KienlongBank

# ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TẠI NGÂN HÀNG TMCP KIÊN LONG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 847/QĐ-NHKL ngày 11 / 5 / 2026 của Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Kiên Long)*

## ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1.1 **KienlongBank/Ngân hàng (NH)**: Là Ngân hàng TMCP Kiên Long.

1.2 **Đơn vị:** Gồm Hội sở, Chi nhánh (CN) và Phòng Giao dịch (PGD) trực thuộc KienlongBank.

1.3 **Khách hàng/Chủ tài khoản (Chủ TKTT):** Là khách hàng, gồm cá nhân hoặc tổ chức người cư trú hoặc người không cư trú mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại KienlongBank.

1.4 **Tài khoản thanh toán/Tài khoản (TKTT/TK):** Là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của Khách hàng mở tại KienlongBank để sử dụng dịch vụ thanh toán do KienlongBank cung ứng qua TKTT bao gồm: nộp, rút tiền mặt, thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ khác phù hợp với quy định của KienlongBank và pháp luật.

1.5 **Khách hàng (KH) tổ chức mới:** Là tổ chức đăng ký thành lập trong vòng 12 tháng hoặc tổ chức mới thiết lập mối quan hệ với KienlongBank trong vòng 12 tháng. Quy định này không áp dụng đối với:

a. Cơ quan nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập;

b. Các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài;

c. Các tổ chức niêm yết theo quy định Luật Chứng khoán;

d. Các tổ chức thuộc danh sách Fortune Global 500 do Tạp chí Fortune công bố vào năm liền kề trước;

e. Nhà đầu tư nước ngoài không cư trú mở TKTT để thực hiện hoạt động đầu tư gián tiếp tại Việt Nam;

f. Các tổ chức khác do KienlongBank lựa chọn và chịu trách nhiệm về rủi ro.

1.6 **Tài khoản thanh toán chung:** Là TKTT có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản.

1.7 **Đóng tài khoản:** Là việc KienlongBank tất toán tài khoản, đóng hồ sơ thông tin tài khoản và số tài khoản của KH.

1.8 **Phong tỏa tài khoản:** Là việc Tài khoản bị phong toả một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản, theo quyết định hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc trong một số trường hợp theo quy định của pháp luật.

1.9 **Chứng từ tài khoản:** Bao gồm giấy báo Nợ, báo Có, bản sao số tài khoản, sao kê và giấy báo số dư tài khoản.

1.10 **Số dư tối thiểu**: Là số dư thấp nhất mà KH phải duy trì trong TKTT tại mọi thời điểm theo quy định của KienlongBank trong từng thời kỳ.

1.11 **Số dư khả dụng:** Là số tiền KH có thể sử dụng để chi tiêu và thanh toán từ TKTT của mình. Số dư khả dụng bằng số dư có trên tài khoản trừ đi các khoản phong tỏa (nếu có), trừ số dư tối thiểu chủ tài khoản phải duy trì và cộng với hạn mức thấu chi chưa sử dụng (nếu có).

1.12 **Dịch vụ Ngân hàng Số/ Kênh Ngân hàng Số/ Dịch vụ Ngân hàng điện tử (Dịch vụ/ Kênh NHS/NHĐT – eBanking):** Là dịch vụ do KienlongBank cung cấp cho phép KH thực hiện các giao dịch với KienlongBank 24/7 thông qua các thiết bị có kết nối internet, bao gồm các dịch vụ Internet Banking, Mobile Banking, thanh toán trực tuyến (e-commerce) và dịch vụ Tiền di động (Mobile Money), các dịch vụ khác do KienlongBank cung cấp trong từng thời kỳ.

a. Internet Banking: Là dịch vụ NHS cho phép KH thực hiện các giao dịch như chuyển tiền, gửi tiền tiết kiệm trực tuyến (Online), thanh toán hóa đơn,... trên đường dẫn trang web do KienlongBank cung cấp.

b. Mobile Banking: Là dịch vụ NHS cho phép KH thực hiện các giao dịch trên ứng dụng Ngân hàng được cài đặt trên thiết bị di động, máy tính bảng...KH chỉ cần tải ứng dụng của Ngân hàng và kết nối internet để sử dụng.

c. KienlongBank Plus: Là tên gọi của dịch vụ Mobile Banking của KienlongBank.

1.13 **Giấy tờ tùy thân (GTTT):** Là các loại giấy tờ sử dụng để xác định đặc điểm và nhận dạng nhân thân của KH. GTTT được KH xuất trình/cung cấp trong giao dịch mở, sử dụng TKTT tại KienlongBank là loại giấy tờ còn hiệu lực và thời hạn sử dụng, bao gồm:

a. Trường hợp cá nhân là công dân Việt Nam: Căn cước công dân (CCCD), thẻ Căn cước hoặc Căn cước điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02), hoặc Giấy khai sinh (đối với người dưới 14 tuổi và chưa có Thẻ căn cước).

b. Trường hợp cá nhân là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: Giấy chứng nhận căn cước.

c. Trường hợp cá nhân là người nước ngoài: Hộ chiếu hoặc giấy tờ khác chứng minh được nhân thân do cơ quan có thẩm quyền nước ngoài cấp, đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam phải có thêm thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh; hoặc Danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02).

d. Các loại GTTT khác theo quy định của KienlongBank phù hợp với quy định pháp luật từng thời kỳ.

## ĐIỀU 2. SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

2.1 KienlongBank cung ứng dịch vụ qua TKTT cho KH bao gồm: nộp, rút tiền mặt, thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ khác phù hợp với quy định của KienlongBank và pháp luật.

2.2 Khi giao dịch rút tiền từ TK ngoại tệ, KH phải xuất trình các giấy tờ chứng minh tính hợp lệ, hợp pháp theo quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối.

2.3 Điều chuyển ngoại tệ, VND giữa các TKTT của một Chủ TKTT:

a. Người cư trú, người không cư trú là tổ chức, cá nhân được điều chuyển ngoại tệ chuyển khoản giữa các TKTT ngoại tệ của chính tổ chức, cá nhân đó mở trong hệ thống KienlongBank hoặc mở tại KienlongBank và ngân hàng được phép khác, trừ trường hợp người cư trú là tổ chức không được điều chuyển ngoại tệ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước về việc mua, bán ngoại tệ của Tập đoàn kinh tế, Tổng công ty Nhà nước.

b. Người không cư trú là tổ chức, cá nhân và người cư trú là cá nhân nước ngoài được điều chuyển VND chuyển khoản giữa các TKTT của chính tổ chức, cá nhân đó mở trong hệ thống KienlongBank hoặc mở tại KienlongBank và ngân hàng được phép khác.

**2.4** Sử dụng TKTT của Chủ TKTT là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi:

a. Việc sử dụng TKTT thực hiện thông qua người giám hộ/người đại diện theo pháp luật.

b. Người giám hộ/người đại diện theo pháp luật của Chủ TKTT không được uỷ quyền cho cá nhân, tổ chức khác sử dụng TK của người mà mình làm giám hộ/đại diện.

c. Người giám hộ/người đại diện theo pháp luật của Chủ TKTT có trách nhiệm sử dụng TK của người mà mình làm giám hộ/đại diện vì lợi ích của người được giám hộ/đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện.

d. Người giám hộ/người đại diện pháp luật của Chủ TKTT không được nhân danh người được đại diện để xác lập, thực hiện giao dịch với chính mình hoặc với bên thứ ba mà mình cũng là người đại diện, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

e. Trường hợp người được giám hộ/đại diện đã thành niên, đã có đầy đủ năng lực hành vi dân sự, muốn được sử dụng TKTT:

i. Phải gửi văn bản cho KienlongBank về việc chấm dứt việc giám hộ/đại diện.

ii. Xuất trình các giấy tờ pháp lý chứng minh việc đã có đầy đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật.

KienlongBank sẽ thay đổi người được sử dụng TK là Chủ TKTT. Người giám hộ, người đại diện theo pháp luật không còn quyền sử dụng TK.

**2.5** Sử dụng TKTT chung: Việc sử dụng TKTT chung phải đúng nội dung tại văn bản Thỏa thuận mở và sử dụng TKTT chung – Tổ chức của các Chủ TKTT và tuân thủ nguyên tắc sau:

a. Các Chủ TKTT chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với TKTT chung. Việc sử dụng TKTT chung phải được sự chấp thuận của tất cả các Chủ TKTT. Mỗi Chủ TKTT phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng TKTT chung.

b. Thông báo liên quan đến việc sử dụng TKTT chung phải được gửi đến tất cả các Chủ TKTT, trừ trường hợp giữa KienlongBank và các Chủ TKTT chung có thỏa thuận khác.

c. Từng Chủ TKTT chung có thể ủy quyền cho người khác bao gồm Chủ TKTT chung còn lại) thay mặt mình sử dụng TKTT chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các Chủ TKTT chung còn lại.

d. Khi một trong các Chủ thể đứng tên mở TKTT chung là cá nhân bị chết, bị Toà án tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự; Chủ thể đứng tên mở TKTT chung là tổ chức bị giải thể, phá sản, chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng TKTT và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TKTT chung được giải quyết theo quy định của pháp luật.

e. Trường hợp 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.

**2.6** Đối với KH là nhà đầu tư nước ngoài là người không cư trú thực hiện hoạt động đầu tư gián tiếp tại Việt Nam: KienlongBank phải thực hiện nhận biết với nhà đầu tư nước ngoài và tổ chức được ủy quyền (nếu có) theo quy định pháp luật về PCRT.

**2.7** Việc sử dụng TKTT được mở để phục vụ việc theo dõi các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định pháp luật phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật có liên quan.

**2.8** Đơn vị hướng dẫn KH sử dụng TKTT đảm bảo nguyên tắc:

a. Phạm vi sử dụng, hạn mức giao dịch theo từng đối tượng KH phù hợp với quy định về quản lý rủi ro trong hoạt động mở và sử dụng TKTT và theo Hướng dẫn của KienlongBank trong từng thời kỳ.

b. KienlongBank kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết KH trong quá trình sử dụng TKTT.

c. KH chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên TKTT khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng GTTT và thông tin sinh trắc học của Chủ TKTT hoặc người đại diện (đối với KH cá nhân) hoặc người đại diện hợp pháp (đối với KH tổ chức) với:

i. Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ CCCD hoặc thẻ căn cước của người đó đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc

ii. Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc

iii. Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ CCCD hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc

iv. Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ CCCD không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.

d. Quy định tại điểm c khoản này không áp dụng đối với các trường hợp sau:

i. KH rút tiền bằng thẻ vật lý tại ATM.

ii. KienlongBank trích nợ theo thoả thuận trước bằng văn bản giữa Chủ TKTT với KienlongBank để 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; việc trích Nợ TKTT phải thông báo cho KH bằng văn bản hoặc thông qua các phương tiện điện tử (nếu KH có đăng ký).

iii. KH là tổ chức sau:

+ Các cơ quan nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập.

+ Các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

+ Các tổ chức niêm yết theo quy định tại Luật chứng khoán.

+ Các tổ chức thuộc danh sách Fortune Global 500 do Tạp chí Fortune công bố vào năm liền trước.

+ Các tổ chức khác do KienlongBank lựa chọn.

iv. KH là nhà đầu tư nước ngoài là người không cư trú mở TKTT để thực hiện hoạt động đầu tư gián tiếp tại Việt Nam.

e. Áp dụng các hình thức xác nhận giao dịch điện tử đối với từng loại giao dịch trong thanh toán bằng phương tiện điện tử theo quy định của Ngân hàng Nhà nước về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ trực tuyến trong ngành ngân hàng.

f. Việc sử dụng TKTT bằng VND của người không cư trú, người cư trú là cá nhân nước ngoài và TKTT bằng ngoại tệ phải tuân thủ quy định tại Điều này và các quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.

**2.9** Phạm vi, hạn mức giao dịch trên TKTT khi thực hiện thanh toán của KH được KienlongBank công bố theo từng thời kỳ tại quầy giao dịch CN, PGD và website https://kienlongbank.com của KienlongBank.

**2.10** KienlongBank được quyền trích Nợ TKTT của KH theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật và các trường hợp khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền.

**2.11** Việc xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng TKTT thực hiện theo thỏa thuận giữa Chủ TKTT với KienlongBank và quy định về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

**2.12** Chứng từ sử dụng trong giao dịch: Có thể là chứng từ giấy hoặc chứng từ điện tử theo mẫu của KienlongBank (hoặc mẫu được KienlongBank chấp thuận).

a. Trường hợp KH sử dụng chứng từ giấy: Phải thực hiện theo quy định hiện hành về chế độ chứng từ kế toán của Ngân hàng Nhà nước và KienlongBank.

i. Nội dung chứng từ phải rõ ràng, đầy đủ, chính xác; không được tẩy xoá, sửa chữa; số tiền bằng số và bằng chữ phải khớp đúng, số và chữ phải viết liên tục, không ngắt quãng.

ii. Tên TKTT của KH trên chứng từ phải khớp đúng với tên đã đăng ký tại hồ sơ mở TK. Số TKTT trên chứng từ phải khớp đúng với số TK mà KienlongBank đã mở cho KH.

iii. Chữ ký của Chủ TKTT cá nhân/người được uỷ quyền, chữ ký người đại diện hợp pháp của tổ chức và Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán và người được uỷ quyền (nếu có), dấu trên chứng từ (nếu có) phải khớp đúng với mẫu chữ ký, mẫu dấu đã đăng ký tại KienlongBank (đăng ký lần đầu/đăng ký thay đổi).

b. Trường hợp KH sử dụng chứng từ điện tử: Phải thực hiện theo quy định hiện hành về giao dịch điện tử qua TKTT của Ngân hàng Nhà nước và KienlongBank về ký kết hợp đồng, cài đặt chương trình, cấp phát, quản lý, kiểm tra thông tin chứng từ về giao dịch qua máy ATM/STM, SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking.

**2.13** KH lập chứng từ giao dịch theo mẫu của KienlongBank (hoặc mẫu được KienlongBank chấp thuận). Thông tin, chữ ký của Chủ TKTT và người được uỷ quyền (nếu có) của KH phải khớp đúng với thông tin, mẫu chữ ký trong hồ sơ mở TK đăng ký lần đầu và/hoặc đăng ký thay đổi.

**ĐIỀU 3. ỦY QUYỀN SỬ DỤNG TÀI KHOẢN**

**3.1** Chủ TKTT được ủy quyền trong sử dụng TKTT. Việc ủy quyền sử dụng TKTT được thực hiện bằng văn bản theo quy định của pháp luật về ủy quyền; KienlongBank chỉ xác nhận ủy quyền và thực hiện nội dung ủy quyền chỉ được thực hiện nếu TKTT của KH đang ở trạng thái hoạt động bình thường, không có tranh chấp, không bị phong tỏa.

**3.2** Chủ TKTT có thể ủy quyền bằng văn bản cho người khác sử dụng TK và chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của TKTT. Người được ủy quyền chịu trách nhiệm trong phạm vi được ủy quyền và Chủ TKTT có trách nhiệm gửi kèm tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết của người được uỷ quyền và đăng ký thông tin cá nhân, mẫu chữ ký theo quy định của KienlongBank và không được ủy quyền lại cho người thứ ba.

**3.3** Đối với TKTT chung: Từng Chủ TKTT chung có thể uỷ 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 TKTT chung còn lại.

**3.4** Khi Chủ TK muốn đồng thời uỷ quyền cho nhiều người thì trên văn bản uỷ quyền phải ghi rõ phạm vi uỷ quyền, thứ tự uỷ quyền và thời hạn uỷ quyền cho từng người được uỷ quyền.

**3.5** Thời hạn ủy quyền được quy định trong Văn bản ủy quyền. Nếu Văn bản ủy quyền không có nội dung về thời hạn ủy quyền, thì việc ủy quyền có hiệu lực trong vòng 12 tháng kể từ ngày ký. Trường hợp ủy quyền từng lần, sau khi người được ủy quyền thực hiện xong giao dịch được ủy quyền, thì Văn bản ủy quyền chấm dứt hiệu lực.

**3.6** Thông báo hủy ủy quyền có thời hạn của Người đại diện hợp pháp, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán chỉ có hiệu lực đối với KienlongBank khi KienlongBank đã đưa toàn bộ thông tin huỷ uỷ quyền lên hệ thống quản lý thông tin của KienlongBank.

**3.7** Việc ủy quyền có thể được lập tại KienlongBank hoặc tại cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

a. Trường hợp lập tại KienlongBank thì việc lập ủy quyền phải tuân thủ hình thức, thủ tục theo quy định của KienlongBank.

b. Trường hợp lập tại cơ quan có thẩm quyền thì ủy quyền phải được công chứng/chứng thực theo quy định của pháp luật.

## ĐIỀU 4. LÃI VÀ PHÍ DỊCH VỤ QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG TKTT

**4.1** Số dư trên TKTT được trả lãi theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do KienlongBank ban hành và niêm yết công khai, phù hợp với quyết định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ. Khi lãi suất thay đổi, số dư trên TKTT được hưởng mức lãi suất mới kể từ thời điểm lãi suất mới có hiệu lực.

**4.2** Số tiền lãi được tính theo phương pháp tích số, được nhập vào vốn gốc hàng tháng hoặc khi KH đóng TKTT.

**4.3** KH chấp nhận mức phí dịch vụ về quản lý, sử dụng TK trong Biểu phí dịch vụ do KienlongBank công bố phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ và được niêm yết tại CN, PGD và công bố trên website https://kienlongbank.com của KienlongBank hoặc theo thoả thuận của KH với KienlongBank.

**4.4** KH đồng ý cho KienlongBank tự động trích nợ TKTT để thu các loại phí theo quy định tại khoản 4.3 Điều này theo Biểu phí dịch vụ về TKTT của KienlongBank trong từng thời kỳ.

## ĐIỀU 5. PHONG TỎA TÀI KHOẢN

**5.1 KienlongBank được quyền phong tỏa một phần/toàn bộ số tiền trên TK của KH trong các trường hợp sau:**

a. Theo thỏa thuận trước giữa Chủ TKTT và KienlongBank hoặc theo yêu cầu bằng văn bản của Chủ TKTT.

b. Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan/tổ chức có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

c. Khi KienlongBank phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TKTT của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào TKTT của KH. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.

d. Khi phát hiện và có cơ sở để đánh giá KH sử dụng GTTT giả mạo để mở TKTT, KH mở TKTT với mục đích đáng ngờ.

e. Khi phát sinh giao dịch tra soát khiếu nại từ Tổ chức thẻ, Đơn vị chấp nhận thẻ hoặc các khoản rút thừa từ máy ATM/STM, hoặc các trường hợp TKTT của KH chưa đủ tiền để thanh toán các khoản giao dịch, phí, lãi phát sinh trong quá trình quản lý và cung ứng dịch vụ.

f. Phát hiện rủi ro, sai lệch hoặc dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình sử dụng TKTT.

g. Khi có yêu cầu phong tỏa của một trong các Chủ TKTT chung trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KienlongBank và các Chủ TKTT chung.

h. KH/giao dịch của KH có dấu hiệu/nghi ngờ liên quan lừa đảo, gian lận, KH cho thuê, cho mượn tài khoản hoặc có dấu hiệu/nghi ngờ vi phạm pháp luật theo toàn quyền xác định của KienlongBank.

i. Trường hợp phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng TKTT.

j. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

**5.2** KienlongBank thông báo cho KH hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của KH biết về lý do và phạm vi phong tỏa TKTT. Việc sử dụng TKTT trong thời gian phong tỏa được thực hiện theo đúng nội dung phong tỏa. Số tiền bị phong tỏa trên TK được bảo toàn và được hưởng lãi. Nếu TKTT bị phong tỏa một phần, thì phần không bị phong tỏa được sử dụng bình thường.

**5.3 KienlongBank chấm dứt phong tỏa TKTT khi có 01 trong các điều kiện:**

a. Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Chủ TKTT và KienlongBank.

b. Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

c. Hai bên đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền quy định tại điểm c khoản 5.1 Điều này.

d. Khi kết thúc thời hạn phong toả.

e. Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các Chủ TKTT chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KienlongBank và các Chủ TKTT chung.

f. Khi tổ chức, cá nhân được đưa ra khỏi danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố hoặc tổ chức, cá nhân bị xác định nhầm thuộc danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố, phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

g. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

**5.4** Việc phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên TKTT; việc chấm dứt phong tỏa TKTT của KH phù hợp với quy định pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

**5.5** Sau khi phong tỏa TKTT, KienlongBank phải thông báo cho Chủ TKTT hoặc người đại diện theo pháp luật, người giám hộ của cá nhân mở TKTT biết về lý do và phạm vi phong tỏa TKTT (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu KienlongBank không thông báo cho KH về việc phong tỏa TKTT). Hình thức thông báo bằng văn bản hoặc thông qua các phương tiện điện tử (nếu KH có đăng ký).

## ĐIỀU 6. ĐÓNG TÀI KHOẢN

**6.1 KienlongBank thông báo và thực hiện đóng TKTT của KH trong các trường hợp:**

a. Chủ TKTT hoặc người đại diện theo pháp luật/người giám hộ của KH có yêu cầu và đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT. Trường hợp Chủ TKTT 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

TKTT được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Chủ TKTT.

b. KH hoặc một số Chủ TKTT chung bị chết, bị tuyên bố đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự (đối với KH là cá nhân) hoặc KH chấm dứt hoạt động theo quy định pháp luật (đối với KH là tổ chức).

c. Chủ TKTT vi phạm hành vi bị cấm về TKTT:

i. 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.

ii. 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.

d. Chủ TKTT vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Điều kiện, điều khoản mở và sử dụng TKTT.

e. TKTT không phát sinh giao dịch trong vòng 12 tháng liên tục.

Sau khi KienlongBank đóng TKTT, KH muốn sử dụng lại TKTT thì phải làm thủ tục đăng ký mở TKTT theo quy định của KienlongBank.

f. TKTT của KH có thông tin trùng khớp với danh sách đối tượng truy nã. Căn cứ theo danh sách và yêu cầu từ Phòng Quản lý rủi ro, Đơn vị thực hiện đóng TKTT của KH.

g. Các trường hợp theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ TKTT với KienlongBank.

h. Trường hợp phát hiện KH sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng TKTT cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác.

i. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thoả thuận khác giữa KH và KienlongBank.

Khi đóng TK, KienlongBank sẽ thông báo cho KH bằng một trong các phương thức gửi văn bản, email, tin nhắn điện thoại, gọi điện thoại, niêm yết công khai tại quầy giao dịch của KienlongBank.

**6.2 Thông báo về việc đóng TKTT:** Khi đóng TKTT không theo yêu cầu của Chủ TKTT (trừ trường hợp đóng tài khoản của KH hoặc một số Chủ TKTT chung bị chết, bị tuyên bố đã chết, bị tuyên bố mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự (đối với KH là cá nhân) hoặc KH chấm dứt hoạt động theo quy định pháp luật (đối với KH là tổ chức)), Đơn vị phải gửi hoặc thông qua các phương tiện điện tử (nếu KH có đăng ký) hoặc bằng hình thức thỏa thuận tại Điều kiện, điều khoản mở và sử dụng TKTT của KienlongBank cho Chủ TKTT hoặc người đại diện của Chủ TKTT là tổ chức. Trường hợp TKTT còn số dư mà chủ TKTT hoặc hoặc người đại diện của Chủ TKTT là tổ chức đã được thông báo trong vòng 30 ngày làm việc nhưng không đến nhận, KienlongBank xử lý số dư còn lại khi đóng TKTT theo cam kết của Chủ TKTT với KienlongBank và theo quy định của pháp luật có liên quan và quy định của KienlongBank trong từng thời kỳ.

**6.3 Số dư còn lại sau khi đóng TKTT:**

Khi đóng TKTT, Đơn vị thực hiện thu phí (nếu có) theo quy định của KienlongBank, sau khi bù trừ các khoản công nợ (nếu có) của Chủ TKTT tính đến thời điểm đóng TKTT, số dư còn lại xử lý như sau:

a. Chi trả theo yêu cầu của Chủ TKTT hoặc được thực hiện theo thỏa thuận trước giữa Chủ TKTT và KienlongBank.

b. Chi trả theo yêu cầu người đại diện theo pháp luật, người giám hộ phù hợp với quy định pháp luật dân sự nếu Chủ TKTT là người chưa đủ 15 tuổi, mất năng lực hành vi dân sự, khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự.

c. Chi trả cho người được thừa kế, người đại diện thừa kế hợp pháp nếu Chủ TKTT là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết.

d. Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

e. Đối với TKTT đóng không theo yêu cầu của Chủ TKTT (do TKTT không phát sinh giao dịch 12 tháng liên tục). Trường hợp KH không đến nhận số tiền còn lại, Đơn vị hạch toán vào TK 7090. Trường hợp KH đến nhận sau khi Đơn vị đã đóng TK, thực hiện chi trả cho KH và hạch toán số tiền chi trả vào TK 8090.

f. Đối với TKTT đóng do có thông tin trùng khớp với danh sách thuộc đối tượng truy nã: Đơn vị hạch toán treo vào tài khoản số 459901029-SO DU TKTT KH PCRT CHO XU LY.

Trong thời gian số dư TKTT đang treo chưa được xử lý, khi KH đến nhận, Đơn vị rà soát nếu KH không còn nằm trong danh sách đối tượng truy nã (theo danh sách cập nhật mới nhất từ Phòng Quản lý rủi ro), Đơn vị thực hiện chi trả cho KH từ TK treo.

g. Các trường hợp khác xử lý theo quy định của pháp luật.

**ĐIỀU 7. TRA SOÁT, KHIẾU NẠI**

**7.1 KH có thể thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại với KienlongBank trong quá trình sử dụng TKTT theo các hình thức:**

a. Đến CN, PGD của KienlongBank trên toàn quốc.

b. Điện thoại trực tiếp cho Đơn vị.

c. Điện thoại đến tổng đài KienlongBank (đường dây nóng có ghi âm) hoặc gửi qua hộp thư điện tử KienlongBank (email) do Bộ phận dịch vụ KH tiếp nhận và chuyển tiếp cho Đơn vị quản lý TK.

d. Chat qua App KienlongBank Plus.

7.2 KH ghi nội dung tra soát vào Giấy yêu cầu tra soát/hoàn trả lệnh chuyển tiền (Mẫu BM-KT-26); Ghi nội dung khiếu nại/tra soát khác vào Phiếu yêu cầu (Mẫu BM-KT-07).

7.3 Nếu KH ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, người được ủy quyền phải lập văn bản theo quy định tại khoản 7.2 Điều này, gửi văn bản kèm với giấy ủy quyền của Chủ TK.

7.4 Thời hạn KH được đề nghị tra soát, khiếu nại tối đa là 60 ngày kể từ ngày phát

sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. KienlongBank có quyền từ chối tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại nếu quá thời hạn trên.

**7.5 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 KH theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 7.1 Điều này, KienlongBank có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH.

b. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, KienlongBank thực hiện bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về Điều khoản và điều kiện mở và sử dụng TKTT.

c. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, KienlongBank thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

d. Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, KienlongBank thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho KH 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, KienlongBank thỏa thuận với KH về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.

**7.6 KienlongBank có quyền quyết định việc:**

a. Thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

b. Thông báo bằng văn bản cho KH về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại khi vụ việc được tra soát, khiếu nại có dấu hiệu/nghi ngờ liên quan đến tội phạm, vi phạm pháp luật. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

## ĐIỀU 8. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KH

**8.1** Quyền của KH:

a. Sử dụng số tiền trên TKTT của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ.

b. Lựa chọn và thoả thuận sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do KienlongBank cung ứng.

c Ủy quyền cho người khác sử dụng TKTT theo quy định của KienlongBank.

d. Yêu cầu KienlongBank thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về số dư và các giao dịch phát sinh trên TKTT của mình theo thỏa thuận với KienlongBank.

e. Yêu cầu KienlongBank phong toả, chấm dứt phong toả (theo thoả thuận bằng văn bản giữa Chủ TKTT và KienlongBank hoặc theo yêu cầu của Chủ TKTT), đóng TKTT đã mở; được gửi thông báo cho KienlongBank về việc phát sinh tranh chấp về TKTT chung giữa các Chủ TKTT chung.

f. Được hưởng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do KienlongBank ấn định trên số dư TKTT theo lãi suất do KienlongBank công bố trong từng thời kỳ và phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước.

g. Yêu cầu KienlongBank 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 thoả thuận với KienlongBank.

h. Được quyền yêu cầu và nhận thông báo, hướng dẫn và cảnh báo từ KienlongBank để nhận biết và phòng tránh rủi ro khi sử dụng TKTT.

i. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ TKTT với KienlongBank không trái với quy định của pháp luật.

j. Nhận lại số tiền còn dư trên TKTT khi đóng TKTT.

**8.2** Nghĩa vụ của KH

a. Đảm bảo có đủ tiền trên TKTT để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với KienlongBank, thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên TKTT trong phạm vi hạn mức thấu chi được cấp.

b. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TKTT tại Điều khoản, điều kiện này.

c. Kịp thời thông báo cho KienlongBank khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên TK của mình hoặc nghi ngờ TKTT của mình bị lợi dụng.

d. Hoàn trả hoặc phối hợp với KienlongBank hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TKTT của mình.

e. Cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời cho KienlongBank những thông tin chính xác về Tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết KH theo quy định Luật Phòng, chống rửa tiền (bao gồm nhưng không giới hạn thông tin liên quan đến người thành lập, người đại diện theo pháp luật và chủ sở hữu hưởng lợi). Các tài liệu, thông tin, dữ liệu nhận biết KH phải khớp đúng với hồ sơ đăng ký khi mở tài khoản tại KienlongBank theo yêu cầu của KienlongBank theo thoả thuận; các tài liệu, thông tin, dữ liệu nhận biết KH phải còn hiệu lực và thời hạn sử dụng trong quá trình mở, sử dụng tài khoản; đồng thời KH đồng ý cung cấp thêm các thông tin, giấy tờ khác ngoài các giấy tờ trong hồ sơ đăng ký mở tài khoản theo yêu cầu của KienlongBank để KienlongBank kiểm tra tính hợp lệ và xác thực KH; 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.

f. Duy trì số dư tối thiểu trên TKTT theo quy định KienlongBank.

g. Không sử dụng TKTT để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

h. Không cho thuê mượn, chuyển nhượng quyền sử dụng TKTT dưới bất kỳ hình thức nào, bao gồm cả TKTT trực tuyến.

i. Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng TKTT như sau:

- 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.

- 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.

- 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.

- 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 KH tại KienlongBank không đúng theo quy định của pháp luật có liên quan.

- 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.

- Phát hành, cung ứng và sử dụng các phương tiện thanh toán không hợp pháp.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- Hoạt động không đúng nội dung quy định trong Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

- Chủ TKTT có TKTT tại KienlongBank nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có TKTT tại KienlongBank 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.

- Các hành vi bị cấm khác theo quy định pháp luật.

j. Cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin và các hồ sơ, tài liệu có liên quan để xác định tình trạng tuân thủ FATCA của KH theo quy định pháp luật và quy định của KienlongBank.

k. Cho phép KienlongBank cung cấp thông tin nhận biết KH và các tài liệu, hồ sơ có liên quan đến giao dịch thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại (nếu có) của KH cho Ngân hàng Đại lý hoặc các Đối tác khác tham gia vào giao dịch thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại khi có yêu cầu.

l. 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.

m. Cam kết đăng ký và sử dụng đúng mẫu chữ ký và sử dụng một mẫu chữ ký duy nhất của Chủ TK (đối với Chủ TK chung), Người đại diện hợp pháp, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán, người được ủy quyền của Người đại diện hợp pháp, người ủy quyền của Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán đã đăng ký với KienlongBank khi mở và trong quá trình sử dụng tất cả các TKTT tại KienlongBank.

n. Cam kết mẫu dấu của Chủ TK đăng ký với KienlongBank có hình thức và nội dung phù hợp với quy định tại Điều lệ và các văn bản nội bộ của Chủ Tài khoản; đảm bảo tính trung thực, hợp pháp, hợp lệ của mẫu dấu đã đăng ký với KienlongBank và chịu toàn bộ trách nhiệm pháp lý đối với mẫu dấu này. Trường hợp con dấu của Chủ Tài khoản bị lạm dụng, bị làm giả hoặc bất kỳ rủi ro gian lận nào, Chủ Tài khoản cam kết chịu trách nhiệm với các rủi ro phát sinh liên quan đến mẫu dấu đã đăng ký với KienlongBank và miễn trách nhiệm của KienlongBank.

o. Cam kết sử dụng đúng, quản lý, giữ bí mật, bảo đảm an toàn các yếu tố định danh, Chữ ký điện tử/chữ ký số (nếu có), yếu tố bảo mật đã đăng ký với KienlongBank, bảo mật mã giao dịch, tên truy cập dịch vụ, bảo mật mật khẩu dịch vụ đã được KienlongBank cung cấp. Thực hiện các biện pháp phòng tránh và ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố định danh, Chữ ký điện tử/chữ ký số (nếu có), yếu tố bảo mật đó trong khả năng của mình.

p. Đồng ý nhận các thông tin, thông báo, hướng dẫn, các tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi quảng cáo về các chương trình ưu đãi, khuyến mại, các sản phẩm, dịch vụ của KienlongBank thông qua số điện thoại, fax, email của KH đã đăng ký với KienlongBank và cam kết không khiếu nại, khiếu kiện liên quan đến việc gửi các thông tin, quảng cáo này của KienlongBank.

q. Cam kết chịu các rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán bị các cơ quan, tổ chức nước ngoài và/hoặc bất kỳ quốc gia nào tịch thu hoặc niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch (do người hưởng lợi thuộc các nước bị cấm vận; thuộc đối tượng bị cấm vận, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, thuộc đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác).

r. Không nên sử dụng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch; không nên sử dụng mạng WIFI công cộng khi sử dụng dịch vụ Online Banking.

s. Không lưu lại tên đăng nhập và mã khóa bí mật, mã PIN trên các trình duyệt.

t. Thoát khỏi phần mềm ứng dụng Online Banking khi không sử dụng.

u. Khi TKTT bị đóng không theo yêu cầu của Chủ TKTT, Chủ TKTT hoặc người đại diện của Chủ TKTT là tổ chức có trách nhiệm đến nhận lại số dư còn lại trên TKTT (nếu có) theo thông báo từ phía KienlongBank. Trong trường hợp Chủ TKTT hoặc người đại diện của Chủ TKTT là tổ chức không đến nhận đúng thời hạn, KienlongBank có quyền xử lý số dư còn lại theo quy định của pháp luật có liên quan và quy định của KienlongBank trong từng thời kỳ.

## ĐIỀU 9. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KIENLONGBANK

**9.1** Quyền của KienlongBank:

a. Được chủ động trích (ghi Nợ) TKTT của KH trong trường hợp:

i. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật và các trường hợp khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền. KienlongBank phải thông báo cho cho KH bằng văn bản hoặc thông qua các phương tiện điện tử (nếu KH có đăng ký).

ii. 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 TKTT theo quy định của pháp luật và thông báo cho cho KH bằng văn bản hoặc thông qua các phương tiện điện tử (nếu KH có đăng ký).

iii. Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TK của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức này phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập; việc trích Nợ TKTT phải thông báo cho cho KH bằng văn bản hoặc thông qua các phương tiện điện tử (nếu KH có đăng ký).

iv. Theo thoả thuận trước bằng văn bản giữa Chủ TKTT với KienlongBank để 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; việc trích Nợ TKTT phải thông báo cho cho KH bằng văn bản hoặc thông qua các phương tiện điện tử (nếu KH có đăng ký).

b. Từ chối thực hiện lệnh thanh toán của Chủ TKTT trong trường hợp:

i. Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ.

ii. Chủ TKTT 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.

iii. KH xuất trình GTTT không còn hiệu lực và hết hạn sử dụng, quá mờ, nhòe, khó nhận diện trong ảnh hoặc không có dấu giáp lai, có dấu vết cạo, sửa, tẩy xóa... dẫn đến việc không đảm bảo các yếu tố bảo an của GTTT;

iv. TKTT không có đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán hoặc vượt hạn mức thấu chi.

v. TKTT bị đóng hoặc phong toả toàn bộ.

vi. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

vii. Chủ TKTT vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định tại điểm i khoản 8.2 Điều 8 của Điều kiện, điều khoản này.

viii. Khi có cơ sở pháp lý để nghi ngờ về giao dịch thanh toán nhằm RT/TTKB/TTPBVKHDHL theo quy định của pháp luật và quy định nội bộ về PCRT/TTKB/TTPBVKHDHL.

ix. KienlongBank đánh giá các giao dịch của KH có dấu hiệu/nghi ngờ bất thường hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin, có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo tiêu chí của KienlongBank.

x. Khi KH từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin nhận biết KH không chính xác, không đầy đủ, không nhất quán.

xi. Các trường hợp khác theo thỏa thuận trước với KH tại Điều kiện, điều khoản mở và sử dụng TKTT bao gồm: 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 KienlongBank.

c. Từ chối yêu cầu đóng, phong toả TKTT của Chủ TKTT trong trường hợp Chủ TKTT chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho KienlongBank.

d. Quy định về số dư tối thiểu trên TKTT và các loại phí, mức phí, cách thức thu phí, điều chỉnh phí, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên TKTT được KienlongBank niêm yết theo từng thời kỳ tại trụ sở Chi nhánh, Phòng Giao dịch ở vị trí thuận tiện cho KH tiếp cận và công bố công khai trên trang website https://kienlongbank.com của KienlongBank theo quy định.

e. Quy định các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật việc mở và sử dụng TKTT phù hợp các quy định của pháp luật.

f. Được cung cấp thông tin KH trong các trường hợp:

i. Cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của luật hoặc được sự chấp thuận của KH.

ii. Cung cấp thông tin về số dư trên TKTT cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của Chủ TKTT cá nhân khi Chủ TKTT chết hoặc bị tuyên bố đã chết.

iii. Cung cấp các thông tin nhận biết KH và các tài liệu, hồ sơ liên quan đến các giao dịch thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại (nếu có) của KH cho Ngân hàng đại lý hoặc Đối tác khác tham gia giao dịch thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại khi có yêu cầu.

g. Được xem xét tạm dừng cung cấp sản phẩm, dịch vụ có liên quan hoặc không cung cấp sản phẩm dịch vụ mới cho KH hoặc chấm dứt mối quan hệ với KH mà không bị ràng buộc bất kỳ trách nhiệm nào đối với KH trong trường hợp KH không thực hiện cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ, không đúng hạn thông tin và các tài liệu có liên quan hoặc không thực hiện các nội dung khác (nếu có) để xác định tình

trạng tuân thủ FATCA của KH theo yêu cầu của KienlongBank và quy định pháp luật hiện hành.

h. Dữ liệu thông tin KH đã khai báo trong quá trình sử dụng dịch vụ của KienlongBank sẽ được KienlongBank thu thập, lưu trữ và sử dụng đúng mục đích theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

i. Được quyền trì hoãn thực hiện giao dịch tài khoản của KH theo nội dung văn bản quyền sử dụng TKTT (đối với trường hợp văn bản ủy quyền lập ngoài KienlongBank khi KienlongBank không liên hệ được với KH bằng điện thoại ghi âm để xác nhận lại giao dịch ủy quyền với KH) cho đến khi KienlongBank liên hệ được với KH và xác nhận được giao dịch ủy quyền. KH đồng ý miễn trừ mọi trách nhiệm cho KienlongBank liên quan đến việc KienlongBank trì hoãn thực hiện giao dịch này.

j. KienlongBank thực hiện cập nhật thông tin nhận biết KH thường xuyên trong suốt thời gian thiết lập và duy trì quan hệ theo quy định pháp luật và quy định nội bộ về PCRT/TTKB/TTPBVKHDHL trong từng thời kỳ.

k. Thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ TKTT với KienlongBank không trái với quy định của pháp luật.

l. Được miễn trừ trách nhiệm về việc KH không nhận được thông báo hết hạn GTTT, thông báo phong tỏa tài khoản, thông báo biến động số dư, thông báo đóng tài hoản hoặc các thông báo khác theo quy định từng thời kỳ, nếu KH không đăng ký và/hoặc không cập nhật các thông tin liên lạc với KienlongBank bằng các hình thức quy định tại Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT đã ký kết.

m. Được quyền cung cấp thông tin về số dư trên TKTT cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) (gọi chung là "Người yêu cầu cung cấp thông tin") của Chủ TKTT cá nhân khi Chủ TKTT chết hoặc bị tuyên bố đã chết căn cứ trên hồ sơ mà người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) cung cấp tại thời điểm yêu cầu cung cấp thông tin. KH đồng ý rằng KienlongBank được quyền cung cấp thông tin mà không cần phải xác minh theo đúng hồ sơ, tài liệu, thông tin người yêu cầu cung cấp thông tin cung cấp mà không cần phải xác minh lại các hồ sơ, tài liệu, thông tin này đúng. KienlongBank được miễn trừ trách nhiệm (i) trong trường hợp các hồ sơ mà người yêu cầu cung cấp thông tin cung cấp là không đúng, gian lận, giả mạo, giả lận dẫn tới KienlongBank cung cấp thông tin về số dư TKTT của Chủ TKTT cho đối tượng không được yêu cầu cung cấp thông tin; và (ii) đối với mọi tranh chấp phát sinh từ và liên quan đến việc xác định người thừa kế hợp pháp của Chủ TKTT, phân chia di sản thừa kế của người để lại di sản.

n. KH đồng ý và chấp thuận rằng KienlongBank được quyền sử dụng thông tin của KH trong các hoạt động của KienlongBank, được quyền xử lý dữ liệu cá nhân của KH hoặc dữ liệu cá nhân do KH cung cấp, được quyền cung cấp thông tin cho bên thứ ba (bao gồm các cơ quan, tổ chức, cá nhân có chức năng được thành lập và ký kết hợp đồng với Ngân hàng, tổ chức, cá nhân khác trong quá trình KienlongBank cung cấp dịch vụ tài khoản cho KH) nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thanh toán cho KH, xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật.

**9.2** Nghĩa vụ của KienlongBank:

a. Thực hiện lệnh thanh toán của Chủ TKTT sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.

b. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của KH đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình KH sử dụng TKTT.

c. Kịp thời ghi Có vào TKTT của KH các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào TK; hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với TKTT của KH; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào TKTT của KH theo đề nghị của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do sai sót với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập.

d. Thông tin cho KH đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch, chứng từ các giao dịch phát sinh trên TKTT và việc phong tỏa, đóng TKTT; thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của GTTT trong hồ sơ mở TKTT và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng TKTT bằng văn bản hoặc theo hình thức đã quy định tại thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và chịu trách nhiệm về tính chính xác của thông tin đã cung cấp.

e. Cập nhật thông tin KH định kỳ hoặc khi KH thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở tài TKTT hoặc có nghi ngờ về tính chính xác và đầy đủ của các thông tin nhận biết KH đã thu thập trước đó đảm bảo thông tin cập nhật được xác minh đầy đủ theo quy định và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết KH khi xác định KH có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí được quy định nội bộ về PCRT/TTKB/TTPBVKHDHL thông qua việc cập nhật định kỳ hoặc cập nhật đột xuất. Bảo quản lưu trữ hồ sơ TKTT và các chứng từ giao dịch qua TK theo đúng quy định của pháp luật.

f. Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của KH hoặc dữ liệu cá nhân do KH cung cấp, các thông tin liên quan đến TKTT và giao dịch trên TKTT của KH theo quy định của pháp luật.

g. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:

   i. Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của KienlongBank bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ.

   ii. Thiệt hại do KienlongBank 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.

   iii. Thiệt hại do KienlongBank 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 KH, TKTT của KH 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 và không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng TKTT quy định tại điểm i khoản 8.2 Điều 8 Điều kiện, điều khoản mở và sử dụng TKTT.

i. Hướng dẫn KH sử dụng TKTT an toàn, sử dụng đúng số hiệu TK, tên TKTT trong thỏa thuận mở và sử dụng TKTT khi thực hiện giao dịch thanh toán, thông báo, giải thích cho KH về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng TKTT và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của KH trong mở và sử dụng TKTT theo Quy định

này và thỏa thuận giữa Chủ TKTT với KienlongBank.

j. Ban hành, tổ chức thực hiện và tuân thủ đầy đủ quy định nội bộ về mở và sử dụng TKTT; hướng dẫn, thông báo công khai các quy định về hồ sơ, trình tự, thủ tục mở, sử dụng TKTT và quy định về xử lý tra soát khiếu nại, mẫu giấy đề nghị tra soát khiếu nại để KH biết và thực hiện.

## ĐIỀU 10. TUÂN THỦ ĐẠO LUẬT TUÂN THỦ THUẾ ĐỐI VỚI CHỦ TÀI KHOẢN NƯỚC NGOÀI CỦA HOA KỲ (FATCA)

### 10.1 Giải thích từ ngữ

a. FATCA (Foreign Account Tax Compliance) là đạo luật tuân thủ thuế đối với Chủ tài khoản nước ngoài được chính phủ Hoa Kỳ ban hành nhằm mục đích ngăn chặn tình trạng trốn thuế của các đối tượng nộp thuế tại Hoa Kỳ thông qua tài khoản chính mở tại các tổ chức tài chính ở Hoa Kỳ. FATCA được thông qua năm 2010 và chính thức có hiệu lực ngày 01/07/2014.

b. Định chế tài chính: Theo quy định FATCA, một tổ chức được coi là định chế tài chính trong các trường hợp sau:

i. Nhận tiền gửi trong quá trình hoạt động kinh doanh các nghiệp vụ ngân hàng thông thường hoặc hoạt động kinh doanh tương tự.

ii. Có hoạt động kinh doanh tài chính là nắm giữ các tài sản tài chính vì lợi ích của một hoặc nhiều đối tượng khác (ví dụ như công ty chứng khoán).

iii. Là một tổ chức đầu tư (ví dụ như: công ty quản lý quỹ).

iv. Là một công ty bảo hiểm hoặc một công ty chủ vốn mà là thành viên của một nhóm liên kết mở rộng trong đó có một công ty bảo hiểm và công ty bảo hiểm hoặc công ty chủ vốn đó phát hành, hoặc có nghĩa vụ thanh toán đối với một hợp đồng bảo hiểm giá trị tiền mặt hoặc hợp đồng niên kim.

v. Một tổ chức đóng vai trò là một công ty chủ vốn hoặc trung tâm nguồn vốn.

c. Tổ chức phi tài chính: Tổ chức được coi là tổ chức phi tài chính nếu không có các hoạt động thuộc các trường hợp nêu tại phần giải thích từ ngữ về định chế tài chính trên đây.

**10.2 Ngân hàng là một tổ chức tuân thủ FATCA.** KienlongBank có nghĩa vụ yêu cầu KH cung cấp một số thông tin và/hoặc tài liệu hỗ trợ cho mục đích xác định trạng thái FATCA. Các thông tin do KienlongBank thu thập sẽ chỉ sử dụng cho mục đích đáp ứng yêu cầu tuân thủ FATCA và sẽ không được sử dụng cho bất kỳ mục đích nào khác.

### 10.3 Cho mục đích FATCA, KH có trách nhiệm:

a. Cung cấp các thông tin và/hoặc tài liệu hỗ trợ cho mục đích xác định trạng thái FATCA (nếu được yêu cầu). KH chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin cung cấp cho KienlongBank.

b. Thông báo cho KienlongBank ngay khi phát sinh bất kỳ thay đổi nào liên quan đến các thông tin đã được kê khai trên mẫu đang ký mở tài khoản cũng như cung cấp tài liệu hỗ trợ liên quan đến việc thay đổi thông tin (nếu được yêu cầu).

**10.4 Trường hợp được xác định là đối tượng phải báo cáo hoặc khấu trừ theo yêu cầu tuân thủ FATCA, trong phạm vi FATCA yêu cầu, KH đồng ý:**

a. Từ bỏ quyền yêu cầu KienlongBank bảo mật thông tin, cho phép KienlongBank báo cáo thông tin về các tài khoản mở tại KienlongBank cho IRS theo yêu cầu của IRS hoặc cơ quan có thẩm quyền theo thỏa thuận giữa chính phủ Việt Nam và IRS.

b. Đồng ý để KienlongBank thực hiện các nghĩa vụ tuân thủ FATCA, bao gồm trường hợp phải khấu trừ thuế 30%.

c. KienlongBank có thể thu hồi hoặc khấu trừ bất kỳ TKTT nào cho KH hoặc chuyển khoản cho KH từ tài khoản nếu khoản thu đó được yêu cầu thu hồi hoặc khấu trừ theo luật hoặc quy định của pháp luật đặc biệt là quy định về FATCA.

## ĐIỀU 11. SỬA ĐỔI, BỔ SUNG, THAY THẾ NỘI DUNG ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN

**11.1** KienlongBank được phép sửa đổi nội dung hoặc thay thế Điều kiện, điều khoản mở và sử dụng TKTT này vào bất cứ thời điểm nào KienlongBank cho là phù hợp.

**11.2** KienlongBank sẽ thực hiện thông báo các nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế cho KH bằng một trong các hình thức bao gồm: văn bản, email, thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng, thông báo trên website https://kienlongbank.com của KienlongBank, niêm yết tại trụ sở các điểm giao dịch của KienlongBank. KienlongBank được toàn quyền quyết định hình thức thông báo đến KH.

**11.3** Nếu KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm KienlongBank thông báo được hiểu là KH chấp nhận toàn bộ các sửa đổi, bổ sung, thay thế Điều kiện, điều khoản mở và sử dụng TKTT của KienlongBank.

## ĐIỀU 12. BẢO VỆ VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

KH đồng ý với các nội dung cụ thể liên quan đến việc cung cấp, xử lý, lưu trữ và bảo vệ dữ liệu cá nhân và/hoặc thực hiện các thủ tục chấp thuận (nếu có) được quy định tại Điều kiện, điều khoản chung của KienlongBank về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân được đăng tải trên website https://kienlongbank.com chính thức của KienlongBank từng thời kỳ.

## ĐIỀU 13. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý tài khoản thì Chủ TKTT và KienlongBank trước hết sẽ cùng nhau giải quyết trên cơ sở thương lượng, bình đẳng, hòa giải giữa Các bên. Trường hợp Các bên không thương lượng, giải quyết trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày xảy ra tranh chấp, các bên có quyền đưa tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam giải quyết.

## ĐIỀU 14. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều kiện, điều khoản mở và sử dụng TKTT này là một phần không tách rời của Thoả thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ, thẻ ghi nợ, ngân hàng điện tử cá nhân/Tổ chức hoặc Thoả thuận mở, sử dụng TKTT chung – Cá nhân/Tổ chức.