cho NHS Timo, tại bất kỳ điểm giao dịch và/hoặc qua các phương tiện khác của Ngân hàng.
- b) Tuân thủ hướng dẫn của Ngân hàng về việc lập các lệnh thanh toán, sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện các giao dịch thanh toán qua tài khoản, sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch, đảm bảo các biện pháp trong thanh toán theo quy định của Pháp luật.
- c) Cung cấp thông tin đầy đủ, hợp pháp, chính xác, khớp đúng với hồ sơ đăng ký mở tài khoản Ngân hàng trong các giao dịch thanh toán. Chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hoặc hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của Chủ tài khoản.
- d) Đảm bảo Giấy tờ pháp lý trong thông tin đăng ký mở tài khoản phải còn hiệu lực theo quy định của pháp luật.
- e) Phối hợp ngay với Ngân hàng xử lý những sai sót, nhầm lẫn xảy ra đối với tài khoản của mình
- f) Chịu trách nhiệm thực hiện các biện pháp để đảm bảo tương thích, an toàn, bảo mật mã đăng nhập, mật khẩu, mật khẩu sử dụng một lần và các yếu tố định danh khác KH đã đăng ký và/hoặc do Ngân hàng cấp, đồng thời phải có biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các thông tin bảo mật trên. KH chịu mọi rủi ro (nếu có) phát sinh từ việc thông tin KH bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì.
- g) Chịu trách nhiệm đảm bảo số điện thoại KH đăng ký mở TKTT trực tuyến phải là thuê bao đã được kích hoạt, đang hoạt động và KH có toàn quyền sở hữu, truy cập, sử dụng hợp pháp, hợp lệ số điện thoại này.
- h) Đồng ý áp dụng và thực hiện theo các phương thức giao dịch điện tử Ngân hàng triển khai áp dụng riêng cho NHS Timo trong từng thời kỳ. Theo đó Khách hàng đảm bảo thực hiện đầy đủ các quy định, quy trình bảo mật thông tin, đảm bảo an toàn khi thực hiện các giao dịch Ngân hàng theo các phương thức điện tử. Đồng thời cũng đồng ý rằng sẽ có những rủi ro, thiệt hại nhất định có thể xảy ra trong quá trình thực hiện, sử dụng dịch vụ Ngân hàng theo các phương thức điện tử bao gồm không giới hạn như : tính không liên tục, bị gián đoạn, sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, hacker tấn công, hoặc gian lận, các rủi ro khác...và Khách hàng chấp nhận những rủi ro, thiệt hại đó.
- i) Kịp thời thông báo cho Ngân hàng Bản Việt khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng. Các thông báo, khiếu nại, yêu cầu tra soát liên quan đến Tài khoản và giao dịch Tài khoản phải được Khách hàng thực hiện trong thời hạn như quy định tại Điều 8 bản Điều khoản và điều kiện này. Sau thời hạn này mà Khách hàng không thông báo cho Ngân hàng Bản Việt, Khách hàng tự chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại phát sinh và đồng ý chấp nhận mọi hậu quả có thể xảy ra.
- j) Khách hàng cam kết hoàn trả lại cho Ngân hàng số tiền mà Ngân hàng báo có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc chậm nhất 05 ngày làm việc kể từ khi có thông báo từ Ngân hàng mà khách hàng không thể chứng minh quyền sở hữu của mình đối với số tiền đó.
- k) Không được cho thuê, cho mượn tài khoản, không được sử dụng tài khoản cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp.
- l) Chủ tài khoản có nghĩa vụ cung cấp tất cả các thông tin và tài liệu khi được Ngân hàng yêu cầu.
- m) Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng tài khoản thanh toán cũng như các thông tin khác theo yêu cầu của Ngân hàng Bản Việt trong từng thời kỳ. Thông báo kịp thời và gửi cho NHS Timo các giấy tờ liên quan khi có những thay đổi về thông tin đã đăng ký khi yêu cầu sử dụng dịch vụ hoặc trong quá trình sử dụng dịch vụ. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì KH 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; 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.

- n) Không được phép sử dụng tài khoản 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. Chịu trách nhiệm trước Ngân hàng và pháp luật về các hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố gian lận, giả mạo các hành vi vi phạm pháp luật khác của KH.
- o) Nhận thức đầy đủ và cam kết chịu rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán, chuyển tiền của KH bị bất kỳ tổ chức hoặc cơ quan có thẩm quyền tại bất kỳ quốc gia nào hoặc bất kỳ tổ chức quốc tế nào tịch thu, niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch (do liên quan đến các yếu tố cấm vận/trừng phạt, 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 theo thông báo của cơ quan/tổ chức nói trên).
- p) Đăng ký chữ ký mẫu sử dụng trên các chứng từ giao dịch được thực hiện tại các điểm hỗ trợ KH sử dụng Ngân hàng số Timo của NHS Timo.
- q) Thanh toán cho Ngân hàng Bản Việt các loại phí liên quan đến mở và sử dụng tài khoản, quản lý tài khoản, phát hành thẻ ghi nợ, sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử theo quy định của Ngân hàng Bản Việt tại từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật. Biểu phí sẽ được Ngân hàng Bản Việt công bố công khai trên website chính thức của Ngân hàng và/hoặc website của Ngân hàng dành riêng cho NHS Timo, các điểm giao dịch của NHS Timo, Ứng dụng Timo và các phương tiện khác do NHS Timo triển khai trong từng thời kỳ.
- r) Chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình.
- s) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin và chứng từ thanh toán mà mình cung cấp. Ngân hàng có quyền căn cứ vào tính chính xác của thông tin, tài liệu do Khách hàng cung cấp để thực hiện mở Tài khoản, cung cấp Sản phẩm, Dịch vụ cho Khách hàng và Ngân hàng không có nghĩa vụ xác minh những thông tin và tài liệu đó.
- t) Tự bảo vệ các bí mật thông tin tài khoản, giao dịch của cá nhân do mình quản lý để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán; thông báo kịp thời cho Ngân hàng khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trong giao dịch thanh toán hoặc nghi ngờ thông tin giao dịch bị lợi dụng.
- u) Tuân thủ các điều khoản và điều kiện tại bản Điều khoản và điều kiện này và các quy định khác của pháp luật liên quan đến việc mở và sử dụng Tài khoản thanh toán.
- v) Khách hàng đã đọc, hiểu rõ và đồng ý các điều khoản, điều kiện về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân dành cho Khách hàng theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
- w) Các nghĩa vụ khác theo bản Điều khoản và điều kiện này và theo các quy định của pháp luật.

3. Giao dịch không hủy ngang

- a. KH không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ Giao dịch nào đã thực hiện thành công (tức là từ thời điểm dữ liệu đã được nhập vào hệ thống xử lý của Ngân hàng). Trường hợp KH muốn hủy yêu cầu thực hiện Giao dịch của mình, Ngân hàng có quyền (nhưng không bắt buộc) xem xét với điều kiện:
 - Yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến Ngân hàng ngay sau khi KH thực hiện giao dịch; và
 - Ngân hàng chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH; và
 - Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của Ngân hàng cũng như quyền và lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
- b. Bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công sẽ được Ngân hàng coi là có giá trị và không hủy ngang và KH cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với Ngân hàng đối với giao dịch đó.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

1. Quyền của Ngân hàng

- a) Ngân hàng được miễn trừ đối với tất cả các tổn thất, thiệt hại phát sinh của KH trong trường hợp NH cung cấp dịch vụ thông qua thông tin liên lạc mà KH đã đăng ký nhưng các thông tin liên lạc này không còn được KH sử dụng và/hoặc không còn tồn tại nhưng KH không đăng ký thay đổi với NH hay vì bất kỳ lý do nào dẫn đến việc KH không tiếp nhận dịch vụ từ NH.
- b) Từ chối, hủy hoặc tạm ngừng cung cấp sản phẩm/ dịch vụ bất cứ lúc nào mà không cần báo trước cho KH khi phát sinh/ nghi ngờ một trong các trường hợp sau:
 - KH sử dụng Giấy tờ xác minh thông tin giả, đã báo mất, đã bị thay thế hoặc sử dụng Giấy tờ xác minh thông tin của người khác để đăng ký dịch vụ.
 - Thông tin KH cung cấp không đáng tin cậy theo đánh giá của BVBANK.
 - Theo yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền, theo quy định pháp luật, quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
- c) Được tự động trích tài khoản của KH trong các trường hợp sau:
 - Các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng dịch vụ thanh toán theo quy định.
 - Các nghĩa vụ thanh toán theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền buộc Chủ tài khoản phải thanh toán.
 - Phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của KH.
 - Chuyển trả Ngân hàng trả tiền trong trường hợp KH không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp đối với khoản tiền được ghi Có trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày có thông báo của NH.
 - Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa KH và NH.
- d) 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 thông tin đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Ngân hàng và khách hàng.
 - Khách hàng không có đủ số dư được phép sử dụng hoặc vượt hạn mức thấu chi để đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán.
 - Khi có yêu cầu bằng văn bản của 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;
 - Tài khoản đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản đang bị đóng, tài khoản bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.
- e) Trong trường hợp phát hiện người sử dụng tài khoản vi phạm các thỏa thuận với Ngân hàng, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, Ngân hàng có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của khách hàng, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý.
- f) Tạm khóa, Phong tỏa, tạm giữ, xử lý tiền trong tài khoản và/hoặc đóng, chuyển đổi hoặc tất toán số dư tài khoản của KH theo quy định của Ngân hàng hoặc theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, theo quy định pháp luật.
- g) Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong dịch vụ thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của Ngân hàng và được công bố tại website chính thức của Ngân hàng và/hoặc website của Ngân hàng dành riêng cho NHS Timo, tại bất kỳ điểm giao dịch hoặc qua các phương tiện khác của Ngân hàng.

- h) Yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi thực hiện dịch vụ thanh toán theo quy định.
- i) Phạt khách hàng do vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.
- j) Các quyền khác theo bản Điều khoản và điều kiện này và theo quy định của pháp luật.
- k) Ngân hàng được miễn trừ trách nhiệm:
 - Trong trường hợp có thiệt hại phát sinh không phải do lỗi của Ngân hàng, bao gồm nhưng không giới hạn:
 - ✓ Hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, điện bị trục trặc;
 - ✓ Lỗi do bên thứ ba cung ứng dịch vụ ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng; hoặc
 - ✓ Vì lý do để bảo đảm an toàn và hạn chế rủi ro cho KH, Ngân hàng không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận tại Điều khoản và điều kiện này;
 - ✓ Các trường hợp bất khả kháng xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép theo quy định của pháp luật.
 - Trong trường hợp KH khiếu nại các nhà cung cấp hoặc;
 - Trong trường hợp KH nhập/chọn sai, nhầm lẫn, nhập không đầy đủ hoặc không chính xác thông tin dẫn đến giao dịch thanh toán, chuyển khoản bị nhầm lẫn hoặc số tiền còn lại trong tài khoản của KH không đủ để thực hiện giao dịch thanh toán hoặc vượt hạn mức thanh toán.

2. Nghĩa vụ của Ngân hàng

- a) Hướng dẫn khách hàng thực hiện đúng 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) Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán của khách hàng, các yêu cầu sử dụng tài khoản của khách hàng phù hợp với quy định và thỏa thuận giữa Ngân hàng và khách hàng.
- c) Kiểm soát các lệnh thanh toán của khách hàng, đảm bảo lập đúng thủ tục quy định, hợp pháp, hợp lệ và khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký, cung ứng đầy đủ, kịp thời các loại dịch vụ, phương tiện thanh toán cần thiết phục vụ nhu cầu giao dịch của khách hàng.
- d) Thực hiện hạch toán theo nghiệp vụ kinh tế phát sinh vào tài khoản khách hàng trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ mà Ngân hàng nhận được, điều chỉnh các khoản mục hạch toán không đúng, không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản theo quy định. Trường hợp loại tiền chuyển đến khác với loại tiền khách hàng đang mở tài khoản tại Ngân hàng và khách hàng không có thỏa thuận Ngân hàng tự mở tài khoản không kỳ hạn, Ngân hàng sẽ tự động chuyển đổi sang loại tiền khách hàng đang mở tài khoản để hạch toán vào tài khoản của khách hàng theo tỷ giá quy đổi tại thời điểm chuyển đổi, tỷ giá quy đổi được công bố tại website của Ngân hàng, tại bất kỳ điểm giao dịch và qua các phương tiện khác của Ngân hàng và/hoặc NHS Timo.
- e) Cung cấp đầy đủ chứng từ tài khoản theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và Chủ tài khoản, thông báo kịp thời thông tin về tài khoản theo quy định.
- f) Đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch trên tài khoản theo quy định của pháp luật. Các thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch trên tài khoản của khách hàng sẽ không được cung cấp, chia sẻ hoặc tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào khác, trừ các trường hợp sau đây:
 - Ngân hàng buộc phải tiết lộ thông tin khi cho rằng việc tiết lộ thông tin là cần thiết hoặc thích hợp để ngăn chặn, phát hiện giao dịch bất hợp pháp hoặc nghi ngờ là bất hợp pháp;
 - Ngân hàng cung cấp thông tin theo yêu cầu của khách hàng hoặc của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - Bất kỳ bên thứ ba nào (nhà thầu, đại lý, bên cung cấp dịch vụ hoặc các bên liên kết của Ngân hàng) nhằm phục vụ cho việc xác thực khách hàng và cung cấp các dịch vụ ngân hàng số; vì mục đích nâng cấp, cải tiến

- hệ thống, sản phẩm/dịch vụ nhằm đáp ứng tốt nhất yêu cầu của khách hàng.
- Bất kỳ người nào hành động nhân danh khách hàng, bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan đến tài khoản, cơ quan kiểm toán độc lập, các ngân hàng trung gian, ngân hàng xác nhận và ngân hàng đại lý, trung tâm thanh toán bù trừ, hệ thống thanh toán hoặc hệ thống bù trừ;
 - Bất kỳ bên nào được hưởng lợi hoặc chịu rủi ro từ hoặc có liên quan đến các giao dịch tài khoản của khách hàng;
 - Các tổ chức tín dụng khác, tổ chức cung cấp thông tin tín dụng hoặc cơ quan quản lý tín dụng, để yêu cầu hoặc để cung cấp các thông tin tín dụng theo quy định của pháp luật;
 - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc được sự đồng ý của khách hàng.
- g) Đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch trên tài khoản theo quy định của pháp luật.
- h) Niêm yết công khai các quy định về mở, sử dụng và quản lý tài khoản và các quy định liên quan được nêu tại bản Điều khoản và điều kiện này tại website chính thức của Ngân hàng và/hoặc website của Ngân hàng dành riêng cho NHS Timo, tại các điểm giao dịch hoặc qua các phương tiện khác của Ngân hàng và/hoặc NHS Timo.
- i) Chịu trách nhiệm những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên tài khoản của khách hàng do lỗi của Ngân hàng.
- j) Ngân hàng được miễn hoàn toàn mọi trách nhiệm do việc khấu trừ bất kỳ khoản thanh toán thuế nào theo quy định của luật thuế Hoa Kỳ.
- k) Chịu trách nhiệm bảo mật thông tin của khách hàng, không được phép chuyển giao thông tin của khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ trường hợp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và theo quy định tại Bản Điều khoản điều kiện này..
- l) Trường hợp phong tỏa tài khoản thanh toán, Ngân hàng thông báo bằng văn bản, email hoặc fax hoặc theo các phương thức khác do Ngân hàng và/hoặc NHS Timo triển khai trong từng thời kỳ cho Chủ tài khoản (hoặc người giám hộ, đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản ngay sau khi thực hiện phong tỏa, bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ số tiền phong tỏa trên tài khoản theo nội dung phong tỏa.
- m) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Cam kết sử dụng tài khoản cho các giao dịch mua bán ngoại tệ

1. KH cam kết các giao dịch chuyển tiền ngoại tệ về TKTT của KH tại Ngân hàng và các giao dịch mua, bán ngoại tệ tuân thủ đúng mọi quy định về quản lý ngoại hối, quy định về Phòng chống rửa tiền/ tài trợ khủng bố và các quy định có liên quan của pháp luật. Nếu vi phạm, KH tự chịu trách nhiệm hoàn toàn trước pháp luật.
2. KH cam kết thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến dịch vụ chuyển tiền theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.
3. Khi có bất kỳ khoản ngoại tệ nào được chuyển về Ngân hàng với thông tin tài khoản thụ hưởng là Tài khoản thanh toán của KH. KH đồng ý bán số ngoại tệ cho Ngân hàng và đề nghị Ngân hàng thực hiện ghi có toàn bộ số tiền Việt Nam đồng có được từ các giao dịch mua bán ngoại tệ với Ngân hàng vào Tài khoản thanh toán (Timo Spend Account) của KH mở tại Ngân hàng với nội dung cụ thể như sau:
 - a) Bên mua: Ngân hàng TMCP Bản Việt_NHS Timo.
 - b) Ngày giao dịch, Ngày thanh toán: Là ngày Bên bán có khoản tiền ngoại tệ chuyển về Ngân hàng Bản Việt.
 - c) Loại hình giao dịch: Giao dịch giao ngay.
 - d) Đồng tiền giao dịch: VND/Ngoại tệ.
 - e) Số lượng ngoại tệ: Là số ngoại tệ được chuyển về Ngân hàng Bản Việt như ghi nhận trên mỗi Lệnh chuyển tiền.
 - f) Tỷ giá: Theo công bố của Ngân hàng Bản Việt tại ngày thanh toán.

Điều 6. Quản lý tài khoản

1. Địa điểm giao dịch:

- Khách hàng thực hiện yêu cầu thay đổi thông tin tài khoản và các yêu cầu dịch vụ tài khoản khác tại các địa điểm hỗ trợ KH của NHS Timo và/hoặc các điểm giao dịch của BVBank có phục vụ/hỗ trợ KH sử dụng dịch vụ do Ngân hàng số Timo cung cấp được quy định trong từng thời kỳ.
- Khách hàng thực hiện nộp/rút tiền mặt từ TKTT tại các địa điểm giao dịch của Ngân hàng Bản Việt.

2. Số dư tối thiểu:

Chủ tài khoản phải duy trì trên tài khoản số dư tối thiểu theo quy định của Ngân hàng được công bố tại Website chính thức của Ngân hàng và/hoặc website của Ngân hàng dành riêng cho NHS Timo.

3. Thấu chi:

Chủ tài khoản có thể sử dụng hạn mức thấu chi nếu có thỏa thuận thấu chi với Ngân hàng. Hạn mức thấu chi, phí và lãi thấu chi và các vấn đề liên quan khác thực hiện theo thỏa thuận giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng phù hợp với quy định của pháp luật và Ngân hàng.

4. Lãi suất:

Số dư trên TKTT của KH (với điều kiện số dư này phải lớn hơn Số dư tối thiểu theo quy định của Ngân hàng Bản Việt) được hưởng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn. Mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do Ngân hàng Bản Việt ấn định, công bố và niêm yết công khai trên website chính thức của Ngân hàng và/hoặc website của Ngân hàng dành riêng cho NHS Timo và/hoặc Ứng dụng Timo, các phương tiện khác của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Mức lãi suất này có thể được điều chỉnh trên cơ sở yếu tố thị trường và theo nguyên tắc không vượt mức lãi suất tối đa tiền gửi không kỳ hạn theo quy định của Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ. Tại thời điểm điều chỉnh mức lãi suất, Ngân hàng hoặc NHS Timo sẽ gửi thông báo cho KH theo phương thức được quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này. Lãi suất áp dụng trong các trường hợp số dư tiền gửi trên TKTT của KH bị tạm khóa, phong tỏa hoặc ký quỹ cho các mục đích nhất định được thực hiện theo quy định của Ngân hàng Bản Việt hoặc theo thỏa thuận giữa Ngân hàng Bản Việt và KH (nếu có).

a) Phương pháp tính lãi tiền gửi không kỳ hạn:

(i) Yếu tố tính lãi:

- Thời hạn tính lãi: Được xác định từ ngày Ngân hàng Bản Việt nhận khoản tiền gửi đến hết ngày liền kề trước ngày Ngân hàng Bản Việt thanh toán hết khoản tiền gửi (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi). Thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.*
- Số dư thực tế: Là số dư cuối ngày tính lãi của số dư tiền gửi mà Ngân hàng Bản Việt phải trả cho KH được sử dụng để tính lãi theo thỏa thuận tại Hợp Đồng.*
- Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.*
- Lãi suất tính lãi được tính theo tỷ lệ %/năm (lãi suất năm); một năm là ba trăm sáu mươi lăm ngày*

(ii) Công thức tính lãi: Đối với mỗi khoản tiền gửi, tiền lãi được tính theo công thức sau:

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

(iii) Đối với mỗi khoản tiền gửi, trường hợp thời hạn tính từ khi Ngân hàng Bản Việt nhận tiền gửi đến khi KH rút tiền gửi là dưới một ngày, Các Bên thỏa thuận rằng, thời hạn tính lãi và số ngày duy trì số dư thực tế để tính lãi được xác định là 01 (một) ngày, số dư thực tế dùng để tính lãi là số dư cuối ngày trong thời hạn tính lãi. Để làm rõ, Các Bên thống nhất rằng trường hợp KH gửi tiền và rút luôn trong cùng ngày làm việc thì không phát sinh tiền lãi trả cho KH.

b) Quy đổi lãi suất:

Các Bên thống nhất rằng mức lãi suất tính lãi nêu Khoản 4 Điều này bằng với các mức lãi suất năm tương ứng

theo phương pháp tính lãi sử dụng thời hạn tính lãi được xác định từ ngày tiếp theo ngày nhận khoản tiền gửi đến hết ngày thanh toán hết khoản tiền gửi (bỏ ngày đầu, tính ngày cuối của thời hạn tính lãi) và số dư để tính lãi là số dư đầu ngày tính lãi. Để làm rõ, việc quy đổi lãi suất theo quy định tại Điểm b này chỉ nhằm mục đích minh bạch lãi suất mà không áp dụng để tính lãi theo phương pháp tính lãi quy định tại Điểm a Khoản 4 Điều này.

5. Phí quản lý tài khoản, phí giao dịch tài khoản và các khoản phí liên quan khác: theo biểu phí do Ngân hàng công bố theo từng thời kỳ tại website chính thức của Ngân hàng và/hoặc website của Ngân hàng dành riêng cho NHS Timo, tại các điểm giao dịch của NHS Timo hoặc các phương tiện khác của Ngân hàng hoặc theo thỏa thuận giữa Ngân hàng với khách hàng.

KH có trách nhiệm thanh toán cho Ngân hàng Bản Việt các loại phí tại Biểu phí dịch vụ tài khoản của NHS Timo phù hợp quy định pháp luật, bao gồm các loại phí sau:

- a) Các loại phí liên quan đến mở và sử dụng, quản lý Tài khoản theo quy định của Ngân hàng Bản Việt từng thời kỳ.
 - b) Phí cấp sao kê giao dịch: Là khoản phí KH phải thanh toán khi yêu cầu Ngân hàng Bản Việt cấp sao kê đối với (các) giao dịch.
 - c) Phí xác nhận số dư tài khoản: Là khoản phí KH phải thanh toán khi yêu cầu Ngân hàng Bản Việt xác nhận số dư trên TKTT.
 - d) Các loại phí khác phù hợp với quy định của pháp luật và được nêu cụ thể tại Biểu phí dịch vụ tài khoản của Ngân hàng Bản Việt.
- 6.** Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ Tài khoản có sự thay đổi, Ngân hàng Bản Việt và/hoặc NHS Timo sẽ niêm yết công khai tại website chính thức của Ngân hàng và/hoặc website của Ngân hàng dành riêng cho NHS Timo và/hoặc Ứng dụng Timo, các phương tiện khác của Ngân hàng. Biểu phí dịch vụ mới được áp dụng kể từ ngày thông báo công khai.
- 7.** Cung cấp chứng từ tài khoản: Ngân hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ chứng từ tài khoản theo đúng thời gian và phương thức đã thỏa thuận. Chủ tài khoản có thể yêu cầu cung cấp thông tin đột xuất và phải thanh toán phí theo biểu phí của NHS Timo được công bố tại website chính thức của Ngân hàng và/hoặc website của Ngân hàng dành riêng cho NHS Timo, hoặc tại bất kỳ điểm giao dịch và qua các phương tiện khác của Ngân hàng.
- 8.** Khi Chủ tài khoản là cá nhân chết, hoặc bị tuyên bố là mất tích, hoặc bị hạn chế, hoặc mất năng lực hành vi dân sự: tài khoản sẽ được đóng, số dư trên tài khoản được chi trả theo yêu cầu của người thừa kế, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản, hoặc theo quyết định của Tòa án, hoặc theo nội dung Quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

Điều 7. Phong tỏa, đóng tài khoản và tạm khóa tài khoản

1. Phong tỏa tài khoản:

- a) Ngân hàng được quyền phong tỏa tài khoản một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên tài khoản trong các trường hợp sau:
 - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
 - Ngân hàng phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản 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 tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.
 - Ngân hàng phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán bằng các phương thức điện tử do Ngân hàng triển khai trong từng thời kỳ.
 - Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh

toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.

- b) Trường hợp phong tỏa tài khoản không do Chủ tài khoản yêu cầu, Ngân hàng sẽ gửi thông báo cho Chủ tài khoản về việc phong tỏa tài khoản theo các phương thức do Ngân hàng và/hoặc NHS Timo triển khai trong từng thời kỳ.
- c) Việc sử dụng tài khoản trong thời gian phong tỏa được thực hiện theo đúng nội dung phong tỏa. Số tiền bị phong tỏa phải được bảo toàn, kiểm soát theo nội dung phong tỏa và được hưởng lãi theo quy định của Ngân hàng được công bố tại website chính thức của Ngân hàng và/hoặc website của Ngân hàng dành riêng cho NHS Timo và/hoặc Ứng dụng Timo, tại các điểm giao dịch NHS Timo hoặc các phương tiện khác của Ngân hàng. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần, số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
- d) Việc phong tỏa tài khoản chấm dứt trong các trường hợp 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.
 - Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung về việc tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung đã được giải quyết.
 - Ngân hàng đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền.

2. Đóng tài khoản:

- a) Ngân hàng được quyền đóng tài khoản trong trường hợp sau:
 - Khi chủ tài khoản vi phạm pháp luật trong thanh toán hoặc vi phạm thỏa thuận với Ngân hàng.
 - Khi có yêu cầu bằng văn bản của Chủ tài khoản.
 - Khi tài khoản ở trạng thái không hoạt động, hoặc không có số dư trong một khoảng thời gian theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.
 - Ngân hàng xác định chủ tài khoản vi phạm các quy định về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố theo chính sách của Ngân hàng.
 - Chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
 - Ngân hàng phát hiện chủ tài khoản có dấu hiệu gian lận, lừa đảo, làm giả giấy tờ, tài liệu hoặc vi phạm pháp luật liên quan đến việc mở và sử dụng tài khoản
 - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- b) Khi đóng tài khoản, Ngân hàng được tự động ghi Nợ tài khoản để thu phí dịch vụ theo quy định của Ngân hàng được công bố tại website chính thức của Ngân hàng và/hoặc website của Ngân hàng dành riêng cho NHS Timo.
- c) Sau khi đóng tài khoản, Ngân hàng sẽ thông báo cho chủ tài khoản, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản hoặc người thừa kế hợp pháp của chủ tài khoản trong trường hợp chủ tài khoản cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích theo các phương thức Ngân hàng và/hoặc NHS Timo triển khai trong từng thời kỳ. Đồng thời, Ngân hàng sẽ được toàn quyền quyết định về việc chấm dứt hay duy trì các Sản phẩm & Dịch vụ liên quan đến tài khoản đó.
- d) Sau khi đóng, số dư còn lại trên tài khoản được xử lý theo yêu cầu của các Chủ tài khoản hoặc theo quy định của pháp luật. Ngân hàng không chấp thuận yêu cầu đóng tài khoản khi tài khoản của khách hàng đang bị phong tỏa hoặc khách hàng chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với Ngân hàng.
- e) Khi đóng tài khoản, nếu tài khoản còn số dư và khách hàng chưa đến nhận, Ngân hàng sẽ chuyển số dư trên tài khoản sang một tài khoản giữ hộ chờ thanh toán và không tiếp tục trả lãi. Ngân hàng sẽ chi trả số dư trên khi khách hàng đến ngân hàng thực hiện thủ tục thanh toán theo quy định.

3. Tạm khóa tài khoản:

- a) Ngân hàng thực hiện tạm khóa tài khoản của khách hàng (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản khi: (i) có văn bản yêu cầu của chủ tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) hoặc (ii) Ngân hàng phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán bằng các phương thức điện tử do Ngân hàng triển khai trong từng thời kỳ hoặc (iii) theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với Ngân hàng, trừ trường hợp quy định tại điểm b khoản này.
- b) Ngân hàng có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa tài khoản trong 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 khoản nợ phải trả cho Ngân hàng.
- c) Việc chấm dứt tạm khóa tài khoản và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của chủ tài khoản (hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Ngân hàng,

Điều 8. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Tài khoản

1. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của KH

- a) Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch Tài khoản, KH có thể trực tiếp yêu cầu trên Ứng dụng Timo, đến các điểm giao dịch phục vụ Khách hàng của NHS Timo hoặc liên hệ với Ngân hàng Bản Việt thông qua Timo Care theo số điện thoại 1800-6788 hoặc số điện thoại khác theo thông báo của NHS Timo hoặc thông qua phương thức khác do NHS Timo triển khai và thông báo cho KH từng thời kỳ. Trường hợp KH đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại Timo Care, KH có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của Ngân hàng Bản Việt) trong thời hạn theo quy định của Ngân hàng Bản Việt từng thời kỳ. KH cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của Ngân hàng Bản Việt khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, KH thực hiện theo quy định của Ngân hàng Bản Việt và quy định của pháp luật về ủy quyền.
- b) Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong vòng 90 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

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

- a) Ngân hàng có trách nhiệm xử lý đề nghị 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.
- b) Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, Ngân hàng thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và theo 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 thỏa thuận về điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán.
- c) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại nhưng vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Ngân hàng thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại. Khách hàng có thể ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản theo từng lần giao dịch hoặc có thời hạn.
- d) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Ngân hàng Bản Việt sẽ 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, Cơ quan thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho KH về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại 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 tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Ngân hàng Bản Việt và KH sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

- e) Trường hợp Ngân hàng Bản Việt, KH và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Cam kết của khách hàng liên quan đến nghĩa vụ thuế Hoa Kỳ

1. Các dấu hiệu Hoa Kỳ theo quy định của Đạo luật Tuân thủ thuế các tài khoản có dấu hiệu Hoa Kỳ (Đạo luật FATCA):
 - a) Khách hàng cá nhân: Là khách hàng cá nhân có mang một trong các dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ theo chi tiết như sau:
 - Công dân Hoa Kỳ hoặc người cư trú dài hạn có thẻ xanh hoặc người cư trú Hoa Kỳ (hiện diện/sống tại Hoa Kỳ hơn 31 ngày trong 01 năm và trên 183 ngày trong 03 năm);
 - Nơi sinh tại Hoa Kỳ;
 - Địa chỉ cư trú hay địa chỉ liên lạc tại Hoa Kỳ (bao gồm hòm thư bưu điện tại Hoa Kỳ);
 - Số điện thoại tại Hoa Kỳ;
 - Có hơn một lệnh yêu cầu thanh toán vào hoặc nhận được từ một tài khoản được duy trì trong lãnh thổ Hoa Kỳ;
 - Địa chỉ “nhờ chuyển thư” hay địa chỉ “giữ thư” mà địa chỉ đó là địa chỉ duy nhất đối với khách hàng tại Hoa Kỳ;
 - Có ủy quyền cho người có địa chỉ tại Hoa Kỳ;
 - Người liên quan của khách hàng cá nhân có một trong các yếu tố Hoa Kỳ của:
 - + Khách hàng cá nhân nêu trên (trường hợp Người liên quan là cá nhân); hoặc
 - + Khách hàng tổ chức theo điểm b khoản 1 Điều này (trường hợp Người liên quan là tổ chức);
 - b) Khách hàng tổ chức: Là khách hàng tổ chức có mang một trong các dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ theo chi tiết như sau:
 - Công ty có giấy phép kinh doanh ở Hoa Kỳ và được sở hữu 100% bởi công dân Hoa Kỳ;
 - Thành lập tại Hoa Kỳ;
 - Địa chỉ văn phòng hay địa chỉ liên lạc tại Hoa Kỳ (bao gồm hòm thư bưu điện tại Hoa Kỳ);
 - Số điện thoại tại Hoa Kỳ;
 - Có hơn một lệnh yêu cầu thanh toán vào hoặc nhận được từ một tài khoản được duy trì trong lãnh thổ Hoa Kỳ;
 - Địa chỉ “nhờ chuyển thư” hay địa chỉ “giữ thư” mà địa chỉ đó là địa chỉ duy nhất đối với khách hàng tại Hoa Kỳ;
 - Có ủy quyền cho người có địa chỉ tại Hoa Kỳ;
 - Người có quyền kiểm soát của khách hàng tổ chức có một trong các yếu tố Hoa Kỳ của:
 - + Khách hàng cá nhân được quy định tại điểm a khoản 1 Điều này (trường hợp Người có quyền kiểm soát là cá nhân); hoặc
 - + Khách hàng tổ chức nêu trên (trường hợp Người có quyền kiểm soát là tổ chức);
2. Khách hàng và Người liên quan xác nhận những thông tin được cung cấp ở Giấy bổ sung thông tin khách hàng có yếu tố Hoa Kỳ là đúng, chính xác và đầy đủ.
3. Bằng việc đánh dấu vào những ô thích hợp tại phần “Thông tin kê khai theo Luật Thuế Hoa Kỳ”, Khách hàng và Người liên quan đã khai báo về tình trạng thuế theo Luật Thuế Hoa Kỳ. Khách hàng và Người liên quan hiểu rằng việc kê khai sai hoặc gây hiểu lầm về tình trạng thuế của Khách hàng và Người liên quan có thể dẫn đến việc bị phạt bởi Luật Thuế

Hoa Kỳ, đặc biệt là Đạo luật tuân thủ thuế tài khoản nước ngoài (FATCA) và Khách hàng và Người liên quan cam kết chấp nhận chi trả các khoản phạt này.

4. Khách hàng và Người liên quan đồng ý cung cấp cho Ngân hàng những thông tin, hồ sơ có liên quan theo như yêu cầu của Ngân hàng. Trong trường hợp có bất cứ sự thay đổi nào trong các thông tin mà Khách hàng và Người liên quan cung cấp cho Ngân hàng bao gồm việc thay đổi tình trạng thuế Hoa Kỳ hoặc Khách hàng và Người liên quan trở thành công dân hoặc người cư trú tại Hoa Kỳ, Khách hàng và Người liên quan cam kết thông báo bằng văn bản cho Ngân hàng, trong mọi tình huống, trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự thay đổi để điều chỉnh và/hoặc cập nhật các thông tin của Khách hàng và Người liên quan, các thông tin được thay đổi và/hoặc cập nhật này sẽ được sử dụng và thay thế cho các thông tin mà Khách hàng và Người liên quan đã cung cấp cho Ngân hàng trước đó.
5. Tùy theo luật pháp hoặc quy định áp dụng tại địa phương, Khách hàng và Người liên quan chấp thuận cho Ngân hàng hoặc bất kỳ Công ty con/Công ty liên kết của Ngân hàng chia sẻ thông tin của Khách hàng và Người liên quan cho cơ quan thuế, cơ quan quản lý ở trong và ngoài nước hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ của bên thứ ba khi cần thiết để thiết lập nghĩa vụ thuế của Khách hàng và Người liên quan trong bất kỳ thẩm quyền nào.
6. Trong trường hợp có yêu cầu của cơ quan quản lý hoặc cơ quan thuế trong hay ngoài nước, Khách hàng và Người liên quan chấp thuận và đồng ý rằng Ngân hàng có thể giữ lại từ (các) tài khoản của Khách hàng và Người liên quan số tiền như được yêu cầu theo Pháp luật, quy định và chỉ thị hiện hành. Khách hàng và Người liên quan đồng ý vô điều kiện và không hủy ngang rằng Ngân hàng có toàn quyền (i) đóng (các) tài khoản; (ii) không tiếp tục cung cấp các dịch vụ ngân hàng; (iii) chuyển số tiền có trên tài khoản cho bất kỳ cơ quan thuế nào. Theo đó, Ngân hàng sẽ không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến khoản thuế hoặc số tiền mà Ngân hàng giữ lại theo yêu cầu của cơ quan thuế, cơ quan quản lý ở trong và ngoài nước và/hoặc bất kỳ mất mát hoặc thiệt hại nào phát sinh do việc Ngân hàng tuân thủ theo quy định của các cơ quan thuế, cơ quan quản lý ở trong và ngoài nước.
7. Khách hàng và Người liên quan cam kết chịu trách nhiệm thanh toán bồi hoàn cho Ngân hàng bất kỳ mất mát hoặc thiệt hại chi phí và phí tổn thu hồi các thiệt hại này phát sinh do việc phá vỡ và/hoặc không tuân thủ theo các nội dung tại cam kết này và/hoặc các điều khoản, điều kiện khác mà Khách hàng và Người liên quan đồng ý với Ngân hàng cũng như việc cung cấp cho Ngân hàng các thông tin sai lệch hoặc từ chối cung cấp thông tin cho Ngân hàng. Ngân hàng có toàn quyền thực hiện mọi hành động nhằm mục đích thu hồi lại các mất mát và thiệt hại mà Ngân hàng đã chịu, bao gồm việc xử lý tài sản thuộc sở hữu của Khách hàng và Người liên quan.
8. Khách hàng và Người liên quan đồng ý rằng các nội dung cam kết nêu trên sẽ thay thế các nội dung mà Khách hàng và Người liên quan đã cam kết với Ngân hàng tại các văn bản khác phát sinh trước đây.
9. Khách hàng đồng ý cho Ngân hàng hoặc công ty con, công ty liên kết (bao gồm các Chi nhánh/Phòng giao dịch) tuân thủ theo quy định thuế của Hoa Kỳ, bao gồm việc cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền nếu cần thiết để thiết lập các nghĩa vụ về thuế theo quy định.
10. Ngân hàng sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với các khoản thuế phải trích lập đối với các khoản thanh toán đã được báo cáo cho khách hàng theo quy định Thuế của Hoa Kỳ.
11. Khi được yêu cầu bởi cơ quan quản lý trong nước hoặc nước ngoài, khách hàng đồng ý cho Ngân hàng được trích tiền từ tài khoản của mình khoản tiền được yêu cầu theo quy định pháp luật hoặc theo lệnh của cơ quan quản lý.

Điều 10. Xác nhận và cam kết khác của Khách hàng và Người liên quan

1. Khách hàng và Người liên quan (nếu có) hiểu rõ rằng Ngân hàng không có nghĩa vụ tư vấn các vấn đề liên quan đến Thuế. Khách hàng và Người liên quan tự chịu trách nhiệm với nghĩa vụ báo cáo và nộp thuế trên toàn cầu cho các khoản thu nhập liên quan đến (các) tài khoản của Khách hàng và Người liên quan và hiểu rằng Ngân hàng yêu cầu Khách hàng và Người liên quan tuân thủ đầy đủ nghĩa vụ Thuế. Khách hàng và Người liên quan sẽ chịu trách nhiệm tìm kiếm các tư vấn Thuế độc lập cho bất kỳ giao dịch hoặc hướng dẫn nào liên quan đến tài khoản của Khách hàng

- và Người liên quan tại Ngân hàng. Trong trường hợp có giấy giới thiệu bởi bên thứ ba cho tư vấn thuế cụ thể, hợp đồng cho tư vấn thuế giữa Khách hàng và Người liên quan và bên thứ ba, và bất cứ tư vấn nào được đưa ra thì đó là trách nhiệm của bên thứ ba, chứ không phải của Ngân hàng.
2. Khách hàng và Người liên quan (nếu có) có nghĩa vụ cung cấp tất cả các thông tin và tài liệu liên quan khi được Ngân hàng yêu cầu theo yêu cầu của Luật pháp nhằm cho phép Ngân hàng tuân thủ đầy đủ tính pháp lý và các nghĩa vụ báo cáo Thuế của Ngân hàng.
 3. Khách hàng và Người liên quan (nếu có) hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật nếu Khách hàng và Người liên quan thuộc đối tượng bắt buộc phải có kế toán trưởng (hoặc người phụ trách kế toán) nhưng Khách hàng và Người liên quan không cung cấp thông tin cũng như chữ ký của kế toán trưởng (hoặc người phụ trách kế toán) cho Ngân hàng.
 4. Khách hàng và Người liên quan hiểu, thừa nhận và đồng ý với các phương thức Thông báo, giải pháp bảo mật do Ngân hàng và/hoặc NHS Timo cung cấp từng thời kỳ.
 5. Khách hàng và Người liên quan cam kết thực hiện theo các yêu cầu, thông báo của Ngân hàng, NHS Timo theo quy định của pháp luật

Điều 11. Trao đổi thông tin, cung cấp thông tin và Các điều khoản sửa đổi bổ sung

1. Ngân hàng được phép thay thế, sửa đổi bổ sung Điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán này và thông báo cho Khách hàng tối thiểu trước 01 ngày làm việc theo các hình thức được nêu tại Khoản 2 Điều này. Các nội dung thay thế, sửa đổi, bổ sung sẽ có giá trị áp dụng nếu Khách hàng vẫn tiếp tục sử dụng tài khoản sau khi sự thay thế, sửa đổi, bổ sung nêu trên có hiệu lực trừ khi Khách hàng phản đối bằng cách biểu lộ ý định chấm dứt việc sử dụng Tài khoản bằng việc Ngân hàng nhận được văn bản yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Tài khoản từ Khách hàng.
2. Các hình thức gửi thông báo cho Khách hàng:
 - a) Đăng tại website của Ngân hàng dành riêng cho NHS Timo; hoặc
 - b) Gửi tới địa chỉ thư điện tử (e-mail) mà khách hàng đăng ký với Ngân hàng; hoặc
 - c) Công bố, thông báo tại các điểm giao dịch của NHS Timo; hoặc
 - d) Gửi tới địa chỉ khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng; hoặc
 - e) Gửi tới số điện thoại khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ
 - f) Các phương thức khác do Ngân hàng và/hoặc NHS Timo triển khai theo từng thời kỳ
3. KH đồng ý đăng ký nhận văn bản, cuộc gọi, tin nhắn, thư điện tử, thông báo qua ứng dụng, website chính thức từ Ngân hàng/ website của Ngân hàng dành riêng cho NHS Timo để thông báo, quảng cáo, chăm sóc khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn các nội dung thông báo biến động số dư tài khoản, OTP, giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại, các điều chỉnh về chính sách và các thông tin khác phục vụ hoạt động của Ngân hàng/ NHS Timo) theo quyết định của Ngân hàng/ NHS Timo mà không bị giới hạn về số lượng và thời gian, trừ trường hợp KH có ý kiến khác thể hiện rõ ràng bằng văn bản. KH đồng ý cho Ngân hàng/ NHS Timo ghi âm cuộc gọi để nâng cao chất lượng dịch vụ.
4. Ngân hàng/ NHS Timo sẽ thông báo cho KH các vấn đề liên quan tới sửa đổi, bổ sung Hợp đồng, chính sách của Ngân hàng/ NHS Timo đối với Dịch vụ bằng một trong các phương thức gửi thông báo quy định tại văn bản này.
5. Các Bên thống nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của KH như nêu tại Khoản 1 nêu trên là địa chỉ, số điện thoại và email mà KH đăng ký trong Giấy Đăng ký. KH được coi là đã nhận được thông báo của Ngân hàng/NHS Timo khi Ngân hàng/NHS Timo đã thông báo bằng các phương thức nêu trên tới địa chỉ, số điện thoại, email của KH hoặc đã thông báo/niêm yết tại điểm kinh doanh phục vụ KH Timo hoặc trên website của Ngân hàng/website của Ngân hàng dành riêng cho NHS Timo hoặc thông báo qua các phương tiện khác của Ngân hàng và/hoặc NHS Timo. Trường hợp KH có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho Ngân hàng/NHS Timo bằng văn bản; nếu

không thông báo thì Ngân hàng/NHS Timo có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại và email cũ và mặc nhiên coi như KH đã nhận được thông báo khi Ngân hàng/NHS Timo thông báo tới địa chỉ, số điện thoại và email này và nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc KH.

- Ngân hàng Bản Việt được sử dụng các thông tin về KH và các khoản tín dụng, thông tin về tài khoản, thông tin giao dịch của KH bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do KH cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký kết giữa KH và Ngân hàng Bản Việt để cung cấp cho các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và/hoặc đánh giá tín nhiệm hoạt động hợp pháp tại Việt Nam, hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật hoặc cung cấp cho các đối tác liên quan trong việc hợp tác với Ngân hàng Bản Việt để phát triển, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng Bản Việt.
- Mọi thông báo, yêu cầu của KH phải được gửi tới Ngân hàng/NHS Timo theo một trong các phương thức sau đây: Bằng văn bản tại các điểm giao dịch gần nhất phục vụ KH của Ngân hàng/NHS Timo, hoặc qua tổng đài Timo Care theo số điện thoại 1800-6788 (dành cho KH gọi trong nước) hoặc số +8428 7300 8466 (dành cho KH gọi từ nước ngoài) hoặc số điện thoại khác do NHS Timo thông báo từng thời kỳ. Tùy từng giao dịch mà KH yêu cầu, sau khi nhận được thông báo của KH qua các phương thức trên, Ngân hàng Bản Việt có thể yêu cầu KH hoàn thiện các thủ tục liên quan trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 12. Luật điều chỉnh và Giải quyết tranh chấp

- Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý tài khoản, Chủ tài khoản, và Ngân hàng sẽ cùng giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp quá 90 ngày kể từ ngày xảy ra tranh chấp mà không thương lượng được, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết. Các Bên thống nhất rằng, địa chỉ của Các Bên như nêu tại Giấy Đăng ký là địa chỉ được sử dụng để Tòa án xác định thẩm quyền giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp KH thay đổi địa chỉ mà không thông báo cho NHS Timo bằng văn bản, thì được hiểu là KH cố tình giấu địa chỉ, trốn tránh nghĩa vụ và Ngân hàng Bản Việt có quyền yêu cầu Tòa án thụ lý giải quyết vụ án theo thủ tục chung.
- Điều Khoản và Điều kiện này được điều chỉnh bởi luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
- Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của bản Điều Khoản và Điều Kiện này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không thể cưỡng chế thi hành bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thì những điều khoản hay điều kiện đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản và điều kiện, các phần hoặc các khoản mục khác của Điều Khoản và Điều Kiện này.
- Những nội dung nào chưa được quy định trong Điều Khoản và Điều Kiện này sẽ thực hiện theo các quy định sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng Bản Việt được công bố công khai và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 13. Hiệu lực

- Điều khoản và điều kiện này có hiệu lực áp dụng cho việc mở, sử dụng tài khoản và sử dụng các Dịch vụ tài khoản của khách hàng tại Ngân hàng Bản Việt và/hoặc NHS Timo. Các Điều Khoản và Điều Kiện này sẽ được áp dụng đối với tất cả các giao dịch thông qua Tài khoản thanh toán Timo, tài khoản thanh toán e-Timo được Khách hàng cá nhân thuộc NHS Timo thực hiện kể từ ngày Điều Khoản và Điều Kiện này có hiệu lực (được hiểu bao gồm cả các KH đã mở và sử dụng Tài khoản thanh toán Timo trước đó).
- KH xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng các Điều Khoản và Điều Kiện, các quy định khác của Ngân hàng Bản Việt liên quan đến Dịch vụ và các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan.