

**NGÂN HÀNG TMCP XĂNG DẦU  
PETROLIMEX**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**GIẤY ĐỀ NGHỊ KIỂM HỢP ĐỒNG MỞ VÀ SỬ  
DỤNG DỊCH VỤ TÀI KHOẢN THANH TOÁN**

*(Áp dụng cho Khách hàng cá nhân)*

Số hợp đồng: .....

Số HSKH/CIF: .....

....., ngày: .....

**Tại Ngân hàng TMCP Xăng dầu Petrolimex (PG Bank) - Chi nhánh/PGD: .....**

**A. THÔNG TIN VỀ CHỦ TÀI KHOẢN** (thông tin có dấu (\*) là thông tin bắt buộc phải điền):

- Họ tên (\*): .....
- Giới tính (\*):  Nam  Nữ Ngày sinh (\*): ...../...../.....
- Quốc tịch (\*): ..... Quốc tịch khác (nếu có): .....
- Thẻ CCCD/CMND/Hộ chiếu (\*): .....
- Ngày cấp (\*): ...../...../..... Nơi cấp (\*): .....
- Ngày hết hạn hộ chiếu: ...../...../..... Ngày hết hạn thị thực nhập cảnh: ...../...../.....
- Hộ khẩu thường trú (\*): .....
- Nơi ở hiện tại (\*): .....
- Địa chỉ đăng ký cư trú ở nước ngoài (nếu là người nước ngoài): .....
- Địa chỉ đăng ký cư trú tại Việt Nam (nếu là người nước ngoài): .....
- Địa chỉ đăng ký cư trú tại quốc gia mang Quốc tịch thứ 2: .....
- Thuộc đối tượng:  Người cư trú  Người không cư trú
- Email: ..... ĐTDD (\*): ..... ĐT cố định: .....
- Nghề nghiệp (\*):  Công chức  Nhân viên văn phòng  Tự kinh doanh  Khác
- Chức vụ (\*): .....
- Tình trạng hôn nhân:  Độc thân  Đã kết hôn  Khác
- Họ tên vợ/chồng: ..... Số con: .....

**B. ĐỀ NGHỊ MỞ VÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ TÀI KHOẢN** (Khách hàng vui lòng đánh dấu “✓” vào những dịch vụ đăng ký, những dịch vụ không đăng ký đánh dấu “x”)

**I. Tài khoản:**

- Loại tài khoản:  TKTT  Tài khoản Vàng  Khác:.....
- Loại tiền:  VND  USD  Khác: .....

<sup>1</sup> Nếu Quý khách là người Hoa Kỳ, Quý khách vui lòng điền thông tin về Mã số thuế Hoa Kỳ tại Mục kê khai thuế theo luật Hoa Kỳ tại trang số 3.

## MẪU CHỮ KÝ CỦA CHỦ TÀI KHOẢN SỬ DỤNG TRÊN CHỨNG TỪ GIAO DỊCH VỀ TÀI KHOẢN THANH TOÁN

Mẫu chữ ký 1	Mẫu chữ ký 2

### II. Phát hành thẻ

- Phát hành thẻ ghi nợ nội địa
- Phát hành lại thẻ trả trước định danh
- Thêm tính năng ghi nợ cho thẻ trả trước
- Phát hành lại thẻ ghi nợ nội địa
- Định danh cho thẻ trả trước vô danh:

*Chữ ký Khách hàng xác nhận phát hành thẻ*

Số thẻ trả trước (nếu có):

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### III. Đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking

- **Đăng ký sử dụng dịch vụ truy vấn thông tin qua SMS:**  Đồng ý  Không đồng ý

*Số điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ (\*):*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

*Chữ ký Khách hàng xác nhận đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking*

- Nhận các thông tin về doanh số hoạt động, số dư tài khoản và các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán qua điện thoại
- Nhận các thông tin liên quan đến giao dịch nộp, rút tiền, chuyển tiền qua điện thoại

- **Đăng ký sử dụng dịch vụ thông báo qua SMS:**  Đồng ý  Không đồng ý

Số điện thoại đăng ký sử dụng (\*):

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Email đăng ký sử dụng dịch vụ: .....

- Nhận thông báo biến động số dư tài khoản thanh toán qua SMS
- Nhận thông báo giao dịch thẻ tín dụng qua SMS
- Nhận thông báo chúc mừng sinh nhật qua SMS

**IV. Đăng ký sử dụng dịch vụ Internet Banking:**  Đồng ý  Không đồng ý

**▪ Email đăng ký sử dụng dịch vụ (\*):** .....

 Thực hiện giao dịch tài chính (chuyển khoản, gửi tiết kiệm, thanh toán sao kê thẻ tín dụng)

 Nhận thông báo biến động số dư tài khoản thanh toán qua email

 Nhận sao kê tài khoản thanh toán qua email

 Nhận thông báo giao dịch thẻ tín dụng qua email

 Nhận sao kê thẻ tín dụng qua email

*Chữ ký Khách hàng xác nhận đăng ký sử dụng dịch vụ Internet Banking*

**▪ Đăng ký hạn mức giao dịch chuyển khoản trên ngân hàng điện tử (<500.000.000 VND/ngày):** .....VND/ngày (*Hạn mức mặc định tối đa dưới 500.000.000 VND – năm trăm triệu đồng/ngày*).

**▪ Cách thức nhận mật khẩu và phê duyệt giao dịch:**

 Đăng ký nhận 3 mã số của mật khẩu qua:  SMS  Email

 Đăng ký phương thức phê duyệt giao dịch:  Token  SMS  Token/ SMS

**▪ Hình thức thu phí token:**  Thu phí một lần  Thu phí thường niên

**▪ Tài khoản thanh toán phí dịch vụ ngân hàng điện tử:**

Số tài khoản: ..... Mở tại CN/PGD: .....

**V. kê khai thuế theo luật Hoa Kỳ:**

Bằng việc đánh dấu “C” (có) vào những ô thích hợp dưới đây và ký tên vào bản “Giấy đề nghị mở tài khoản tài khoản” này, Tôi/Chúng tôi khai báo về tình trạng thuế của Tôi/Chúng tôi theo luật thuế Hoa Kỳ. Tôi/Chúng tôi hiểu rằng việc kê khai không đúng hoặc gây hiểu lầm về tình trạng thuế của mình với tư cách công dân Hoa Kỳ sẽ dẫn tới việc vi phạm luật pháp Hoa Kỳ (Nếu không là đối tượng áp dụng theo luật thuế Hoa Kỳ thì ghi “K”(Không):

 Không phải người Hoa Kỳ nhưng có dấu hiệu Hoa Kỳ (\*\*) (Quý khách vui lòng cung cấp cho PG Bank mẫu đơn W8-BEN)

 Người Hoa Kỳ (Quý khách vui lòng cung cấp cho PG Bank mẫu đơn W9)

Mã số thuế Hoa Kỳ

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

(\*\*): Quý khách vui lòng xem thêm về “dấu hiệu Hoa Kỳ”, về các Mẫu đơn W8-BEN, W9 tại Điều 3 của MB02-TKTTTCN (Điều kiện, điều khoản về mở và sử dụng tài khoản thanh toán) đi kèm Giấy đề nghị kèm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán này.

**C. TÔI CAM KẾT:**

1. Cung cấp đầy đủ hồ sơ theo hướng dẫn của PG Bank.
2. Những thông tin trên đây là đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác, đúng sự thật của các giấy tờ trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán gửi kèm.

3. Chấp hành đúng, đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành và quy định của PG Bank về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại PG Bank và xin chịu trách nhiệm đối với mọi vấn đề phát sinh trong trường hợp tôi không thực hiện đúng, đầy đủ quy định về mở và sử dụng tài khoản.
4. Chữ ký của tôi tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ tài khoản này là chữ ký mẫu cho các giao dịch Tài khoản của tôi tại PG Bank. Tôi cam kết có văn bản (kèm các giấy tờ liên quan) gửi PG Bank khi có bất kỳ sự thay đổi nào về thông tin mở tài khoản thanh toán hoặc mẫu chữ ký đã đăng ký sử dụng với PG Bank.
5. Hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc tự đảm bảo bí mật thông tin liên quan đến tài khoản, thẻ, SMS Banking và Internet Banking của tôi.
6. Tôi đã đọc, hiểu và đồng ý tuân thủ các “Điều kiện, điều khoản mở và sử dụng tài khoản thanh toán”, “Các Điều kiện, điều khoản phát hành và sử dụng thẻ thanh toán”, “Các Điều kiện, điều khoản về dịch vụ ngân hàng điện tử” ký kết với PG Bank và các điều khoản, điều kiện sửa đổi, bổ sung về tài khoản, thẻ, dịch vụ tài khoản được PG Bank thông báo công khai theo một trong các hình thức sau:
  - a) Đăng tải trên website của PG Bank, hoặc
  - b) Niêm yết công khai tại Điểm giao dịch của PG Bank, hoặc
  - c) Gửi đến địa chỉ của Khách hàng theo địa chỉ Khách hàng cung cấp.

**CHỦ TÀI KHOẢN**  
(Ký xác nhận và ghi rõ họ tên)

---

**PHẦN DÀNH CHO NGÂN HÀNG** (Khách hàng không điền vào phần này)

**1. Phần dành cho Cán bộ tiếp nhận (CBTN)<sup>2</sup>:**

- Họ và tên CBTN:..... Trưởng Phòng/Phó Phòng/Cán bộ được giao quản lý Phòng<sup>3</sup>
- Mã số CBTN:..... (Ký, ghi rõ họ tên)
- Chữ ký của CBTN:.....

**2. Phần dành cho BP KTGD:**

---

<sup>2</sup> Cán bộ tiếp nhận và Trưởng phòng/Phó phòng/Cán bộ được giao quản lý phòng phải ký xác nhận và chịu trách nhiệm về việc kiểm tra hồ sơ đầy đủ, hợp lệ theo quy định và xác thực khách hàng.

<sup>3</sup> Trưởng phòng/Phó phòng/Cán bộ được giao quản lý phòng của CBTN

Sau khi kiểm tra hồ sơ đầy đủ, hợp lệ và xác thực khách hàng, PG Bank – CN/ PGD ..... chấp nhận cung cấp các dịch vụ theo như yêu cầu của Khách hàng ngày ..... /...../....., cụ thể:

▪ Dịch vụ cung cấp cho KH:

Tài khoản    Phát hành thẻ    Internet Banking    Mobile/SMS Banking

▪ Thông tin về tài khoản:

Số tài khoản:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Loại tiền:  VND    USD    Khác:

Ngày bắt đầu hoạt động của tài khoản: ..... /..... /.....

▪ Phát hành thẻ:

Số thẻ trả trước (nếu có):

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Mã code công ty trả lương: ..... Tên công ty: .....

*(nếu đây là tài khoản trả lương)*

▪ SMS Banking:

Số điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

▪ Internet Banking:

Email đăng ký: .....

Tên đăng nhập: .....

**Giao dịch viên**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**Kiểm soát viên**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**Đại diện Ngân hàng**  
*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*

**PG BANK**

## ĐIỀU KIỆN ĐIỀU KHOẢN KIÊM HỢP ĐỒNG PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ

(Kèm theo Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán

số ..... ngày ...../...../.....)

- Căn cứ Bộ luật Dân sự của Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam được Quốc hội thông qua ngày 24/11/2015 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Luật các Tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 được Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 16/6/2010 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22/11/2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt; được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư số 30/2016/TT-NHNN ngày 14/10/2016 của Ngân hàng Nhà nước;
- Căn cứ Nghị định số 35/2007/NĐ-CP ngày 08/3/2007 của Chính phủ về giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng;
- Căn cứ Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30/6/2016 quy định về hoạt động thẻ ngân hàng; được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư số 30/2016/TT-NHNN ngày 14/10/2016 và Thông tư số 26/2017/TT-NHNN ngày 29/12/2017;
- Căn cứ vào nhu cầu và khả năng của mỗi bên,

Khách hàng và Ngân hàng thống nhất về các Quy định và Điều kiện điều khoản phát hành và sử dụng thẻ thanh toán (sau đây gọi tắt là “Hợp đồng”) dưới đây:

### Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. **PG Bank:** Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Xăng dầu Petrolimex, là đơn vị thực hiện phát hành thẻ theo quy định.
2. **Chủ thẻ:** Là cá nhân được PG Bank phát hành thẻ để sử dụng. Thông tin về Khách hàng được ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán.
3. **Thẻ ghi nợ:** Là thẻ cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của Chủ thẻ được mở tại PG Bank.
4. **Thẻ tín dụng:** Là thẻ cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với PG Bank.
5. **Thẻ trả trước:** Là thẻ cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền được nạp vào thẻ tương ứng với số tiền đã trả trước cho tổ chức phát hành thẻ. Thẻ trả trước có 2 loại: thẻ trả trước vô danh, thẻ trả trước định danh.
6. **Máy giao dịch tự động (ATM):** Là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.
7. **Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):** Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với tổ chức thanh toán thẻ.
8. **Tài khoản liên kết Thẻ:** Là tài khoản thanh toán hoặc tài khoản thấu chi (trường hợp Chủ thẻ được cấp hạn mức thấu chi) của Chủ thẻ mở tại PG Bank và được sử dụng để phát hành Thẻ.
9. **Mã số xác định Chủ thẻ (PIN):** Là mã số bảo mật được PG Bank cấp cho Chủ thẻ lần đầu và sau đó Chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch thẻ. Trong

giao dịch điện tử số PIN được coi như chữ ký của Chủ thẻ.

10. **Giao dịch thẻ:** Là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do PG Bank và tổ chức thanh toán thẻ cung ứng.

## **Điều 2. Phát hành và bàn giao Thẻ**

1. Mẫu Thẻ được áp dụng theo mẫu thẻ của PG Bank trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.
2. Chủ thẻ phải trực tiếp nhận Thẻ/PIN từ PG Bank và ký Biên bản bàn giao. Chủ thẻ phải đến nhận Thẻ trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được Giấy hẹn nhận Thẻ/thông tin về việc nhận Thẻ. Sau thời hạn này, nếu Chủ thẻ không đến nhận Thẻ và/hoặc không có thông báo gì khác thì PG Bank sẽ tự động hủy Thẻ.
3. Ngay sau khi nhận Thẻ, Chủ thẻ phải thực hiện ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ (không áp dụng đối với thẻ phi vật lý). Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, Chủ thẻ phải ký hoá đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của Chủ thẻ.

## **Điều 3. Sử dụng Thẻ**

1. Phạm vi sử dụng Thẻ: Thẻ được sử dụng để nộp/rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc sử dụng các dịch vụ khác được cung cấp tại điểm giao dịch của PG Bank, ATM, POS của PG Bank, các đối tác của PG Bank và các phương tiện thanh toán khác theo quy định của pháp luật và quy định của PG Bank. Riêng tính năng rút tiền mặt không áp dụng cho thẻ trả trước.
2. Thời hạn sử dụng thẻ: 10 năm kể từ thời điểm phát hành thẻ. Khi thẻ hết hạn, Chủ thẻ cần chủ động liên hệ với PG Bank làm thủ tục phát hành Thẻ mới, nếu có nhu cầu.
3. Hạn mức sử dụng Thẻ
  - a) Là hạn mức giao dịch của Thẻ bao gồm các hạn mức thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, hạn mức rút tiền, hạn mức chuyển khoản.
  - b) Quy định về hạn mức sử dụng Thẻ được công bố công khai trên website của PG Bank hoặc tại các điểm giao dịch của PG Bank.
4. Truy vấn thông tin Thẻ và giao dịch Thẻ: Chủ thẻ có thể quản lý và theo dõi thông tin về số dư Tài khoản liên kết Thẻ, lịch sử giao dịch của Thẻ và các thông tin cần thiết khác thông qua việc PG Bank cung cấp sao kê liên quan đến việc sử dụng Thẻ tại Chi nhánh/Phòng Giao dịch PG Bank trong giờ làm việc. Phí dịch vụ sao kê áp dụng theo quy định hiện hành của PG Bank.
5. Phí sử dụng Thẻ: Chủ thẻ phải trả phí cho việc sử dụng dịch vụ Thẻ. Loại phí và mức phí do PG Bank quy định trong từng thời kỳ. Biểu phí áp dụng là biểu phí phù hợp với quy định của pháp luật và được PG Bank công bố công khai trên website của PG Bank, tại các điểm giao dịch và/hoặc cung cấp cho Chủ thẻ khi mở Thẻ. Trường hợp có sự thay đổi về biểu phí, PG Bank sẽ thông báo cho Chủ thẻ trước 07 ngày về việc sửa đổi, bổ sung này qua email hoặc tin nhắn tới số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với PG Bank hoặc bằng văn bản và công bố trên website hoặc tại các điểm giao dịch của PG Bank. Việc Chủ thẻ sử dụng Thẻ được coi là Chủ thẻ đã đồng ý với các khoản phí sử dụng thẻ. Trường hợp không đồng ý, Chủ thẻ thông báo tới PG Bank về việc chấm dứt dịch vụ.
6. Tất cả các giao dịch Thẻ đã thành công được PG Bank coi là có giá trị và Chủ thẻ không thể thay đổi hoặc hủy ngang. Hồ sơ liên quan đến giao dịch qua Thẻ là có giá trị và bắt buộc chấp nhận.

7. Giao dịch Thẻ được thực hiện trước giờ khoá sổ (theo quy định của PG Bank) sẽ hạch toán vào cùng ngày làm việc, nếu giao dịch Thẻ được thực hiện sau thời điểm PG Bank khoá sổ hằng ngày sẽ được hạch toán vào ngày làm việc tiếp theo.
8. Chủ thẻ ủy quyền cho PG Bank tự động trích nợ Tài khoản liên kết Thẻ và/hoặc bất kỳ tài khoản thanh toán nào khác của Chủ thẻ tại PG Bank để (i) Thanh toán các giao dịch và các khoản lãi, phí, chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng Dịch vụ; (ii) Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền; (iii) PG Bank trích để thu hồi các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào tài khoản; (iv) bù trừ các nghĩa vụ của Chủ thẻ tại PG Bank và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa PG Bank và Chủ thẻ hoặc theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 4. Các trường hợp từ chối thanh toán Thẻ**

Thẻ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:

1. Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của Pháp luật;
2. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất;
3. Thẻ hết hạn sử dụng;
4. Thẻ bị khóa;
5. Số dư tài khoản thanh toán, hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán;
6. Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản thấu chi (nếu có), lãi, phí, phạt hoặc các khoản bồi thường thiệt hại (nếu có) theo các văn bản thỏa thuận giữa PG Bank với Chủ thẻ và theo quy định của pháp luật;
7. Giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch theo quy định tại Khoản 3 Điều 3 Hợp đồng này;
8. Thẻ chưa kích hoạt;
9. Chủ thẻ nhập sai mã PIN;
10. Thiết bị chấp nhận Thẻ không kết nối thành công được với PG Bank;
11. Chủ thẻ vi phạm quy định của Pháp luật, các thỏa thuận khác giữa Chủ thẻ với PG Bank.

#### **Điều 5. Các trường hợp PG Bank tạm khóa Thẻ**

PG Bank có quyền tạm khóa Thẻ trong các trường hợp sau:

1. Thẻ có nghi ngờ liên quan đến giao dịch rửa tiền, rui ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo;
2. Thẻ chưa đóng phí;
3. Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
4. Các trường hợp khác nhằm xử lý, khắc phục sự cố, ngăn chặn các rủi ro có khả năng xảy ra gây thiệt hại cho Chủ thẻ hoặc PG Bank hoặc theo quy định của pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

#### **Điều 6. Các trường hợp thu giữ Thẻ hoặc hủy hiệu lực của Thẻ trong quá trình sử dụng**

Thẻ bị thu giữ trong các trường hợp sau:

1. Thẻ giả.
2. Thẻ sử dụng trái phép.



3. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
4. Chủ thẻ có yêu cầu bằng văn bản chấm dứt sử dụng Thẻ;
5. Tài khoản liên kết với Thẻ bị đóng theo thỏa thuận tại Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản của PG Bank với Chủ thẻ hoặc theo quy định của Pháp luật;
6. Thẻ đã bị khóa vĩnh viễn trên hệ thống;
7. Thẻ có liên quan đến giao dịch rửa tiền, rủi ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo;
8. Chủ thẻ vi phạm các quy định của Pháp luật, vi phạm các nội dung của Hợp đồng này;
9. Theo thể lệ các chương trình phát hành Thẻ của PG Bank;
10. Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
11. Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.

#### **Điều 7. Đảm bảo an toàn trong sử dụng Thẻ**

1. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật Thẻ, thông tin liên quan đến việc phát hành và thanh toán Thẻ của mình; Chủ thẻ không được chuyển nhượng, cầm cố hoặc thế chấp Thẻ.
2. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ vật lý và các thông tin được mã hóa, in trên Thẻ và xác thực các giao dịch thực hiện bằng Thẻ.
3. Khi Chủ thẻ phát hiện bị mất/thất lạc Thẻ, phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép, lộ PIN, hoặc các trường hợp khác phát hiện hoặc nghi ngờ Thẻ bị gian lận, lợi dụng, Chủ thẻ phải ngay lập tức thông báo với PG Bank (qua tổng đài Dịch vụ khách hàng hoặc Chi nhánh/Phòng giao dịch của PG Bank) để khóa Thẻ tạm thời, sau đó xác nhận chính thức với PG Bank bằng văn bản. Việc khóa thẻ tạm thời theo yêu cầu của Chủ thẻ sẽ được PG Bank thực hiện trong vòng 30 phút từ khi tiếp nhận thông báo từ Chủ thẻ. PG Bank không chịu trách nhiệm về: những tổn thất, rủi ro phát sinh từ sử dụng Thẻ nếu Chủ thẻ không thông báo với PG Bank; và/hoặc các tổn thất, rủi ro phát sinh từ sử dụng Thẻ xảy ra trước thời điểm PG Bank khóa Thẻ.
4. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trong giao dịch thẻ do lỗi của mình. Giao dịch mua hàng bằng Thẻ và giao dịch hoàn tiền sau đó vào tài khoản do hàng hóa/dịch vụ bị trả lại/hủy bỏ là hai giao dịch tách biệt. Khoản tiền được hoàn trả sau khi đã trừ đi các phí hoàn trả/hủy bỏ (nếu có) sẽ chỉ được chuyển vào tài khoản của Chủ thẻ khi PG Bank nhận được khoản tiền này từ ĐVCNT. Nếu trong tài khoản không ghi nhận khoản tiền đó trong vòng 15 ngày kể từ ngày hoàn trả lại hàng, Chủ thẻ cần thông báo với PG Bank cùng với bản sao chứng từ hoàn trả tiền của ĐVCNT.
5. PG Bank được miễn trách trong các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều 11 Hợp đồng này.
6. PG Bank không đảm bảo rằng ĐVCNT sẽ luôn đồng ý chấp nhận thẻ của Chủ thẻ làm phương tiện thanh toán. PG Bank không chịu trách nhiệm nếu bất kỳ ĐVCNT nào không chấp nhận Thẻ làm phương tiện thanh toán.
7. PG Bank có quyền khóa Thẻ ngay trong trường hợp nhận được thông tin hoặc nghi ngờ Thẻ, dữ liệu Thẻ của Chủ thẻ bị hoặc có nguy cơ bị lộ hoặc bị sao chép thông tin.

#### **Điều 8. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Thẻ**

1. Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch Thẻ, Chủ thẻ có quyền đề nghị PG

Bank tra soát, khiếu nại (thông qua tổng đài Dịch vụ Khách hàng có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần và qua các Chi nhánh/Phòng giao dịch của PG Bank) trong thời hạn tối đa không quá 100 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch cần tra soát, khiếu nại.

2. Đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ phải được lập thành văn bản theo yêu cầu của PG Bank.
3. PG Bank có trách nhiệm thực hiện xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ. Thời gian xử lý tra soát khiếu nại như sau:
  - a) Không quá 07 ngày làm việc đối với giao dịch tại ATM và 12 ngày làm việc đối với giao dịch tại POS kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu lần đầu của khách hàng đối với các giao dịch ngoài hệ thống PG Bank.
  - b) Không quá 05 ngày làm việc đối với giao dịch tại ATM và 07 ngày làm việc với giao dịch tại POS kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu lần đầu của khách hàng đối với các giao dịch trong hệ thống PG Bank.
  - c) Nếu kết quả tra soát lần đầu không thỏa đáng, khách hàng được quyền gửi yêu cầu khiếu nại lần 2 tới PG Bank trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận kết quả tra soát lần đầu. Tổng thời gian trả lời tra soát lần 2 cho khách hàng không quá 07 ngày làm việc đối với giao dịch tại ATM và 09 ngày làm việc đối với giao dịch tại POS.
4. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại
  - a) Trong thời hạn tối đa 07 ngày làm việc đối với giao dịch ATM và 12 ngày làm việc đối với giao dịch tại POS kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu lần đầu của khách hàng, PG Bank thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ theo quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại hợp đồng. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (tổ chức chuyển mạch thẻ, ĐVCNT,...), bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho PG Bank theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật;
  - b) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Hợp đồng này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận yêu cầu tra soát lần 2, PG Bank sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
  - d) Trường hợp PG Bank, Chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

## **Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ**

### **1. Quyền của Chủ thẻ**

- a) Yêu cầu PG Bank: Thực hiện kích hoạt Thẻ; thực hiện các yêu cầu về mở khóa Thẻ, khóa Thẻ tạm thời, khiếu nại, đề nghị tra soát giao dịch Thẻ (trong thời gian quy định tại Hợp đồng này),... bằng cách gọi điện thoại đến tổng đài Dịch vụ Khách hàng, thông qua các Chi nhánh/Phòng giao dịch của PG Bank và cung cấp chứng từ, hoàn thiện các thủ tục theo yêu cầu của PG Bank (nếu cần).
- b) Quyền chấm dứt sử dụng Thẻ bằng cách thông báo bằng văn bản cho PG Bank.
- c) Được quyền hưởng ưu đãi hoặc giảm giá cũng như các chương trình do PG Bank hoặc đối

tác của PG Bank triển khai khi sử dụng thẻ để thanh toán.

- d) Đề nghị PG Bank cung cấp sao kê liên quan việc sử dụng thẻ hàng tháng.
- e) Đề nghị PG Bank giải đáp các thông tin đến giao dịch thẻ cũng như các sự cố kỹ thuật liên quan khi có nhu cầu.

## 2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ

- a) Thanh toán đầy đủ cho PG Bank các khoản phí theo quy định tại Hợp đồng này;
- b) Chịu trách nhiệm về những sai sót phát sinh từ các dữ liệu, thông tin do Chủ thẻ cung cấp gây ra;
- c) Cam kết bảo mật thông tin trong Hợp đồng này.
- d) Cung cấp đầy đủ và chính xác bằng văn bản các thông tin theo yêu cầu của PG Bank khi yêu cầu phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.
- e) Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ và PIN theo thỏa thuận tại Hợp đồng này.
- f) Chủ thẻ có trách nhiệm tự bảo mật các thiết bị (máy điện thoại, sim điện thoại, máy tính cá nhân, máy tính bảng, ..), mật khẩu truy cập vào kênh giao dịch (internet banking, email,...) đã đăng ký sử dụng để nhận các thông báo của PG Bank liên quan đến Thẻ và giao dịch Thẻ.
- g) Hoàn trả Thẻ vật lý cho PG Bank trong mọi trường hợp chấm dứt sử dụng Thẻ. Khi chấm dứt sử dụng thẻ, số tiền trên tài khoản thanh toán (tài khoản liên kết thẻ) nếu có số dư, Chủ thẻ vẫn được sử dụng theo thỏa thuận về sử dụng tài khoản.
- h) Các quyền và nghĩa vụ khác theo thỏa thuận tại Hợp đồng này và quy định của Pháp luật.

## Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của PG Bank

### 1. Quyền của PG Bank

- a) Từ chối phát hành Thẻ nếu Chủ thẻ không đáp ứng đầy đủ các điều kiện để được phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của Pháp luật và PG Bank;
- b) Từ chối thực hiện các yêu cầu về dịch vụ cho Chủ thẻ nếu Chủ thẻ cung cấp các chứng từ không đầy đủ, không hợp lệ và không chính xác theo thỏa thuận tại Hợp đồng này hoặc có nghi ngờ phát sinh giao dịch thẻ không tuân thủ Quy định của PG Bank, có hành vi gian lận, thẻ không phải do PG Bank phát hành;
- c) Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng Thẻ của Chủ thẻ khi đề nghị được phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ;
- d) Thẻ dù đã được cấp cho Chủ thẻ sử dụng nhưng vẫn thuộc quyền sở hữu của PG Bank và PG Bank có toàn quyền quyết định tạm khóa, thu hồi Thẻ, chấm dứt sử dụng Thẻ và dịch vụ cung cấp cho Chủ thẻ tại bất cứ thời điểm nào trong các trường hợp theo quy định tại Điều 5 và Điều 6 Hợp đồng này mà không cần báo trước. Các trường hợp khác theo quy định tại Khoản 4 Điều 5 Hợp đồng này PG Bank sẽ thông báo trước tối thiểu 03 giờ cho Chủ thẻ qua email hoặc tin nhắn tới số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với PG Bank hoặc bằng văn bản và các hình thức khác theo quy định của pháp luật;
- e) Có quyền đề xuất với các đơn vị cung ứng hàng hóa/dịch vụ từ chối cho Chủ thẻ thanh toán

bằng Thẻ trong trường hợp Chủ thẻ không tuân thủ việc sử dụng Thẻ theo thỏa thuận tại Hợp đồng này và theo quy định của PG Bank;

- f) Có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng khi Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ được quy định trong Hợp đồng này;
- g) Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng này và quy định của pháp luật hiện hành.

## 2. Nghĩa vụ của PG Bank

- a) Tuân thủ các quy định của pháp luật về phát hành, thanh toán Thẻ và bảo mật thông tin liên quan đến Chủ thẻ;
- b) Hướng dẫn Chủ thẻ sử dụng các chức năng thẻ cũng như giới thiệu các chương trình khuyến mãi do PG Bank hoặc đối tác của PG Bank thực hiện (nếu có);
- c) Giải đáp các yêu cầu tra soát và/hoặc khiếu nại liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ;
- d) Khoá Thẻ/mở Thẻ, phát hành lại Thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ;
- e) PG Bank không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. PG Bank được quyền ghi nợ vào tài khoản hoặc tiến hành truy thu giá trị các giao dịch đã thanh toán bằng Thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không;
- f) Nếu Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo huỷ dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT hoặc không được ĐVCNT chấp nhận việc huỷ bỏ dịch vụ, Chủ thẻ có thể phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của ĐVCNT. PG Bank có quyền ghi nợ tài khoản liên kết thẻ của Chủ thẻ đối với các trường hợp này;
- g) PG Bank có trách nhiệm thiết lập, duy trì đường dây nóng liên tục 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của Chủ thẻ qua số điện thoại: 1900 555 574;
- h) PG Bank chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản thanh toán của Chủ thẻ do lỗi của mình;
- i) PG Bank chịu trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân do Chủ thẻ cung cấp. Thông tin Chủ thẻ sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác, trừ trường hợp:
  - PG Bank buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của Pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
  - Theo quyết định của PG Bank 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 PG Bank 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 PG Bank và Chủ thẻ liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này;
  - Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của Chủ thẻ.
- j) Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận tại Hợp đồng này và quy định của Pháp luật.

## Điều 11. Trường hợp Bất khả kháng

1. Sự kiện bất khả kháng được hiểu là bất kỳ các sự kiện nào xảy ra ngoài khả năng kiểm soát của các bên, những sự kiện khách quan không lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép bao gồm nhưng không giới hạn

động đất, bão, lũ lụt, hỏa hoạn, chiến tranh, thay đổi chính sách hoặc quyết định khác của cơ quan nhà nước, ... và làm cản trở việc thực hiện toàn bộ hay một phần nghĩa vụ theo Hợp Đồng này của mỗi bên.

2. Khi xảy ra sự cố bất khả kháng cho một bên thì trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc bên đó có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho bên kia và trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày chấm dứt sự cố phải gửi văn bản cho bên kia mô tả về nguyên nhân của sự cố, ảnh hưởng của sự cố đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng này, và gửi kèm các chứng nhận về việc xảy ra sự cố có chính quyền địa phương xác nhận. Ngay sau khi sự cố bất khả kháng chấm dứt, các bên có trách nhiệm tích cực tiếp tục thực hiện Hợp đồng này.
3. Nếu các tình huống do trường hợp bất khả kháng gây ra kéo dài hơn 06 (sáu) tháng, các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng này sẽ được xem xét một cách hợp lý và thống nhất giữa hai bên.

## **Điều 12. Cam kết khác của Chủ thẻ**

1. Bảo đảm an toàn trong sử dụng Thẻ theo thỏa thuận tại Hợp đồng này.
2. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về các rủi ro (nếu có) xảy ra cho Chủ thẻ phát sinh từ chính lỗi (vô ý hay cố ý) của Chủ thẻ.
3. Nhận biết và Cam kết của Chủ thẻ:
  - a) Các giao dịch Thẻ có thể có rủi ro như đã nêu tại khoản 2 Điều này.
  - b) Chủ thẻ xác nhận đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh khi sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm cẩn trọng trong việc thực hiện giao dịch; đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ; kiểm tra kỹ các thông tin, dữ liệu trước khi gửi lệnh đến PG Bank. PG Bank không chịu trách nhiệm đối với các rủi ro, thiệt hại phát sinh từ các thông tin đã được PG Bank xử lý khỏi hệ thống sau khi hết thời hạn lưu trữ dữ liệu.
  - c) Chủ thẻ cam kết các hoạt động diễn ra do chứng từ giao dịch của mình lập khớp đúng quy định và chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do vô tình hay cố ý để lộ thông tin và các thiết bị bảo mật khác, dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng.
  - d) Trong quá trình thực hiện dịch vụ, PG Bank có quyền ban hành, sửa đổi, bổ sung quy định về cơ chế giao dịch, quy trình, hạn mức giao dịch, các thủ tục và các vấn đề khác liên quan đến việc thực hiện giao dịch thẻ trên cơ sở phù hợp với các quy định của pháp luật và thông báo cho Chủ thẻ trước 07 ngày về việc sửa đổi, bổ sung này qua email/tin nhắn tới số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với PG Bank hoặc bằng văn bản và công bố trên website hoặc tại các điểm giao dịch của PG Bank. Việc Chủ thẻ tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi hết thời hạn 07 ngày kể từ ngày được thông báo về các thay đổi được hiểu là Chủ thẻ đồng ý với các điều chỉnh của PG Bank. Trường hợp không đồng ý, Chủ thẻ thông báo tới PG Bank về việc chấm dứt dịch vụ. Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ đến thời điểm dừng dịch vụ.

## **Điều 13. Sửa đổi, bổ sung Hợp đồng**

1. Hợp đồng có thể được sửa đổi, bổ sung và được PG Bank thông báo qua một trong các kênh thông tin sau: Văn bản, website chính thức của PG Bank, các phương tiện thông tin đại chúng, thư điện tử và các kênh thông tin đại chúng khác.
2. Hợp đồng đã sửa đổi, bổ sung có hiệu lực vào ngày được ghi trong thông báo hoặc ngày gửi thông báo. Nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ thì có nghĩa là Chủ thẻ chấp thuận tuân thủ các nội

dung sửa đổi, bổ sung.

#### **Điều 14. Gia hạn, chấm dứt Hợp đồng**

1. Việc Chủ thẻ đề nghị gia hạn thẻ đồng nghĩa với việc Chủ thẻ chấp nhận gia hạn Hợp đồng.
2. Hợp đồng chấm dứt khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
  - a. Một/các Bên vi phạm điều khoản Hợp đồng và trong thời hạn 30 ngày (kể cả ngày lễ, tết) mà không sửa chữa, khắc phục hay không đồng ý với phương án sửa đổi, bổ sung Hợp đồng;
  - b. Ngay sau khi đóng thẻ;
  - c. Sau 30 ngày (kể cả ngày lễ, tết) từ ngày một/các bên gửi văn bản cho bên còn lại thông báo nhu cầu chấm dứt Hợp đồng;
  - d. Theo yêu cầu/Quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
  - e. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam.

#### **Điều 15. Luật áp dụng và xử lý tranh chấp**

1. Hợp đồng này được lập và điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
2. Các tranh chấp giữa PG Bank và Chủ thẻ được giải quyết bằng thương lượng, hòa giải. Trường hợp có tranh chấp mà cả hai bên không thể giải quyết được bằng thương lượng, hòa giải, tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam.

#### **Điều 16. Điều khoản thi hành**

1. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày Chủ thẻ ký vào Bản Điều kiện điều khoản kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ cho đến khi chấm dứt theo quy định tại Điều 14 của Hợp đồng.
2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ không bị giảm trừ bởi việc hết hiệu lực của Hợp đồng này và chỉ chấm dứt khi Chủ thẻ hoàn thành nghĩa vụ theo Hợp đồng này.

**PG BANK**

# ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

(Áp dụng cho Khách hàng cá nhân)

(Kèm theo Giấy đề nghị kèm Hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán số ... ngày .../.../...)

Khách hàng và Ngân hàng thống nhất về các Điều kiện và điều khoản về mở và sử dụng tài khoản thanh toán Cá nhân như sau:

## Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. “**Ngân hàng**”, “**PG Bank**” là Ngân hàng Thương mại cổ phần Xăng dầu Petrolimex.
2. “**Khách hàng**” là cá nhân mở tài khoản tại Ngân hàng.
3. “**Chủ tài khoản**” là người đứng tên mở tài khoản.
4. “**Giao dịch**” là các giao dịch được thực hiện bởi Khách hàng trên Tài khoản thông qua việc sử dụng Dịch vụ Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng theo các dịch vụ Khách hàng đã đăng ký.
5. “**FATCA**” là viết tắt của Foreign Account Tax Compliance Act có nghĩa là Đạo luật Tuân thủ Thuế đối với Tài khoản nước ngoài do Chính phủ Hoa Kỳ ban hành.
6. “**Dịch Vụ**” có nghĩa là bao gồm nhưng không giới hạn bởi, (a) việc mở, duy trì và đóng các tài khoản ngân hàng của Khách Hàng, (b) cấp tín dụng và các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng khác cho Khách Hàng (ví dụ như: tư vấn đầu tư, môi giới, đại lý, lưu ký, thanh toán bù trừ hoặc các dịch vụ mua sắm công nghệ), xử lý hồ sơ, đánh giá tín dụng và đánh giá tính khả thi của sản phẩm, và (c) duy trì quan hệ tổng thể của PG Bank với Khách Hàng, bao gồm tiếp thị hoặc xúc tiến các dịch vụ tài chính hoặc sản phẩm có liên quan cho Khách Hàng, nghiên cứu thị trường, bảo hiểm, kiểm toán và các mục đích điều hành.
7. “**Nghĩa Vụ Tuân Thủ**” có nghĩa là các nghĩa vụ PG Bank phải tuân thủ: (a) bất kỳ đạo luật, luật, quy định, pháp lệnh, quy chế, phán quyết, nghị định, thông lệ, chỉ thị, biện pháp trừng phạt, lệnh của tòa án, thỏa thuận giữa PG Bank và Cơ Quan Có Thẩm Quyền, hoặc thỏa thuận hoặc hiệp định giữa các Cơ Quan Có Thẩm Quyền và được áp dụng đối với PG Bank (“Luật”), hoặc các hướng dẫn có tính quốc tế và các chính sách hoặc thủ tục nội bộ, (b) bất kỳ yêu cầu nào của các Cơ Quan Có Thẩm Quyền hoặc các nghĩa vụ báo cáo, báo cáo kinh doanh bắt buộc, tiết lộ thông tin hoặc các nghĩa vụ khác theo Luật, và (c) Luật yêu cầu PG Bank kiểm tra, nhận diện các Khách Hàng của PG Bank.
8. “**Thông Tin Khách Hàng**” có nghĩa là thông tin về tiền, tài sản gửi, thông tin tài khoản, Dữ Liệu Cá Nhân, và/hoặc Thông Tin Thuế của Khách Hàng hoặc của Người Có Liên Quan. Người Có Liên Quan là tổ chức, cá nhân có quan hệ trực tiếp hoặc gián tiếp với tổ chức, cá nhân khác thuộc một trong các trường hợp sau đây:
  - a. Công ty mẹ với công ty con và ngược lại; tổ chức tín dụng với công ty con của tổ chức tín dụng và ngược lại; các công ty con của cùng một công ty mẹ hoặc của cùng một tổ chức tín dụng với nhau; người quản lý, thành viên Ban kiểm soát của công ty mẹ hoặc của tổ chức tín dụng, cá nhân hoặc tổ chức có thẩm quyền bổ nhiệm những người này với công ty con và ngược lại;
  - b. Công ty hoặc tổ chức tín dụng với người quản lý, thành viên Ban kiểm soát của công ty hoặc tổ chức tín dụng đó hoặc với công ty, tổ chức có thẩm quyền bổ nhiệm những người đó và ngược lại;
  - c. Công ty hoặc tổ chức tín dụng với tổ chức, cá nhân sở hữu từ 5% vốn điều lệ hoặc vốn cổ phần có quyền biểu quyết trở lên tại công ty hoặc tổ chức tín dụng đó và ngược lại;
  - d. Cá nhân với vợ, chồng, cha, mẹ, con, anh, chị, em của người này;

- e. Công ty hoặc tổ chức tín dụng với cá nhân theo quy định tại điểm d khoản này của người quản lý, thành viên Ban kiểm soát, thành viên góp vốn hoặc cổ đông sở hữu từ 5% vốn điều lệ hoặc vốn cổ phần có quyền biểu quyết trở lên của công ty hoặc tổ chức tín dụng đó và ngược lại;
  - f. Cá nhân được ủy quyền đại diện cho tổ chức, cá nhân quy định tại các điểm a, b, c, d và e khoản này của tổ chức, cá nhân ủy quyền; các cá nhân được ủy quyền đại diện phần vốn góp của cùng một tổ chức với nhau.
9. **“Tội Phạm Tài Chính”** có nghĩa là hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, hối lộ, tham nhũng, trốn thuế, lừa đảo, lẩn tránh các biện pháp trừng phạt về kinh tế hoặc thương mại, và/hoặc các vi phạm, hoặc nỗ lực lẩn tránh hoặc vi phạm bất kỳ Luật hoặc quy định nào có liên quan đến các vấn đề vừa nêu.
  10. **“Tôn Thất”** có nghĩa là bất kỳ khiếu nại, yêu cầu, chi phí nào (bao gồm nhưng không giới hạn bất kỳ chi phí luật sư và các chi phí tư vấn chuyên môn khác), thiệt hại, nợ, phí tổn, thuế, trách nhiệm, nghĩa vụ, cáo buộc, vụ kiện, khởi kiện, yêu cầu, cơ sở khởi kiện, thủ tục tố tụng hoặc phán quyết, bất kể được tính toán hoặc gây ra bởi nguyên nhân nào, và cho dù là trực tiếp hoặc gián tiếp, hệ quả, trừng phạt hoặc ngẫu nhiên.
  11. **“Dữ Liệu Cá Nhân”** có nghĩa là bất kỳ dữ liệu nào liên quan đến cá nhân (và các pháp nhân, tại các quốc gia mà luật bảo vệ quyền riêng tư được áp dụng đối với các công ty), mà từ các thông tin đó có thể xác định được một cá nhân, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các dữ liệu cá nhân nhạy cảm (các) tên, (các) địa chỉ cư trú, thông tin liên hệ, tuổi, ngày sinh, nơi sinh, quốc tịch, tư cách công dân, tình trạng cá nhân và hôn nhân.
  12. **“Thông Tin Thuế”** có nghĩa là bất kỳ tài liệu hoặc thông tin có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến tình trạng thuế của Khách Hàng (cho dù Khách Hàng là cá nhân hoặc doanh nghiệp, tổ chức phi lợi nhuận hoặc các tổ chức kinh doanh khác) và bất kỳ chủ sở hữu, “người nắm quyền kiểm soát”, “chủ sở hữu lớn” hoặc chủ sở hữu thụ hưởng của Khách Hàng mà PG Bank có cơ sở hợp lý thấy rằng cần tuân thủ (hoặc thể hiện sự tuân thủ, hoặc tránh hành vi không tuân thủ) bất kỳ nghĩa vụ nào PG Bank đối với Cơ Quan Thuế. “Thông Tin Thuế” bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin về: nơi đăng ký thuế (tax residence) và/hoặc nơi thành lập (tùy trường hợp áp dụng), mã số thuế, Tờ Khai Xác Nhận Thuế, các Dữ Liệu Cá Nhân cụ thể (bao gồm (các) tên, (các) địa chỉ cư trú, tuổi, ngày sinh, nơi sinh, quốc tịch, tư cách công dân.
  13. **“Tờ Khai Chứng Nhận Thuế”** có nghĩa là bất kỳ biểu mẫu hoặc tài liệu nào khác có thể được Cơ Quan Thuế hoặc PG Bank phát hành hay yêu cầu tùy từng thời điểm xác nhận tình trạng thuế của chủ tài khoản hoặc Người Có Liên Quan của một tổ chức.

## **Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Chủ tài khoản**

### **1. Quyền của Chủ tài khoản**

- a. Sử dụng số tiền trên tài khoản thanh toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Chủ tài khoản thanh toán được PG Bank tạo điều kiện để sử dụng tài khoản thanh toán của mình thuận tiện và an toàn;
- b. Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do PG Bank cung ứng;
- c. Ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của PG Bank và Pháp luật;
- d. Yêu cầu PG Bank 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 tài khoản thanh toán của mình theo thỏa thuận với PG Bank;



- e. Yêu cầu PG Bank tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán khi cần thiết; được gửi thông báo cho PG Bank về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung;
- f. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với PG Bank không trái với quy định của pháp luật.

## 2. Nghĩa vụ của Chủ tài khoản

- a. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán của PG Bank và của Pháp luật hiện hành;
- b. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán theo quy định của PG Bank;
- c. Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản thanh toán để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với PG Bank thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản;
- d. Kịp thời thông báo cho PG Bank 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 PG Bank hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán của mình;
- f. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng tài khoản thanh toán. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho PG Bank khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán. Thủ tục thay đổi thông tin về tài khoản thanh toán thực hiện theo hướng dẫn của PG Bank;
- g. 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;
- h. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản thanh toán của mình;
- i. Không được sử dụng tài khoản thanh toán 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;
- j. Có nghĩa vụ nộp đầy đủ các khoản phí phải trả cho PG Bank;
- k. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với PG Bank không trái với quy định của pháp luật.

## Điều 3. kê khai và tuân thủ thuế theo luật Hoa Kỳ

- a. Bằng cách lựa chọn và ký kết vào ô thích hợp trong Mục kê khai thuế theo luật Hoa Kỳ tại Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán (Áp dụng cho Khách hàng cá nhân), Khách hàng khai báo tình trạng thuế của Khách hàng được thực hiện theo pháp luật Hoa Kỳ.
- b. Trong trường hợp không ô nào được lựa chọn “C” ở Mục kê khai thuế theo luật Hoa Kỳ tại Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán (Áp dụng cho Khách hàng cá nhân):
  - Khách hàng cam kết rằng Khách hàng không phải là công dân Hoa Kỳ hay cư trú tại Hoa Kỳ và Khách hàng không làm việc trên danh nghĩa của công dân Hoa Kỳ. Báo cáo sai lệch về tình trạng thuế của một công dân Hoa Kỳ có thể bị phạt theo pháp luật Hoa Kỳ. Nếu tình trạng thuế của Khách hàng thay đổi và Khách hàng trở thành công dân Hoa Kỳ hay cư trú tại Hoa Kỳ, Khách hàng phải báo cho PG Bank trong vòng 30 ngày kể từ ngày thay đổi;

- Khách hàng không có ý định có mặt tại Hoa Kỳ trong vòng 31 ngày sắp tới hoặc nhiều hơn trong năm nay và trong Khoảng thời gian cộng dồn 183 ngày hoặc nhiều hơn trong vòng một năm nay và 2 năm sau kể từ ngày Khách hàng ký vào Giấy đề nghị này;
  - Thu nhập từ các quá trình giao dịch của Khách hàng sẽ không liên quan với bất kỳ hoạt động kinh doanh hay thương mại của tổ chức nào tại Hoa Kỳ mà Khách hàng có ý định hoặc đã thực hiện trong năm nay;
  - Nếu tình trạng của Khách hàng với tư cách là người nước ngoài có thay đổi, Khách hàng sẽ báo cáo cho PG Bank ngay lập tức và trong mọi tình huống trong vòng 30 ngày kể từ ngày thay đổi. Trong trường hợp mà Khách hàng trở thành công dân Hoa Kỳ, Khách hàng đồng ý rằng PG Bank sẽ có quyền thực hiện mọi thủ tục cần thiết để phù hợp với Luật Lệ của Hoa Kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn trong việc xử lý các tài sản bị ảnh hưởng. Khách hàng đồng ý chịu mọi chi phí và thiệt hại của PG Bank như là một hậu quả của việc này;
  - Để phù hợp với Luật thuế của Hoa Kỳ, Khách hàng khước từ bất kỳ sự bảo mật, riêng tư hay bảo vệ thông tin của Ngân hàng liên quan đến tài khoản của Khách hàng nếu Khách hàng thuộc diện điều chỉnh của Đạo luật Tuân thủ Thuế đối với Tài khoản nước ngoài (FATCA);
  - PG Bank không chịu trách nhiệm cho bất kỳ khoản thuế trên thanh toán đã báo cáo tới Khách hàng theo Luật thuế của Hoa Kỳ.
- c. Khách hàng đồng ý tuân thủ các quy định của FATCA nếu Khách hàng mở tài khoản tại PG Bank. Nếu Khách hàng đã mở (các) tài khoản tại PG Bank và nếu vào bất kỳ thời điểm nào trong tương lai Khách hàng trở thành công dân Hoa Kỳ (hoặc nếu có một trong nhiều dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ<sup>4</sup> liên quan tới (các) tài khoản của Khách hàng mở tại PG Bank khiến cho (các) tài khoản của Khách hàng được xem như (các) tài khoản của công dân Hoa Kỳ<sup>5</sup>, Khách hàng đồng ý tuân thủ đầy đủ các quy định về FATCA để (i) cập nhật thông tin về tình trạng công dân Hoa Kỳ cho PG Bank ngay lập tức, (ii) hoàn tất và cung cấp cho PG Bank sớm nhất có thể bất kỳ tài liệu nào liên quan đến các khoản thuế của Hoa Kỳ hoặc tài liệu dùng để miễn trừ thuế hoặc cung cấp thêm bất kỳ thông tin nào mà PG Bank có thể yêu cầu tùy từng thời điểm để giải trình rằng Khách hàng không thuộc đối tượng nộp thuế của Hoa Kỳ hoặc nhằm đáp ứng những yêu cầu của FATCA và/hoặc chính sách và quy trình nội bộ của PG Bank.
- d. Khách hàng đồng ý rằng PG Bank được quyền thực hiện tất cả những gì được cho là cần thiết để tuân thủ những yêu cầu của FATCA, bao gồm nhưng không giới hạn bởi (những) nghĩa vụ báo cáo. Nếu Khách hàng không tuân thủ với những yêu cầu của FATCA nêu trên hoặc PG Bank có nghĩa vụ phải tuân thủ những Luật hoặc Quy định pháp luật, Khách hàng đồng ý rằng PG Bank (hoặc bất kỳ Bên thứ ba cung cấp dịch vụ nào của PG Bank) có thể thu hồi hoặc khấu trừ một số tiền tương ứng với thuế thu nhập, thuế giá trị gia tăng, thuế dựa trên việc bán hoặc định đoạt tài sản, nghĩa vụ hoặc những khoản thu hợp pháp khác cần thiết phải thu lại hoặc khấu trừ nhằm đảm bảo cho việc tuân thủ bất kỳ Luật hoặc Quy định pháp luật (đặc biệt là các quy định về FATCA) từ bất kỳ tài khoản thanh toán nào của PG Bank cho Khách hàng hoặc

<sup>4</sup> "dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ" bao gồm những yếu tố sau: a) Công dân Hoa Kỳ hoặc thường trú hợp pháp (có thể xanh) b) nơi sinh tại Hoa Kỳ, c) địa chỉ cư trú hay địa chỉ liên lạc tại Hoa Kỳ (bao gồm hòm thư bưu điện tại Hoa Kỳ), d) lệnh thanh toán thường xuyên chuyển tiền vào một tài khoản được duy trì trong lãnh thổ Hoa Kỳ, hoặc những lệnh thường xuyên nhận được từ một địa chỉ tại Hoa Kỳ, e) địa chỉ "nhà chuyên thư" hay địa chỉ "giữ thư" mà địa chỉ đó là địa chỉ duy nhất đối với Khách hàng, hoặc f) giấy ủy quyền hoặc đơn ủy quyền ký cấp cho một người có địa chỉ tại Hoa Kỳ.

<sup>5</sup> "công dân Hoa Kỳ" có nghĩa là công dân Mỹ có thẻ xanh hợp lệ vào thời điểm hiện tại, hoặc là một "thường trú nhân" (để xem định nghĩa đầy đủ của "thường trú nhân" vui lòng truy cập vào trang thông tin điện tử của Sở Thuế Vụ Hoa Kỳ (Internal Revenue Service, viết tắt là IRS) <http://www.irs.gov/taxtopics/tc851.html>

đến từ tài khoản của Khách hàng hoặc từ bất kỳ tài khoản nào. Khách hàng đồng ý cho phép PG Bank đóng, tạm khóa, phong tỏa bất kỳ tài khoản thanh toán nào hoặc bất kỳ giao dịch nào liên quan đến tài khoản của Khách hàng cho mục đích tuân thủ các quy định của FATCA.

- e. Các chứng nhận khấu trừ, còn được gọi là các biểu mẫu W (W-forms), là các biểu mẫu thuế của Sở Thuế Vụ Hoa Kỳ. Biểu mẫu W-9 là Yêu Cầu Cấp Mã Số Người Nộp Thuế Và Giấy Chứng Nhận. Đây là Biểu Mẫu Thuế của Hoa Kỳ được người chủ tài khoản cung cấp để xác nhận và xác thực về tình trạng pháp lý của họ với Hoa Kỳ. Các biểu mẫu W-8 hiện đang được các tổ chức/cá nhân ngoại quốc sử dụng (bao gồm cả các công ty) để xác thực về tình trạng pháp lý họ là không liên quan đến Hoa Kỳ. Biểu mẫu sẽ xác định tổ chức/cá nhân đó là người nước ngoài không cư trú hoặc công ty nước ngoài, để tránh hoặc giảm khoản thuế khấu trừ đối với thu nhập có nguồn gốc Hoa Kỳ. Các biểu mẫu này cho phép Khách hàng phi Hoa Kỳ tự xác thực tình trạng của mình theo quy định của FATCA.

#### **Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của PG Bank**

##### **1. Quyền của PG Bank:**

- a. Được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản của khách hàng trong các 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 trước 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;
  - Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết;
  - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của PG Bank, do PG Bank chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
  - Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản với PG Bank;
  - Thu phí quản lý tài khoản với các TK không phát sinh giao dịch tài chính từ 12 (mười hai) tháng trở lên (ngoại trừ các giao dịch tự động từ hệ thống như trả lãi tiền gửi, thu phí SMS....) cho đến khi số dư trong tài khoản này bằng 0 (không);
  - Đóng tài khoản không phát sinh giao dịch từ 24 (hai mươi bốn) tháng liên tục (ngoại trừ các giao dịch tự động từ hệ thống như trả lãi tiền gửi, thu phí SMS....), có số dư bằng 0 (không) và không còn nghĩa vụ trả nợ với PG Bank (không bao gồm nợ phí dịch vụ).
- b. Có quyền từ chối các lệnh thanh toán của chủ tài khoản trong các trường hợp sau:
- Chủ tài khoản không thực hiện hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa PG Bank với chủ tài khoản;
  - Tài khoản thanh toán không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán;

- Tài khoản thanh toán không có đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán và chủ tài khoản không có thỏa thuận thấu chi trước với PG Bank;
  - Tài khoản thanh toán đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản thanh toán đang bị đóng, tài khoản thanh toán bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, tạm 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;
  - Tài khoản của Khách hàng đang có tranh chấp hoặc Khách hàng có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc vi phạm các quy định, thỏa thuận với PG Bank;
  - 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.
- c. Có quyền thực hiện thanh toán khi nhận được các chứng từ giao dịch hợp lệ với chữ ký và con dấu (nếu có) trên bề mặt chứng từ mà theo nhận định của PG Bank là khớp đúng với mẫu chữ ký và mẫu dấu chủ tài khoản đăng ký tại PG Bank.
  - d. Có quyền không giải quyết việc dừng các lệnh thanh toán hợp lệ mà trước đó đã được PG Bank thực hiện theo yêu cầu của chủ tài khoản.
  - e. 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, xử lý trong trường hợp phát hiện người sử dụng tài khoản vi phạm các quy định hiện hành hoặc vi phạm thỏa thuận đã có với PG Bank, có dấu hiệu vi phạm pháp luật.
  - f. Được phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư tài khoản theo quy định của pháp luật và theo quy định của PG Bank.
  - g. Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán phù hợp với các quy định của pháp luật.
  - h. Yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định.
  - i. Quy định về số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để Khách hàng biết.
  - j. Phạt do khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản đã thỏa thuận với PG Bank hoặc đã được PG Bank quy định.
  - k. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản hoặc chưa phong tỏa tài khoản thanh toán chung khi 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 PG Bank.
  - l. PG Bank được tạm khóa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán của Khách hàng để phục vụ cho mục đích: Thu hồi nợ vay của Khách hàng hoặc khoản vay mà Khách hàng có liên quan tại PG Bank; ký quỹ để phát hành bảo lãnh, L/C; thu các loại phí, chi phí hợp lý phát sinh trong quá trình vay vốn với khoản vay của Khách hàng hoặc khoản vay mà Khách hàng có liên quan tại PG Bank; thu các loại phí, chi phí trong quá trình mở và sử dụng tài khoản; để đảm bảo cho việc thực hiện các nghĩa vụ nợ khác của Khách hàng phát sinh tại PG Bank; phục vụ cho các hoạt động, hành vi hợp pháp khác mà PG Bank nhận định là cần thiết trong quá trình mở và sử dụng tài khoản của Khách hàng.

- m. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với PG Bank không trái với quy định của pháp luật.

## 2. Nghĩa vụ của PG Bank

- a. Hướng dẫn Khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ mở tài khoản, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng tài khoản. PG Bank có trách nhiệm phát hiện và điều chỉnh kịp thời các tài khoản mở sai hoặc sử dụng chưa chính xác.
- b. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của chủ tài khoản phù hợp với quy định hoặc thỏa thuận giữa PG Bank và chủ tài khoản. Kiểm soát các lệnh thanh toán của chủ tài khoản, 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 chủ tài khoản qua PG Bank.
- c. Thực hiện hạch toán theo các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ nhận được. Điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản theo quy định.
- d. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc phong tỏa tài khoản thanh toán bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.
- e. Bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản và giao dịch trên tài khoản của Khách hàng theo quy định.
- f. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán của chủ tài khoản.
- g. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng cách thức và thời hạn do Pháp luật quy định.
- h. Niêm yết công khai hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung về mở, sử dụng tài khoản thanh toán tại trụ sở và đăng tải trên trang thông tin điện tử của PG Bank.
- i. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên tài khoản của Khách hàng do lỗi của mình.
- j. Tuân thủ quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
- k. Trừ khi có thỏa thuận khác, PG Bank trả lãi cho số tiền trên tài khoản theo mức lãi suất do PG Bank quy định trong từng thời kỳ.
- l. Ghi Có vào tài khoản thanh toán của Khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của Khách hàng.
- m. 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 tài khoản thanh toán.
- n. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với PG Bank không trái với quy định của pháp luật.

## Điều 5. Tạm khóa, phong tỏa và đóng tài khoản thanh toán

1. Tạm khóa tài khoản thanh toán:
  - a. PG Bank thực hiện tạm khóa (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- Chủ tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) có yêu cầu bằng Văn bản hoặc;
- Chủ tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) có thỏa thuận trước bằng văn bản với PG Bank.

- b. PG Bank từ chối yêu cầu tạm khóa tài khoản thanh toán của chủ tài khoản khi 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 PG Bank.
- c. Việc chấm dứt tạm khóa tài khoản thanh toán và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của chủ tài khoản thanh toán (hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) hoặc theo Văn bản thỏa thuận giữa chủ tài khoản và PG Bank.

## 2. Phong tỏa tài khoản thanh toán:

- a. PG Bank thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:
  - Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
  - PG Bank phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán 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;
  - 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. Ngay sau khi phong tỏa tài khoản thanh toán, PG Bank sẽ thông báo bằng văn bản (theo mẫu của PG Bank) cho chủ tài khoản hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán, số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán 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.
- c. PG Bank chưa phong tỏa tài khoản thanh toán chung theo 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 khi 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 PG Bank.
- d. Việc phong tỏa tài khoản chấm dứt khi:
  - Kết thúc thời hạn phong tỏa;
  - Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về việc chấm dứt việc phong tỏa tài khoản thanh toán;
  - PG Bank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
  - 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;
  - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## 3. Đóng tài khoản thanh toán:

- a. PG Bank thực hiện đóng tài khoản thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- Có văn bản yêu cầu đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán. Trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, 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 thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
  - Tổ chức có tài khoản thanh toán chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
  - Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại hợp đồng về mở và sử dụng tài khoản thanh toán với PG Bank;
  - Trường hợp tài khoản không có giao dịch phát sinh trong thời gian 24 (hai mươi bốn) tháng liên tục (ngoại trừ các giao dịch tự động từ hệ thống như trả lãi tiền gửi, thu phí SMS...), có số dư bằng 0 (không) đơn vị tiền tệ và không còn nghĩa vụ nợ với PG Bank (không bao gồm nợ phí dịch vụ).
  - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- b. Trong trường hợp đóng tài khoản không có giao dịch phát sinh trong thời gian 24 (hai mươi bốn) tháng liên tục (ngoại trừ các giao dịch tự động từ hệ thống như trả lãi tiền gửi, thu phí SMS...) và có số dư bằng 0 (không) đơn vị tiền tệ, PG Bank phải thông báo trước cho Khách hàng về việc PG Bank sẽ đóng tài khoản thanh toán và về các vấn đề cụ thể khác liên quan đến việc đóng tài khoản của Khách hàng.
- c. PG Bank từ chối yêu cầu đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản khi chủ tài khoản thanh toán 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 PG Bank.
- d. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, PG Bank thông báo cho chủ tài khoản, người giám hộ hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích.
- e. Việc thu phí đóng tài khoản thanh toán được thực hiện theo quy định của PG Bank trong từng thời kỳ.
- f. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, Khách hàng muốn sử dụng tài khoản thanh toán phải làm thủ tục mở tài khoản thanh toán theo quy định.

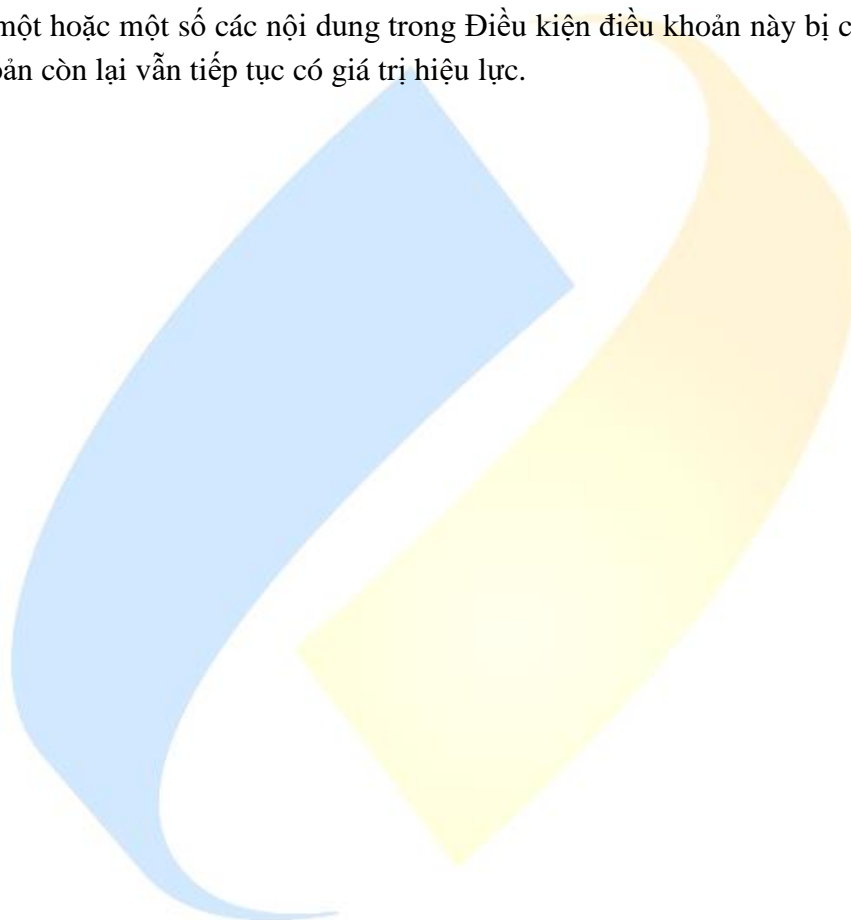
## **Điều 6. Các quy định khác**

1. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn hoặc khác biệt nào giữa bất kỳ quy định nào của các Điều Khoản này và các điều khoản trong bất kỳ thỏa thuận nào khác về dịch vụ, sản phẩm, quan hệ kinh doanh, tài khoản hoặc thỏa thuận khác giữa Khách hàng và PG Bank, các Điều Khoản này sẽ được ưu tiên áp dụng. Bất kỳ chấp thuận, cho phép và đồng ý nào mà PG Bank đã yêu cầu và được Khách hàng cung cấp liên quan đến Thông Tin Khách hàng sẽ tiếp tục có hiệu lực.
2. Trong trường hợp tất cả hoặc bất kỳ quy định nào của các Điều Khoản này trở thành bất hợp pháp, vô hiệu hoặc không thể thi hành ở bất kỳ khía cạnh nào theo luật của bất kỳ quốc gia nào, thì sự bất hợp pháp, vô hiệu hoặc không thể thi hành đó sẽ không ảnh hưởng hoặc làm suy giảm tính hợp pháp, hiệu lực hoặc khả năng thi hành của chính các điều khoản đó tại bất kỳ quốc gia nào khác hoặc của các quy định còn lại trong các Điều Khoản này tại quốc gia đó.
3. Khách hàng đồng ý rằng mọi thay đổi về “Điều kiện, điều khoản về mở và sử dụng tài khoản thanh toán” được PG Bank thông báo công khai theo một trong các hình thức sau:

- a. Đăng tải trên website của PG Bank, hoặc
- b. Niêm yết công khai tại Điểm giao dịch của PG Bank, hoặc
- c. Gửi đến địa chỉ của Khách hàng theo địa chỉ Khách Hàng cung cấp.

Trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày PG Bank thông báo công khai, nếu Khách Hàng không có ý kiến gì về các sửa đổi, bổ sung của “Điều kiện, điều khoản về mở và sử dụng tài khoản thanh toán” cũng như các Điều khoản, điều kiện về sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử và các điều khoản, điều kiện về việc sử dụng các dịch vụ khác thì được hiểu là Khách Hàng đồng ý với những sửa đổi, bổ sung đó.

4. Trường hợp một hoặc một số các nội dung trong Điều kiện điều khoản này bị chấm dứt, các Điều kiện điều khoản còn lại vẫn tiếp tục có giá trị hiệu lực.



# PG BANK



## **ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN VỀ ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ**

*(Áp dụng cho Khách hàng cá nhân)*

*(Kèm theo Giấy đề nghị kèm Hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán số ..... ngày ...../...../.....)*

Khách hàng và Ngân hàng thống nhất về các Điều kiện và điều khoản về đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử (sau đây gọi tắt là “Điều kiện, Điều khoản”) như sau:

### **Điều 1. Giải thích từ ngữ và viết tắt**

- 14. “Ngân hàng”, “PG Bank”** là Ngân hàng Thương mại cổ phần Xăng dầu Petrolimex.
- 15. “Dịch vụ ngân hàng điện tử”** bao gồm dịch vụ SMS Banking và Internet Banking nhưng không giới hạn, cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch bao gồm: Truy vấn thông tin tài khoản, giao dịch chuyển khoản, thanh toán, nhận thông báo từ PG Bank và các tiện ích khác qua mạng Internet và các thiết bị di động, viễn thông mà không cần phải trực tiếp thực hiện tại ngân hàng.
- 16. “Token”** là thiết bị có công dụng tạo mã số bí mật dựa trên sự đồng bộ mã hóa giữa thiết bị và tài khoản dịch vụ ngân hàng điện tử do Ngân hàng TMCP Xăng dầu Petrolimex cấp cho khách hàng.
- 17. “OTP”** là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, thường được sử dụng như một yếu tố thứ hai để xác thực người dùng truy cập ứng dụng hoặc thực hiện giao dịch Internet Banking.

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

1. Khách hàng có quyền truy cập vào hệ thống ngân hàng điện tử của PG Bank để thực hiện các giao dịch điện tử.
2. Sử dụng đúng mục đích những thông tin dịch vụ ngân hàng điện tử do PG Bank cung cấp.
3. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác theo đúng hướng dẫn sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử hiện hành của PG Bank.
4. Khách hàng chịu trách nhiệm về nội dung thông tin, nội dung thanh toán của mình trên hệ thống ngân hàng điện tử và đảm bảo có đủ tiền ở ngân hàng để thực hiện các lệnh chuyển tiền đi.
5. Trường hợp Khách hàng gửi yêu cầu giao dịch điện tử nhầm hoặc lỗi sai sót do sơ suất phía Khách hàng, Khách hàng lập tức gửi yêu cầu tra soát sang PG Bank để PG Bank hỗ trợ xử lý.
6. Khách hàng nhanh chóng thông báo cho PG Bank nếu phát hiện bất kỳ một vấn đề bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của hệ thống ngân hàng điện tử giữa hai bên.
7. Khách hàng chịu trách nhiệm bảo mật mật khẩu và thực hiện tất cả các biện pháp cần thiết ở mức độ cao nhất nhằm phòng chống việc sử dụng trái phép tên đăng nhập và mật khẩu là các phương tiện giúp Khách hàng sử dụng dịch vụ. Cho mục đích này, Khách hàng cam kết và PG Bank đương nhiên hiểu Khách hàng không bao giờ viết, tiết lộ dù vô tình hay cố ý mật khẩu cho bất kỳ ai tại bất kỳ nơi nào và vào bất kỳ thời điểm nào. Khách hàng sẽ có nghĩa vụ hủy ngay mật khẩu vừa được cung cấp bởi PG Bank và tự tạo mật khẩu sử dụng dịch vụ của mình. PG Bank khuyến cáo Khách hàng không chọn mật

khẩu là những số dễ đoán như ngày sinh, số điện thoại, không lưu mật khẩu và tên đăng nhập tại bất kỳ phần mềm nào có tính năng lưu lại tự động (ví dụ, tính năng “nhớ mật khẩu” hoặc tính năng tương tự trên trang web đang sử dụng); Chịu trách nhiệm giữ gìn bảo quản thiết bị bảo mật Token tại vị trí an toàn.

8. Khách hàng phải sử dụng mọi biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng dịch vụ bởi những người không có thẩm quyền. Mọi giao dịch thanh toán, chuyển khoản, nếu PG Bank kiểm tra thấy đúng, đủ các yếu tố định danh thì sẽ được mặc nhiên coi là ý chí của Khách hàng. Khách hàng phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về những rủi ro và thiệt hại do việc sử dụng của người không có thẩm quyền gây ra.
9. Mỗi lần đăng nhập vào dịch vụ, Khách hàng không được rời khỏi máy tính hoặc để người khác sử dụng máy tính cho đến khi Khách hàng thoát ra khỏi đăng nhập. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo thoát ra khỏi đăng nhập sau mỗi lần truy cập dịch vụ Internet banking; Không nên truy cập dịch vụ bằng máy tính công cộng hay mạng không dây công cộng.
10. Khách hàng có quyền và trách nhiệm thông báo cho đơn vị cung cấp dịch vụ các lỗi gặp phải và các sự cố trong quá trình sử dụng.
11. Khách hàng phải thông báo ngay cho PG Bank để kịp thời xử lý khi phát hiện tên truy cập và mật khẩu hoặc các yếu tố định danh khác bị mất, đánh cắp, bị lộ, hoặc nghi bị lộ bằng cách liên hệ với Trung tâm dịch vụ Khách hàng của PG Bank để thực hiện khóa tên truy cập, thiết bị bảo mật hoặc liên hệ với các điểm giao dịch của PG Bank để xử lý. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác xảy ra trước thời điểm PG Bank nhận được thông báo của Khách hàng.
12. Hạn mức giao dịch chuyển khoản tối đa mặc định là 500 triệu đồng/ngày.
13. Khách hàng phải thanh toán cho PG Bank các khoản chi phí dịch vụ thanh toán theo biểu phí hiện hành của PG Bank.
14. Khách hàng phải đảm bảo số dư trong tài khoản đăng ký thanh toán phí dịch vụ SMS Banking đủ để thanh toán phí dịch vụ SMS Banking. Trong trường hợp số dư trong tài khoản đăng ký thanh toán phí dịch vụ điện tử không đủ, PG Bank sẽ tạm dừng cung cấp dịch vụ sau 30 ngày kể từ ngày không thu được phí. Dịch vụ sẽ được mở tự động lại cho Khách hàng khi PG Bank thu đủ phí.

### **Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của PG Bank**

1. PG Bank cung cấp cho Khách hàng dịch vụ ngân hàng điện tử theo đúng yêu cầu.
2. PG Bank thu phí dịch vụ SMS Banking của Khách hàng theo đúng thỏa thuận tại Điều kiện, Điều khoản này.
3. PG Bank đảm bảo rằng hệ thống dịch vụ ngân hàng điện tử chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ.
4. PG Bank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử trừ khi những thiệt hại, mất mát này do lỗi của PG Bank.
5. Trong trường hợp Khách hàng muốn thu hồi, hủy bỏ hoặc sửa đổi giao dịch đã được PG Bank xử lý, PG Bank sẽ cố gắng bằng mọi biện pháp để thu hồi, hủy bỏ, hoặc sửa đổi các giao dịch này, nhưng không chịu trách nhiệm về bất cứ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không sửa đổi hay hủy bỏ được các lệnh PG Bank đã xử lý.
6. PG Bank có quyền từ chối thực hiện các giao dịch nếu phát hiện giao dịch đó có nội dung trái với quy định của pháp luật. Trong trường hợp như vậy, PG Bank có nghĩa vụ thông báo cho Khách hàng về sự từ chối này.

#### **Điều 4. Phí dịch vụ ngân hàng điện tử**

PG Bank áp dụng miễn phí truy vấn tài khoản đối với Khách hàng. Trong trường hợp có thay đổi về biểu phí, PG Bank sẽ thông báo với Khách hàng trên website và/hoặc bằng các phương thức khác (nếu có).

#### **Điều 5. Giờ giao dịch**

Các giao dịch ngân hàng điện tử được thực hiện trong các ngày làm việc từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần, không thực hiện trong các ngày nghỉ, ngày lễ, Tết, nghỉ bù theo quy định của pháp luật. Lịch biểu giao dịch đối với từng loại dịch vụ ngân hàng điện tử tuân thủ lịch biểu giao dịch chung của PG Bank.

#### **Điều 6. Các thông tin cần bảo mật**

1. PG Bank và Khách hàng cam kết bảo mật các thông tin dưới đây:
  - a. Tên đăng nhập và mật khẩu;
  - b. Lịch sử giao dịch;
  - c. Các thông tin liên quan đến số tiền và chi tiết tài khoản của Khách hàng;
  - d. Và các thông tin khác theo quy định của pháp luật.
2. Các thông tin cần bảo mật chỉ được công bố theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của Khách hàng.
3. Khách hàng chấp thuận việc PG Bank công bố các thông tin bảo mật cho chính Khách hàng thông qua và sau khi xác nhận các thông tin cá nhân.

#### **Điều 7. Rủi ro và xử lý rủi ro**

1. Những rủi ro mà Khách hàng có thể gặp phải trong quá trình thực hiện giao dịch ngân hàng điện tử:
  - a. Lỗi kỹ thuật hệ thống phần cứng, phần mềm có thể xảy ra: do tốc độ, chất lượng đường truyền hoặc lỗi thiết bị, lỗi phần mềm, việc kết nối giữa Khách hàng và hệ thống của PG Bank có thể không thực hiện được, bị gián đoạn, bị chậm,...;
  - b. Nguy cơ ngưng trệ hoạt động của hệ thống mạng do tắc nghẽn đường truyền;
  - c. Các máy tính có thể bị nhiễm virus làm ngưng trệ các hoạt động trao đổi thông tin trong mạng máy tính;
  - d. Lệnh giao dịch có thể bị treo, bị ngừng, bị trì hoãn, hoặc có lỗi dữ liệu;
  - e. Việc nhận dạng các tổ chức hoặc người tiếp nhận giao dịch có thể bị nhầm, sai sót;
  - f. Số liệu giao dịch hoặc thông tin giao dịch khác có thể có lỗi hoặc sai, lệch;
  - g. Những rủi ro khác mà PG Bank công bố thông qua website <http://www.pgbank.com.vn>
2. Khách hàng đồng ý rằng PG Bank được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp Khách hàng không nhận được các thông báo hoặc các thông tin PG Bank gửi do:
  - a. Địa chỉ email của Khách hàng không nhận được thư điện tử vì bất kỳ lý do nào mà không phải do lỗi trực tiếp của PG Bank;
  - b. Khách hàng thay đổi địa chỉ liên lạc, số điện thoại, fax hoặc địa chỉ email và các thông đã đăng ký với PG Bank...mà không thông báo bằng văn bản cho PG Bank;
  - c. Lỗi của Khách hàng hay của bên thứ ba bất kỳ.
3. Khách hàng đồng ý rằng PG Bank được miễn trừ trách nhiệm đối với bất kỳ sai sót, thiệt hại hoặc tổn thất nào xảy ra đối với Khách hàng phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ một trong các sự kiện dưới đây:

- a. Khách hàng cung cấp chậm trễ, không đầy đủ, không rõ ràng hoặc không chính xác các thông tin cho PG Bank, bao gồm các thông tin về lệnh giao dịch, mật khẩu OTP, số tiền giao dịch và các thông tin khác có liên quan, dẫn đến việc giao dịch của Khách hàng không thực hiện được hoặc thực hiện không chính xác;
  - b. Lỗi của bất kỳ bên thứ ba nào, bao gồm cả những đối tác của PG Bank trong việc cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử;
  - c. Lỗi của hệ thống hay bất kỳ phương tiện kỹ thuật nào liên quan đến hệ thống, kể cả trường hợp hệ thống từ chối tên đăng nhập, mật khẩu vì bất kỳ lý do nào;
  - d. PG Bank thực hiện chậm hay không thể thực hiện được trách nhiệm của mình do có sự trục trặc về máy móc, xử lý dữ liệu, thông tin viễn thông, thiên tai, số lượng lệnh tăng đột biến hay bất kỳ sự việc nào nằm ngoài sự kiểm soát của PG Bank;
  - e. Khách hàng bị chết, mất tích hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự nhưng PG Bank không nhận được thông báo bằng văn bản và các giấy tờ chứng minh kèm theo của những người thừa kế, người đại diện hợp pháp, người giám hộ hoặc người có thẩm quyền khác về các sự kiện này để chấm dứt hợp đồng, đình chỉ giao dịch.
4. Khách hàng đồng ý rằng PG Bank được miễn trừ trách nhiệm khi tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử khi thuộc một trong các trường hợp sau:
- a. Có yêu cầu, quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về việc ngừng cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử;
  - b. Xuất hiện sự cố nghiêm trọng đối với hệ thống mà PG Bank buộc phải tạm ngừng cung cấp dịch vụ để khắc phục nhằm đảm bảo an toàn hệ thống; PG Bank trong khả năng của mình sẽ cố gắng khắc phục nhanh nhất sự cố và đưa hệ thống về trạng thái bình thường;
  - c. Trường hợp việc bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp hệ thống dù đã được thực hiện vào những ngày không giao dịch nhưng buộc phải kéo dài ngoài sự mong đợi của PG Bank, thì khi đó Khách hàng có thể lựa chọn hình thức giao dịch khác để thực hiện giao dịch của mình;
  - d. Khi xảy ra các sự kiện bất khả kháng khác như thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất; sự phá hoại tấn công, chiến tranh, nổi loạn, đình công, sự thay đổi chính sách pháp luật của Nhà nước hoặc các sự kiện khác được pháp luật xem là sự kiện bất khả kháng.
5. Các trường hợp bất khả kháng theo quy định pháp luật.

Hai bên sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm pháp lý nào về các sự cố gây cản trở, gián đoạn hoặc ngừng hoạt động của hệ thống ngân hàng điện tử nếu các sự cố đó được gây ra bởi một sự kiện bất khả kháng theo quy định của pháp luật nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của các bên.

#### **Điều 8. Xử lý vi phạm**

1. Mỗi bên đều có quyền yêu cầu ngừng cung cấp hoặc sử dụng dịch vụ nếu phát hiện có sự vi phạm quy định an toàn bảo mật của dịch vụ hoặc có sự sửa đổi dịch vụ trái phép.
2. Mỗi bên phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc bên đó gây ra lỗi cố ý hay vô ý dẫn đến việc dịch vụ, tên người sử dụng, mật khẩu bị lợi dụng để lấy thông tin trái phép hoặc lập điện giả mạo gây thiệt hại cho bên kia hoặc cho một bên thứ ba.
3. Ngoài trừ các trường hợp nêu tại Điều 6, bên nào vi phạm quy định hoặc có lỗi gây ra thiệt hại cho bên kia phải chịu trách nhiệm bồi thường mọi thiệt hại và tổn thất, bao gồm

cả nghĩa vụ thanh toán mà Bên bị thiệt hại phải thực hiện đối với bên thứ ba do hậu quả của việc vi phạm hay lỗi của bên vi phạm gây ra.

#### **Điều 9. Giải quyết tranh chấp**

Mọi tranh chấp phát sinh sẽ được các bên giải quyết thông qua thương lượng và hòa giải trên tinh thần hợp tác. Trường hợp hòa giải và thương lượng không thành thì tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết.

#### **Điều 10. Hiệu lực của hợp đồng**

1. Khách hàng khi không còn nhu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử phải thông báo/đề nghị bằng văn bản cho PG Bank để chấm dứt Hợp đồng này. PG Bank không mặc nhiên hủy các tên đăng nhập cũng như không chịu trách nhiệm về các mất mát, rủi ro xảy ra khi Khách hàng không thực hiện trách nhiệm thông báo việc chấm dứt sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.
2. Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày ký và chấm dứt hiệu lực trong các trường hợp:
  - a. Khách hàng yêu cầu chấm dứt hợp đồng này hoặc có yêu cầu đóng tài khoản giao dịch tại PG Bank;
  - b. Tài khoản bị đóng theo các trường hợp đã thỏa thuận về đóng tài khoản giữa Khách hàng và PG Bank hoặc tài khoản bị đóng theo quy định pháp luật;
  - c. Khách hàng vi phạm các quy định tại Hợp đồng này hoặc thực hiện hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật;
  - d. Khách hàng bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích, bị mất năng lực hành vi dân sự;
  - e. PG Bank buộc phải chấm dứt cung cấp dịch vụ khi xảy ra các trường hợp nêu tại Khoản 4 Điều 7 của Điều kiện, Điều khoản này;
  - f. Các trường hợp khác theo thỏa thuận của các bên hoặc theo quy định của Pháp luật.
4. PG Bank và Khách hàng đồng ý rằng các điều khoản của Hợp đồng này có hiệu lực áp dụng tương tự trong trường hợp các giao dịch liên quan đến tài khoản của Khách hàng mở tại PG Bank được thực hiện thông qua các phương tiện điện tử khác bao gồm nhưng không giới hạn ở fax, tin nhắn SMS, email, web-chat...theo sự tự nguyện thỏa thuận của các bên và phù hợp với quy định của pháp luật.
5. Hợp đồng này thay thế cho tất cả các thỏa thuận trước đây về đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử (nếu có).
6. Hợp đồng này bao gồm 10 Điều và các tài liệu kèm theo bao gồm nhưng không giới hạn ở: Giấy đề nghị kèm hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán, văn bản yêu cầu thay đổi thông tin lệnh giao dịch, chứng từ, tài liệu, dữ liệu điện tử, dữ liệu ghi âm có liên quan.