

BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN DÀNH CHO KHTC TẠI SHB

Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội (SHB) trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã tin tưởng lựa chọn sử dụng dịch vụ của SHB. Khi Quý khách hàng lựa chọn việc mở tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ tại SHB, Quý khách hàng phải tuân thủ các nội dung đã thỏa thuận và các quy định của từng loại hình Dịch vụ. Bản điều khoản, điều kiện về mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán này là một phần không thể tách rời của Đề nghị/Giấy đăng ký liên quan việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ tài khoản dành cho khách hàng tổ chức¹, tạo thành một Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ tài khoản giữa Khách hàng và SHB (gọi tắt là “Hợp đồng”).

Điều 1. Giải thích từ ngữ:

1. **SHB:** là Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội.
2. **Tài khoản thanh toán (TKTT):** là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của Khách hàng mở tại SHB để sử dụng các dịch vụ thanh toán do SHB cung ứng.
3. **TKTT chung (tài khoản đồng chủ sở hữu):** là TKTT có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản. Chủ TKTT chung là tổ chức hoặc cá nhân. Mục đích sử dụng TKTT chung, quyền và nghĩa vụ của các chủ TKTT chung và các quy định liên quan đến việc sử dụng tài khoản chung phải được xác định rõ bằng văn bản đã được SHB chấp thuận.
4. **Điểm giao dịch:** là Trung tâm kinh doanh, các Chi nhánh và Phòng Giao dịch của SHB trên toàn hệ thống.
5. **Số dư tối thiểu:** là số tiền tối thiểu khách hàng phải duy trì trên tài khoản.
6. **FATCA:** Đạo luật tuân thủ thuế đối với tài khoản nước ngoài của Hòa Kỳ.

Điều 2. Quy định về phí (các loại phí, việc thay đổi về phí)

1. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán cho SHB các khoản phí phát sinh trong quá trình sử dụng tài khoản theo Biểu phí do SHB ban hành phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ được công bố công khai trên cổng thông tin tại địa chỉ www.shb.com.vn và tại các điểm giao dịch hoặc theo các thỏa thuận khác của SHB với Khách hàng (nếu có).
2. Trường hợp có sự thay đổi về biểu phí, SHB sẽ công bố công khai trên cổng thông tin tại địa chỉ www.shb.com.vn và tại các điểm giao dịch của SHB.
3. Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ và đúng hạn các loại phí dịch vụ do SHB công bố.

Điều 3. Sử dụng TKTT

1. Phạm vi sử dụng TKTT và các trường hợp từ chối lệnh thanh toán:
 - a) Khách hàng được sử dụng TKTT trong phạm vi số dư Có và hạn mức thấu chi (nếu có thỏa thuận) trên TKTT để nộp, rút tiền mặt (theo quy định của Pháp luật và SHB trong từng thời kỳ) và yêu cầu SHB cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ, theo dõi các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
 - b) SHB có quyền từ chối thực hiện lệnh thanh toán của khách hàng trong trường hợp:
 - Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở TKTT hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở, sử dụng TKTT;
 - Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ,;
 - TKTT không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán;
 - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

¹ Bản đề nghị/giấy đăng ký của Khách hàng tổ chức bao gồm không giới hạn: Đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ tài khoản dành cho Khách hàng tổ chức; Đề nghị đăng ký thông tin và mở tài khoản thanh toán dành cho Khách hàng tổ chức; Giấy đăng ký mở thêm tài khoản dành cho tổ chức; Đề nghị kiêm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán chung,...

- TKTT đang bị phong tỏa toàn bộ hoặc TKTT đang bị đóng, TKTT bị phong tỏa một phần mà phần không bị phong tỏa không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán;
 - Khách hàng vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 10 của Bản điều kiện và điều khoản này;
 - Khách hàng từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của SHB hoặc khi SHB có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền;
 - Các trường hợp khác theo Hợp đồng này, bao gồm không giới hạn trường hợp TKTT có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí của SHB.
 - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
2. Trường hợp TKTT chung giữa tổ chức với cá nhân thì việc sử dụng TKTT chung của cá nhân là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi phải được thực hiện thông qua người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật. Người giám hộ, người đại diện theo pháp luật thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua TKTT chung của người được giám hộ hoặc người mà mình làm đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện.
3. Việc sử dụng TKTT chung phải được thực hiện theo đúng các nội dung cam kết và thỏa thuận trong Văn bản thỏa thuận quản lý và sử dụng TKTT chung của các chủ tài khoản và phải tuân theo các nguyên tắc sau:
- a) Các chủ TKTT chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với TKTT chung và việc sử dụng TKTT chung phải được sự chấp thuận của tất cả các chủ tài khoản. Mỗi chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng TKTT chung;
 - b) Các chủ TKTT chung có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì TKTT chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ TKTT chung theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối;
 - c) Thông báo liên quan đến việc sử dụng TKTT chung phải được gửi đến tất cả các chủ tài khoản, trừ trường hợp giữa SHB và các chủ TKTT chung có thỏa thuận khác;
 - d) Từng chủ TKTT chung có thể ủy quyền cho người khác thay mặt mình sử dụng TKTT chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản chung còn lại;
 - e) Khi một trong các chủ thể đứng tên mở TKTT chung là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất năng lực hành vi dân sự; chủ thể đứng tên mở TKTT chung là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TKTT chung được giải quyết theo quy định của pháp luật.
4. Ủy quyền sử dụng tài khoản: Khách hàng có thể ủy quyền cho người khác sử dụng TKTT theo từng lần giao dịch hoặc có thời hạn; ủy quyền một phần hoặc toàn bộ quyền của mình theo thủ tục và quy định của SHB trong từng thời kỳ, phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 4. Phong tỏa tài khoản

1. SHB thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT của Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a) Theo thỏa thuận trước giữa Khách hàng và SHB hoặc theo yêu cầu của Khách hàng;
 - b) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - c) SHB phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TKTT của Khách hàng;
 - d) Khi có yêu cầu bằng văn bản về việc 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 sau khi ghi Có vào TKTT của khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.
 - e) SHB phát hiện có dấu hiệu gian lận, vi phạm pháp luật liên quan đến TKTT;
 - f) Có văn bản yêu cầu phong tỏa của một trong các chủ TKTT chung trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa SHB và các chủ TKTT chung và/hoặc trường hợp quy định tại điểm c Khoản 1 Điều 7 Hợp đồng này ;
 - g) Khi SHB 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 (là các yếu tố, đặc điểm sinh học gắn liền với khách hàng thực hiện định danh, khó làm giả, có tỷ lệ trùng nhau thấp như vân tay, khuôn mặt, mống mắt, giọng nói và các yếu tố khác) trong quá trình mở và sử dụng TKTT bằng phương thức điện tử.
 - h) Các trường hợp phong tỏa theo quy định pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và/hoặc theo quy định của pháp luật khác có liên quan.
2. Ngay sau khi phong tỏa TKTT, SHB phải gửi thông báo bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo khác do SHB lựa chọn (email/tin nhắn/Fax/...) về việc phong tỏa tài khoản cho khách hàng (hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của Khách hàng) biết về lý do và phạm vi phong tỏa TKTT trừ trường hợp cơ quan có thẩm

- quyền có văn bản yêu cầu SHB không thông báo cho khách hàng về việc phong tỏa TKTT.
3. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
 4. SHB chấm dứt phong tỏa TKTT khi có một trong các điều kiện sau:
 - a) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Khách hàng và SHB;
 - b) Có quyết định chấm dứt phong tỏa TKTT của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - c) SHB đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
 - d) Sau khi SHB xác minh TKTT không có gian lận hoặc vi phạm pháp luật;
 - e) Sau khi SHB xác minh TKTT không có sai lệch hoặc không có dấu hiệu bất thường giữa nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách trong quá trình mở và sử dụng TKTT bằng phương thức điện tử.
 - f) Có thông báo bằng văn bản yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ TKTT chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa SHB và các chủ TKTT chung.
 - g) Trường hợp khác theo quy định pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và/hoặc quy định pháp luật khác có liên quan trong từng thời kỳ.

Điều 5. Đóng tài khoản

1. SHB được phép đóng TKTT của Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a) Khách hàng có văn bản yêu cầu đóng TKTT và Khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT.
 - b) Khách hàng là tổ chức bị phá sản, giải thể, bị sáp nhập, bị hợp nhất, bị chia, các trường hợp khác bị chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật.
 - c) Khi TKTT hết số dư hoặc số dư TKTT nhỏ hơn số dư tối thiểu và tài khoản đó đã ngừng giao dịch trong thời gian 12 tháng. SHB sẽ gửi thông báo bằng văn bản hoặc bằng hình thức khác do SHB lựa chọn (email/tin nhắn/Fax/...) về việc đóng TKTT và các vấn đề khác liên quan đến việc đóng tài khoản cho Khách hàng tối thiểu trước 05 (năm) ngày làm việc trước ngày đóng tài khoản.
 - d) Khách hàng vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận liên quan đến việc mở và sử dụng tài khoản với SHB;
 - e) Khách hàng vi phạm hành vi bị cấm về TKTT quy định tại Điều 10 Hợp đồng này;
 - f) Các trường hợp theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với SHB.
 - g) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
2. Sau khi đóng TKTT, SHB sẽ gửi thông báo bằng văn bản hoặc bằng hình thức khác do SHB lựa chọn (email/tin nhắn/Fax/...) cho khách hàng.
3. Số dư còn lại sau khi đóng TKTT được xử lý như sau:
 - a) Chi trả theo đề nghị đóng tài khoản của Khách hàng hoặc được thực hiện theo thỏa thuận trước giữa Khách hàng và SHB;
 - b) Chi trả theo quyết định của Cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - c) Chi trả theo các quy định của pháp luật.
4. SHB quản lý số dư còn lại trên TKTT trong trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản đã được thông báo mà không đến nhận lại hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với Khách hàng, phù hợp với quy định pháp luật.
5. Sau khi đóng TKTT, Khách hàng muốn sử dụng TKTT tại SHB thì phải làm thủ tục để mở TKTT mới.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. Quyền của Khách hàng

- a) Sử dụng số tiền trên TKTT của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ;
- b) Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do SHB cung ứng;
- c) Ủy quyền trong sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật và theo thỏa thuận tại Hợp đồng này;
- d) Yêu cầu SHB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên TKTT của mình theo thỏa thuận với SHB;
- e) Được yêu cầu SHB phong tỏa, chấm dứt phong tỏa theo quy định của pháp luật và Hợp đồng này, đóng TKTT đã mở; được gửi thông báo cho SHB về việc phát sinh tranh chấp về TKTT chung giữa các chủ TKTT chung;
- f) Yêu cầu SHB hướng dẫn quản lý, sử dụng TKTT an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng TKTT theo thỏa thuận với SHB;
- g) Các quyền khác theo quy định của pháp luật và/hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa SHB với Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

- a) Kê khai mọi thông tin trên Đề nghị kiêm Hợp đồng đăng ký thông tin, mở và sử dụng TKTT và dịch vụ tài khoản đầy đủ, rõ ràng, chính xác. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho SHB nơi mở tài khoản khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở TKTT của Khách hàng.
- b) Đảm bảo có đủ tiền trên TKTT để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với SHB thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản;
- c) Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật và theo thỏa thuận với SHB;
- d) Kịp thời thông báo cho SHB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng;
- e) Hoàn trả hoặc phối hợp với SHB hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TKTT của mình;
- f) Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan đến hồ sơ khách hàng, hồ sơ mở và sử dụng tài khoản, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của SHB theo thỏa thuận. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan tới SHB khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ khách hàng, hồ sơ mở và sử dụng tài khoản; chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra;
- g) Cập nhật cho SHB các thông tin liên quan đến FATCA ngay khi có sự thay đổi và cung cấp đầy đủ các giấy tờ chứng minh tình trạng FATCA cho SHB;
- h) Duy trì số dư bình quân tối thiểu trên TKTT theo quy định của SHB;
- i) 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;
- k) Không được cho thuê, cho mượn TKTT của mình;
- l) Không được sử dụng TKTT 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;
- m) Tuân thủ các quy định của pháp luật và quy định nội bộ của SHB về mở và sử dụng TKTT, quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, Đạo luật tuân thủ thuế đối với tài khoản nước ngoài của Hoa Kỳ (FATCA);
- n) Cam kết chỉ sử dụng một mã khách hàng (CIF) duy nhất tại SHB;
- o) Đảm bảo các cá nhân liên quan đến việc mở và sử dụng TKTT tại SHB đồng ý, không hủy ngang việc: (i) để SHB và/hoặc Bên thứ ba được xử lý dữ liệu của các cá nhân đó² cho mục đích mở, sử dụng và quản lý tài khoản và/hoặc phát triển khách hàng/hệ thống của SHB và/hoặc để thực hiện nghĩa vụ của cá nhân và/ hoặc của Khách hàng đối với SHB (nếu có) hoặc cho mục đích khác phù hợp với hoạt động kinh doanh của SHB và quy định của pháp luật; (ii) Cách thức xử lý dữ liệu cá nhân: do SHB và/hoặc Bên thứ ba quyết định trong từng thời kỳ phù hợp với quy định pháp luật; (iii) Thời gian bắt đầu và thời gian kết thúc xử lý dữ liệu cá nhân sẽ do SHB và/hoặc Bên thứ ba quyết định phù hợp với quy định pháp luật; (iv) SHB được miễn trừ mọi trách nhiệm liên quan khi thực hiện việc xử lý dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật. Mọi tranh chấp, khiếu nại liên quan đến việc cung cấp, xử lý dữ liệu cá nhân sẽ do Khách hàng và cá nhân đó tự giải;
- p) Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng TKTT quy định tại Hợp đồng này và các quy định pháp luật có liên quan.
- q) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và/hoặc theo thỏa thuận giữa SHB với Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của SHB:

1. Quyền của SHB

- a) SHB được chủ động trích (ghi Nợ) TKTT của Khách hàng trong trường hợp:
 - Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận tại Hợp đồng này hoặc theo các thỏa thuận bằng văn bản với Khách hàng phù hợp quy định của pháp luật;
 - Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật và SHB sẽ gửi thông báo bằng văn bản hoặc bằng hình thức khác do SHB lựa chọn (email/tin nhắn/Fax/...) cho Khách hàng được biết;

² Xử lý dữ liệu cá nhân là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan (theo khoản 7 Điều 2 Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân)

- Đề 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 TKTT theo quy định của pháp luật và SHB sẽ gửi thông báo bằng văn bản hoặc bằng hình thức khác do SHB lựa chọn (email/tin nhắn/Fax/...) cho Khách hàng biết;
 - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho Bên chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho Bên chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập; Việc trích Nợ TKTT phải thông báo bằng văn bản hoặc bằng hình thức khác do SHB lựa chọn (email/tin nhắn/Fax/...) cho Khách hàng biết.
 - Đề chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi và các chi phí phát sinh theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa SHB và Khách hàng. Việc trích Nợ TKTT phải thông báo bằng văn bản hoặc bằng hình thức khác do SHB lựa chọn (email/tin nhắn/Fax/...) cho Khách hàng biết.
 - Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa SHB và Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật.
- b) Từ chối thực hiện lệnh thanh toán của Khách hàng theo quy định điểm b khoản 1 Điều 3 Hợp đồng này.
 - c) Từ chối thực hiện yêu cầu phong tỏa, đóng TKTT của Khách hàng hoặc chưa phong tỏa TKTT chung khi Khách hàng hoặc một trong các chủ TKTT chung 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 SHB hoặc toàn bộ số dư TKTT đang được bảo đảm cho nghĩa vụ của một/các chủ TKTT và/hoặc bên thứ ba tại SHB theo các hợp đồng bảo đảm đã ký kết (nếu có).
 - d) Quy định về số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên TKTT và thông báo công khai (bằng hình thức do SHB lựa chọn), hướng dẫn cụ thể để Khách hàng biết;
 - e) Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng TKTT phù hợp các quy định của pháp luật;
 - e) Được tự động chuyển đổi trạng thái tài chính/trạng thái tài khoản để đảm bảo nghĩa vụ thanh toán của Khách hàng với SHB;
 - f) Phạt do Khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản đã thỏa thuận hoặc đã có quy định;
 - g) Trường hợp Khách hàng không cung cấp bất kỳ tài liệu nào liên quan đến các khoản thuế liên quan đến Hoa Kỳ hoặc tài liệu miễn trừ thuế hoặc không thể giải thích để chứng minh Khách hàng không phải là đối tượng nộp thuế Hoa Kỳ mặc dù Khách hàng có những dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ, Khách hàng sẽ được xem là công dân Hoa Kỳ hoặc chủ tài khoản không tuân thủ. SHB được phép khấu trừ trên các khoản thanh toán có thể khấu trừ có nguồn gốc từ Hoa Kỳ của Khách hàng theo quy định của FATCA;
 - h) Trong trường hợp phát hiện Khách hàng vi phạm các quy định của Pháp luật hoặc thỏa thuận với SHB, có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc thực hiện các giao dịch vi phạm pháp luật theo đánh giá của SHB bao gồm cả các giao dịch liên quan đến đánh bạc, lừa đảo,..., SHB có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán, giữ lại bằng chứng và thông báo cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét, xử lý;
 - i) Quyền yêu cầu khách hàng cung cấp thêm các giấy tờ pháp lý cần thiết để bổ sung cho hồ sơ mở tài khoản trên cơ sở đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật, bảo vệ quyền lợi của Khách hàng.
 - j) Các quyền khác theo quy định của pháp luật và/hoặc theo thỏa thuận giữa SHB và Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

2. Nghĩa vụ của SHB:

- a) Thực hiện lệnh thanh toán của Khách hàng sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán. Để làm rõ các lệnh thanh toán của Khách hàng được coi là hợp pháp, hợp lệ nếu phù hợp với quy định của pháp luật, quy định nội bộ của SHB và phù hợp với nội dung thỏa thuận giữa SHB và Khách hàng theo Hợp đồng này và/hoặc các văn bản thỏa thuận khác
- b) Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của Khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng TKTT;
- c) Kịp thời ghi Có vào TKTT của Khách hàng các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với TKTT của Khách hàng; Phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào TKTT của khách hàng theo đề nghị của ngân hàng/điểm giao dịch phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập;
- d) Thông tin đầy đủ, kịp thời cho Khách hàng về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên TKTT và việc phong tỏa TKTT và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng TKTT bằng văn bản hoặc bằng hình thức khác do SHB lựa chọn (email/tin nhắn/Fax/...) và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;

- e) Cập nhật thông tin khách hàng định kỳ hoặc khi khách hàng thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở TKTT và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết khách hàng khi xác định khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí SHB ban hành. Bảo quản lưu trữ hồ sơ mở TKTT và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật;
- f) Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của Khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung, các thông tin liên quan đến TKTT và giao dịch trên TKTT của Khách hàng theo quy định của pháp luật và theo Hợp đồng này;
- g) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp: Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của ngân hàng bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ; không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật; không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng TKTT khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc khách hàng, TKTT của khách hàng liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;
- h) Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố;
- i) Hướng dẫn khách hàng sử dụng TKTT an toàn, thông báo, giải thích cho khách hàng về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng TKTT và giải đáp, xử lý tra soát, khiếu nại của Khách hàng theo thỏa thuận trong Hợp đồng này và theo quy định của pháp luật trong từng thời kỳ;
- j) Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng TKTT quy định tại Hợp đồng này và quy định pháp luật có liên quan;
- k) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và/hoặc theo thỏa thuận giữa SHB với Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 8. Đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng TKTT

1. SHB và Khách hàng cam kết bảo mật mọi thông tin liên quan đến Hợp đồng và chỉ sử dụng thông tin cho mục đích thực hiện Hợp đồng này, không tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào các thông tin được bảo mật nếu không được sự đồng ý bằng văn bản của bên kia, trừ trường hợp quy định tại khoản 2 Điều này.
2. Thông tin của Khách hàng sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác, trừ trường hợp:
 - a) SHB phải cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - b) Cung cấp thông tin khách hàng cho Cơ quan nhà nước có thẩm quyền Việt Nam và Sở thuế vụ Hoa Kỳ theo yêu cầu của Đạo luật Tuân thủ thuế đối với tài khoản nước ngoài (FATCA) và thỏa thuận liên chính phủ được ký kết giữa Việt Nam và Hoa Kỳ về việc thực hiện FATCA;
 - c) Theo quyết định của SHB nhằm phục vụ các mục đích sau: (i) thực hiện Hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính (ii) cung cấp cho bên thứ ba hợp tác với SHB để cung cấp Dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc để hỗ trợ tra soát, giải quyết các khiếu nại, tranh chấp (nếu có) giữa SHB và Khách hàng liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này;
 - d) Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của Khách hàng.
3. SHB sẽ thường xuyên cảnh báo, hướng dẫn cho Khách hàng về các phương thức thủ đoạn tội phạm trong mở và sử dụng TKTT; Hướng dẫn việc bảo mật thông tin dữ liệu và việc sử dụng TKTT an toàn.
4. SHB sẽ xác minh lại thông tin nhận biết Khách hàng và kịp thời áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong các trường hợp dưới đây:
 - a) Khách hàng có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
 - b) SHB có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở TKTT của Khách hàng đã thu thập trước đây;
 - c) Thông tin của chủ TKTT cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của tổ chức mở TKTT có trong danh sách đen theo quy định pháp luật về Phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của NHNN hoặc danh sách Khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ công an và cơ quan chức năng cung cấp (nếu có);
 - d) Thông tin về TKTT, chủ TKTT sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan thẩm quyền.
5. SHB phải tuân thủ các quy định về an toàn, bảo mật thông tin trong hoạt động mở và sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật và quy định về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng TKTT của SHB trong từng thời kỳ.

Điều 9. Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng TKTT

1. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại:
 - a) Khách hàng có quyền yêu cầu SHB thực hiện tra soát, khiếu nại liên quan đến TKTT của mình trong quá trình sử

dụng TKTT. Hình thức tra soát, khiếu nại gồm gọi điện qua tổng đài điện thoại (có ghi âm), lập giấy đề nghị tra soát, khiếu nại tại các điểm giao dịch của SHB hoặc các hình thức khác (theo quy định của SHB trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật). Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;

- b) Trường hợp Khách hàng thực hiện tra soát, khiếu nại bằng hình thức gọi điện qua tổng đài điện thoại, Khách hàng cần bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày SHB tiếp nhận yêu cầu của Khách hàng làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát, khiếu nại;
 - c) Thời hạn Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong sử dụng TKTT là 60 ngày (tính cả ngày lễ, thứ bảy và chủ nhật) kể từ ngày phát sinh giao dịch.
2. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:
- a) 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 theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại điểm a khoản 1 Điều này, SHB có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng;
 - b) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, SHB thực hiện bồi hoàn tổn thất (nếu có) cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh do lỗi của SHB;
 - c) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, SHB thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
3. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, SHB thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; đồng thời thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. 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, SHB thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
4. Trường hợp SHB, Khách hàng 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 sẽ thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Các hành vi bị cấm trong mở và sử dụng TKTT

1. Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
2. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
3. Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán.
4. Tiết lộ, cung cấp thông tin về số dư trên TKTT, số dư thẻ ngân hàng, số dư ví điện tử và các giao dịch thanh toán của khách hàng tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán không đúng theo quy định của pháp luật có liên quan.
5. Mở hoặc duy trì TKTT, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn TKTT, ví điện tử; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin TKTT, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử.
6. Phát hành, cung ứng và sử dụng các phương tiện thanh toán không hợp pháp.
7. Thực hiện cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán khi chưa được Ngân hàng Nhà nước cấp Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán. Thực hiện cung ứng dịch vụ thanh toán mà không phải là tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.
8. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng TKTT, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
9. Tẩy xóa, thay đổi nội dung, mua, bán, chuyển nhượng, cho thuê, cho mượn, làm giả Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.
10. Ủy thác, giao đại lý cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện hoạt động được phép theo Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.
11. Gian lận, giả mạo các giấy tờ chứng minh đủ điều kiện để được cấp Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán trong hồ sơ đề nghị cấp Giấy phép.

12. Hoạt động không đúng nội dung quy định trong Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.
13. Khách hàng có TKTT tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có TKTT tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.