

## ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN BẰNG PHƯƠNG THỨC ĐỊNH DANH ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP NAM Á

(Ban hành theo Quy định số / /QyĐ-NHNA-15 ngày tháng năm của Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Nam Á)

Bản Điều khoản, điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán bằng phương thức định danh điện tử này (Sau đây gọi là “Điều khoản, điều kiện”) quy định cụ thể các điều khoản, điều kiện mở, sử dụng Tài khoản thanh toán và đăng ký dịch vụ Ngân hàng số bằng phương thức định danh điện tử tại Ngân hàng TMCP Nam Á.

Nội dung của Điều khoản, điều kiện dưới đây cùng với **Giấy đăng ký thông tin, Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ** do Ngân hàng thương mại cổ phần Nam Á ban hành từng thời kỳ (sau đây gọi tắt là Giấy đề nghị) tạo thành một Hợp đồng ràng buộc về mặt pháp lý giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng thương mại cổ phần Nam Á. Khi Chủ tài khoản sử dụng Tài khoản thanh toán mở bằng phương thức định danh điện tử có nghĩa là Chủ tài khoản đã chấp nhận nội dung Điều khoản, điều kiện này và sẽ chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện dưới đây (bao gồm các nội dung được dẫn chiếu đến quy định, sản phẩm, dịch vụ có liên quan được đề cập).

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

- Nam A Bank:** Ngân hàng TMCP Nam Á.
- Đơn vị kinh doanh (ĐVKD):** Bao gồm Trung tâm kinh doanh, Chi nhánh/Phòng giao dịch và các đơn vị khác có chức năng kinh doanh trên toàn hệ thống Nam A Bank.
- Khách hàng (KH):** Là cá nhân công dân Việt Nam cư trú, thỏa điều kiện mở, sử dụng tài khoản thanh toán (TKTT) và đăng ký dịch vụ Ngân hàng số của Nam A Bank bằng phương thức định danh điện tử từng thời kỳ.
- Ngân hàng số (NHS)/eBanking:** Là một trong những kênh giao dịch điện tử do Nam A Bank cung cấp, cho phép KH thực hiện giao dịch qua kênh Internet và/hoặc kết nối mạng viễn thông.
- Ứng dụng NHS:** Là ứng dụng Open Banking hoặc ứng dụng khác do Nam A Bank cung cấp vào từng thời kỳ cho phép KH thực hiện giao dịch NHS.
- Tài khoản thanh toán (TKTT):** Là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của KH mở tại Nam A Bank để sử dụng các dịch vụ thanh toán do Nam A Bank cung ứng.
- Số TKTT/TKTT 15 số:** Là số hiệu dùng để xác định và phân biệt TKTT của từng KH, bao gồm dãy số tự động phát sinh theo cấu trúc của hệ thống Nam A Bank khi KH mở TKTT tại Nam A Bank nhằm phù hợp với nhu cầu quản lý, vận hành và nền tảng hệ thống của Nam A Bank theo từng thời kỳ.
- Giấy tờ xác minh thông tin (GTXMTT):** Là Thẻ căn cước công dân gắn chip còn thời hạn hiệu lực của KH.
- Công nghệ xác thực sinh trắc học:** Là công nghệ sử dụng những thuộc tính vật lý để xác định các yếu tố, đặc điểm sinh học riêng gắn liền với từng cá nhân KH thực hiện định danh, khó làm giả, có tỷ lệ trùng nhau thấp như khuôn mặt, vân tay, mống mắt, giọng nói và các yếu tố sinh trắc học khác để nhận diện và xác thực KH.

10. **Định danh điện tử:** Là quá trình xác định danh tính (thông qua việc thu thập đầy đủ thông tin, hồ sơ của KH theo quy định pháp luật) của KH bằng phương thức điện tử, trực tuyến, không trực tiếp gặp mặt KH, phục vụ cho việc đăng ký mở TKTT bằng phương thức định danh điện tử và thực hiện các giao dịch điện tử.
11. **Hệ thống định danh điện tử:** Là tập hợp các chương trình, phần mềm, công cụ và thiết bị mà Nam A Bank xây dựng (thông qua ứng dụng NHS do KH cài đặt trên các thiết bị của KH) dùng để nhập, phân tích, đánh giá và xác nhận các thông tin, hồ sơ KH cung cấp thông qua phương thức điện tử khi thực hiện việc định danh điện tử.
12. **CIF (Customer Information File):** Là mã số hồ sơ thông tin KH.
13. **NHNN:** Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
14. **SMS Banking:** Là dịch vụ thuộc kênh eBanking bao gồm các dịch vụ do Nam A Bank cung cấp qua kết nối mạng viễn thông.
15. **Tên đăng nhập:** Tùy từng kênh giao dịch, tên đăng nhập là chuỗi ký tự Nam A Bank cung cấp hoặc do KH tự lựa chọn (được Nam A Bank chấp thuận) dùng để đăng nhập vào eBanking.
16. **Mật khẩu đăng nhập:** Là chuỗi các ký tự mà KH dùng để đăng nhập để sử dụng dịch vụ eBanking. Mật khẩu đăng nhập có thể được thay thế bằng những hình thức khác có ứng dụng công nghệ bảo mật sinh trắc học như vân tay, nhận dạng bằng khuôn mặt,...
17. **Mật khẩu xác thực giao dịch một lần OTP (One Time Password):** Là dãy ký tự ngẫu nhiên sinh ra từ thiết bị xác thực Token hoặc từ ứng dụng bảo mật được cài trên thiết bị hoặc được gửi đến Số điện thoại đã đăng ký của KH, sử dụng để xác thực giao dịch trên eBanking.
18. **Giao dịch truy vấn:** Là các giao dịch phát sinh không làm thay đổi số dư trên tài khoản của KH, bao gồm nhưng không giới hạn như: truy vấn thông tin tài khoản, truy vấn số dư, truy vấn dư nợ tín dụng, truy vấn tỷ giá,... KH được sử dụng giao dịch truy vấn ngay khi mở TKTT bằng phương thức định danh điện tử thành công.
19. **Giao dịch thanh toán:** Là các giao dịch phát sinh làm thay đổi số dư trên tài khoản của KH. Các giao dịch thanh toán và hạn mức giao dịch được áp dụng theo từng TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử mà KH tham gia theo quy định của NHNN và Nam A Bank từng thời kỳ.
20. **Hạn mức giao dịch:** Là số tiền tối thiểu, tối đa mà KH có thể được phép thực hiện trên mỗi giao dịch hoặc trong một ngày hoặc một tháng theo từng sản phẩm, dịch vụ, đối tượng KH và được Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ.
21. **Số dư tối thiểu:** Là số dư thấp nhất mà Chủ tài khoản phải duy trì trong TKTT tại mọi thời điểm theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ.
22. **Dịch vụ mở Tài khoản số đẹp:** Là dịch vụ cho phép KH chủ động mở tài khoản ngay trên các kênh Ngân hàng số hoặc tại các quầy giao dịch của Nam A Bank với số tài khoản là dãy ký tự theo lựa chọn của chính KH phù hợp với quy định từng thời kỳ của Nam A Bank. Tài khoản số đẹp mở trên các kênh Ngân hàng số chỉ được áp dụng cho chính Chủ tài khoản, không mở dưới hình thức TKTT chung, thông qua người giám hộ/người đại diện.

**23. Tài khoản số đẹp (TK số đẹp):** Là TKTT có số hiệu là dãy ký tự theo lựa chọn của KH và được gắn liên kết với duy nhất một mã quản lý 15 số của chính KH trên hệ thống. TK số đẹp có thể có độ dài từ 03 đến 20 ký tự, gồm ký tự số và/hoặc chữ tùy thuộc quy định của từng sản phẩm, dịch vụ do Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ.

Khi mở TK số đẹp, KH hiểu và chấp thuận mọi giao dịch phát sinh trên TK số đẹp đều được ghi nhận và thể hiện đồng nhất với mã quản lý 15 số liên kết với TK số đẹp.

## **Điều 2. Đối tượng được mở TKTT bằng phương thức định danh điện tử**

1. KH chưa có CIF tại Nam A Bank.
2. KH là cá nhân đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; không bị khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc không bị mất năng lực hành vi dân sự, hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật Việt Nam.
3. TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử chỉ được mở cho chính Chủ tài khoản, không mở dưới hình thức TKTT chung, người giám hộ/người đại diện.
4. Nam A Bank từ chối thực hiện mở TKTT bằng phương thức định danh điện tử và ngừng cung cấp dịch vụ NHS đối với các cá nhân thuộc một trong các trường hợp sau:
  - a. Thuộc danh sách tội phạm kinh tế, tội phạm hình sự, tội phạm rửa tiền hoặc bị tình nghi là đối tượng khủng bố theo thống kê và cảnh báo nội bộ của Nam A Bank, của NHNN và/hoặc Bộ Công an;
  - b. Thuộc danh sách các cá nhân có hành vi trốn thuế, gian lận thuế theo thống kê và cảnh báo của NHNN và/hoặc Cơ quan quản lý thuế;
  - c. Thuộc đối tượng bị hạn chế/chấm dứt giao dịch theo chính sách của Nam A Bank trong từng thời kỳ;
  - d. Không thuộc đối tượng KH tại Khoản 1 Điều này.

## **Điều 3. Chi tiết TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử**

### **1. Thông tin TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử:**

- a. TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử bao gồm: CIF, TKTT và dịch vụ Ngân hàng số.
- b. Thời gian đăng ký: Không giới hạn thời gian, KH có thể đăng ký vào bất kỳ thời điểm nào.
- c. Các cấp độ TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử:
  - Mức 1: KH mở và định danh thành công bằng phương thức định danh điện tử trên ứng dụng NHS sẽ được sử dụng dịch vụ NHS với một số giao dịch trong hạn mức cho phép theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ.
  - Mức 2: KH định danh tại quầy, và/hoặc các kênh giao dịch, phương thức xác thực khác sẽ đăng ký hạn mức giao dịch NHS dành cho Khách hàng cá nhân theo quy định của Nam A Bank từng thời kỳ.
2. Trường hợp thông tin KH không hợp lệ theo quy định hoặc Nam A Bank nghi ngờ có sự gian lận, giả mạo, phát hiện giao dịch đáng ngờ ...thì Nam A Bank được quyền tạm khoá ghi Nợ và ghi Có TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử và khoá dịch vụ Ngân hàng số đã cung cấp cho KH.

- a. Trong trường hợp Nam A Bank thực hiện tạm khoá ghi Nợ và ghi Có TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử mà TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử đang có số dư lớn hơn 0, Nam A Bank được toàn quyền tự động trích số dư Có của TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử để thanh toán phí dịch vụ hoặc các khoản thanh toán khác phát sinh tại Nam A Bank đến khi số dư TKTT bằng 0.
- b. Việc đóng TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử sẽ được thực hiện theo quy định theo Khoản 5 Điều 4.
- c. Khi TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử còn số dư và không phát sinh bất kỳ giao dịch nào trong vòng 24 tháng kể từ thời điểm TKTT bị tạm khoá ghi Nợ và ghi Có, số dư TKTT được xử lý theo quy định chung đối với TKTT.
- d. Khi TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử ở trạng thái tạm khoá/từ chối, KH có thể đến Nam A Bank bổ sung chữ ký mẫu và các giấy tờ cần thiết theo quy định để mở khóa và sử dụng TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử như TKTT thông thường hoặc yêu cầu đóng tài khoản và rút toàn bộ số dư Có trong tài khoản. Việc đóng tài khoản và rút tiền được thực hiện theo đúng quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ.

### **3. Đặc điểm TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử**

- a. Mỗi KH chỉ được mở duy nhất một TKTT bằng phương thức định danh điện tử.
- b. Số dư tối thiểu của tài khoản bằng 0 tại thời điểm mở TKTT bằng phương thức định danh điện tử và có thể thay đổi theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ.
- c. Được thực hiện các giao dịch truy vấn: số dư, lãi suất, lịch sử giao dịch, ...
- d. Được thực hiện một số hoặc tất cả các dịch vụ trên kênh Ngân hàng số với hạn mức được Nam A Bank quy định cụ thể và điều chỉnh phù hợp trong từng thời kỳ.

### **Điều 4. Thỏa thuận đăng ký, quản lý và sử dụng TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử**

Nam A Bank và KH thống nhất đồng ý các Điều khoản, điều kiện đăng ký, sử dụng TKTT bằng phương thức định danh điện tử.

#### **1. Đăng ký mở TKTT bằng phương thức định danh điện tử**

- a. Các thông tin cung cấp khi đăng ký trực tuyến phải chính xác, đúng sự thật. KH phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về các thông tin đã đăng ký trên ứng dụng Ngân hàng số của Nam A Bank và phải thông báo ngay cho Nam A Bank nếu có bất kỳ sự thay đổi thông tin nào trong hồ sơ đăng ký trực tuyến thông qua hotline 1900 6679 hoặc đến Nam A Bank để được hỗ trợ thay đổi.
- b. Các giấy tờ cung cấp khi mở TKTT bằng phương thức định danh điện tử phải còn hiệu lực theo quy định của pháp luật.
- c. Ngoài các giấy tờ quy định trong hồ sơ đăng ký dịch vụ trực tuyến mà Nam A Bank yêu cầu theo quy định của NHNN, Nam A Bank có quyền đề nghị cung cấp thêm các giấy tờ khác phù hợp với yêu cầu quản lý và phù hợp với từng đối tượng KH.

#### **2. Sử dụng TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử**

Nguyên tắc chung:

- a. Việc sử dụng TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử tuân thủ theo quy định dịch vụ nêu trong Điều khoản, điều kiện này và Điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ NHS, các điều kiện về sử dụng dịch vụ khác do Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ.
- b. Việc sử dụng TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử được thực hiện theo hướng dẫn của NHNN, quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, quy định của Nam A Bank theo từng thời kỳ và yêu cầu hợp lý của Chủ tài khoản.

### 3. Nộp tiền vào tài khoản

Sau khi nhận được thông báo mở TKTT bằng phương thức định danh điện tử thành công từ Nam A Bank, KH có thể nộp tiền vào tài khoản bằng cách chuyển khoản hoặc nộp tiền tại quầy và/hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của Nam A Bank từng thời kỳ.

Người nộp tiền phải điền đầy đủ thông tin vào chứng từ giao dịch (kể cả trường hợp người nộp tiền không phải là Chủ tài khoản) và phải xuất trình các chứng từ chứng minh tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch theo quy định của pháp luật và quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ.

### 4. Nguyên tắc quản lý và sử dụng TK số đẹp

- a. KH có thể mở TK số đẹp theo 2 phương thức sau đây:
  - Mở TK số đẹp bằng phương thức định danh điện tử dành cho KH mới, chưa có CIF tại Nam A Bank.
  - Mở TK số đẹp dành cho KH hiện hữu đã có TKTT tại Nam A Bank.
- b. Mỗi TK số đẹp chỉ được gắn liên kết với duy nhất một mã quản lý 15 số trong suốt quá trình sử dụng.
- c. Tùy thuộc quy định của từng sản phẩm, dịch vụ do Nam A Bank triển khai trong từng thời kỳ mà KH có thể lựa chọn mở TK số đẹp theo 01 trong 02 cách sau:
  - Mở mới TK số đẹp: Hệ thống tự động mở mới TK số đẹp và gắn liên kết với mã quản lý 15 số và/hoặc;
  - Hiện thị thay thế số hiệu TKTT hiện tại: TK số đẹp sẽ hiện thị thay thế cho TKTT 15 số hiện tại KH đã chọn (*Nội dung này không áp dụng cho TK số đẹp mở bằng phương thức định danh điện tử và TK số đẹp theo số điện thoại/số căn cước công dân*).
- d. KH được sử dụng TK số đẹp để thực hiện các giao dịch do Nam A Bank cung ứng trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn: Chuyển khoản, nộp/rút tiền, mở/đóng tiền gửi/tiết kiệm online, thanh toán hóa đơn,...
- e. Trường hợp TK số đẹp bị đóng thì mặc nhiên mã quản lý 15 số gắn với TK số đẹp cũng bị đóng theo và không thể tái sử dụng cho các TKTT 15 số khác.
- f. Trường hợp TK số đẹp bị tạm khóa/phong tỏa thì mặc nhiên mã quản lý 15 số gắn với TK số đẹp cũng bị tạm khóa/phong tỏa theo.
- g. Các nội dung chi tiết liên quan đến việc đăng ký mở TK số đẹp sẽ căn cứ theo các quy định, hướng dẫn dịch vụ liên quan TK số đẹp do Nam A Bank triển khai trong từng thời kỳ.

## **5. Đóng TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử**

**5.1.** Nam A Bank được toàn quyền đóng TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử trong các trường hợp sau:

- a. Có yêu cầu bằng văn bản đóng tài khoản của Chủ tài khoản/Người giám hộ/Người đại diện hợp pháp sau khi đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử.
- b. Khi Chủ tài khoản là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích, hoặc mất năng lực hành vi dân sự.
- c. Khi KH vi phạm các quy định pháp luật trong hoạt động thanh toán.
- d. Khi KH vi phạm các nội dung đã thỏa thuận và/hoặc cam kết với Nam A Bank.
- e. Khi TKTT có số dư bằng 0 (không) và không phát sinh giao dịch liên tục trong vòng 24 tháng kể từ thời điểm TKTT có số dư bằng 0 (không).

Khách hàng có các giao dịch tự động thanh toán với Nam A Bank và TKTT còn 0 đồng hoặc đang ở trạng thái ghi âm vẫn được xem là TKTT không có giao dịch liên tục.

- f. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

**5.2.** Khi đóng TKTT, KH có trách nhiệm nộp lại các tờ Séc chưa sử dụng (nếu có). Trường hợp KH không nộp lại các tờ Séc khi đóng TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử, KH phải cam kết tự chịu trách nhiệm về các phát sinh rủi ro (nếu có) liên quan và thanh toán phí đóng tài khoản, các khoản phí khác mà KH chưa thanh toán cho Nam A Bank tại thời điểm đóng TKTT.

Nếu TKTT còn số dư và KH chưa đến nhận Nam A Bank sẽ chuyển số dư trên tài khoản sang “Tài khoản treo chờ thanh toán” và không trả lãi đối với số dư này, Nam A Bank chỉ chi trả số dư khi và chỉ khi Chủ tài khoản/Người đại diện hợp pháp đến thực hiện thủ tục đóng TKTT theo quy định của Nam A Bank.

## **6. Phong tỏa TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử**

### **6.1. Các trường hợp phong tỏa TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử**

Nam A Bank được toàn quyền phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử của KH trong các trường hợp sau:

- a. Có yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- b. Nam A Bank phát hiện có sự nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.

**6.2** Nam A Bank thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo quy định tại Điều khoản, điều kiện này) 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, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

### **6.3 Chấm dứt phong tỏa TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử**

Nam A Bank chỉ thực hiện việc chấm dứt phong tỏa TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử khi có một trong các điều kiện sau:

- a. Kết thúc thời hạn phong tỏa.
- b. Có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TKTT.
- c. Nam A Bank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền.

#### **6.4 Sử dụng TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử bị phong tỏa**

Việc sử dụng tài khoản phong tỏa, số tiền bị phong tỏa, thời gian bị phong tỏa, xử lý các lệnh thanh toán qua tài khoản trong thời gian phong tỏa thực hiện theo đúng nội dung phong tỏa hoặc theo yêu cầu của Nam A Bank. Nếu phong tỏa một phần, số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường. Số tiền phong tỏa có thể được tính lãi hoặc không hưởng lãi tùy theo nội dung của quyết định phong tỏa hoặc theo quy định của Nam A Bank.

#### **7. Tạm khóa TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử**

- a. Nam A Bank chỉ thực hiện tạm khóa TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử của Chủ tài khoản (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT khi phát sinh một trong các trường hợp sau :
  - Khi có văn bản yêu cầu của chủ tài khoản (hoặc Người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) được gửi trực tiếp đến Nam A Bank hoặc yêu cầu thông qua Hotline 19006679 của Nam A Bank.
  - Trường hợp nhận thấy TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo và/hoặc nghi ngờ có bất kỳ dấu hiệu vi phạm pháp luật, Nam A Bank được quyền từ chối giao dịch, tạm khóa TKTT, tạm ngừng cung cấp dịch vụ NHS và thực hiện các biện pháp xác thực, xác minh khách hàng KH theo quy định của Nam A Bank.
  - Các trường hợp khác theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Chủ tài khoản với Nam A Bank bao gồm nhưng không giới hạn nội dung điều khoản, điều kiện mở và sử dụng tài khoản được Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ.
- b. Nam A Bank được quyền từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử 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 Nam A Bank.
- c. Việc chấm dứt tạm khóa TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của Chủ tài khoản (hoặc Người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa Chủ tài khoản với Nam A Bank.

#### **8. Thời gian xử lý giao dịch**

- a. KH có thể thực hiện giao dịch 24 giờ trong ngày và 07 ngày trong tuần trừ trường hợp nâng cấp/bảo trì hệ thống hoặc lý do khác nằm ngoài tầm kiểm soát của Nam A Bank. Ngoài ra, Nam A Bank có thể quy định thời gian thực hiện đối với một số giao dịch cụ thể tùy theo từng thời kỳ.

- b. Các giao dịch được KH thực hiện qua kênh NHS sẽ được Nam A Bank xử lý trong thời gian sớm nhất có thể và tuân thủ thời gian giao dịch của Nam A Bank trong từng thời kỳ.
- c. KH đồng ý rằng sẽ có một khoảng thời gian cần thiết để truyền tải yêu cầu, thông tin hoặc trao đổi thông qua dịch vụ eBanking.

## **9. Phí dịch vụ, lãi suất**

- a. Phí dịch vụ: Các khoản phí liên quan đến việc sử dụng TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử và dịch vụ NHS theo quy định tại biểu phí do Nam A Bank công bố trong từng thời kỳ.
- b. Lãi suất: KH được hưởng lãi trên số dư của TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử bằng với lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do Nam A Bank công bố từng thời kỳ.

## **10. Quy định khác**

- a. Chứng từ xác định sử dụng dịch vụ eBanking: Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp dịch vụ eBanking hoặc thực hiện giao dịch thông qua dịch vụ eBanking giữa Nam A Bank và KH cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi Nam A Bank hoặc nhà cung ứng dịch vụ sẽ là bằng chứng chứng minh rằng KH đã thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản. Bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý, đã được Nam A Bank và KH thỏa thuận, xác nhận trên Hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ.
- b. Số điện thoại KH đăng ký sử dụng dịch vụ trực tuyến và SMS Banking phải là thuê bao đã được kích hoạt, đang hoạt động và KH có toàn quyền sở hữu, truy cập, sử dụng hợp pháp, hợp lệ số điện thoại này.

## **Điều 5. Quy định tra soát, khiếu nại**

1. KH có thể yêu cầu Nam A Bank thực hiện tra soát, bao gồm nhưng không giới hạn qua các kênh:
  - a. Tại quầy giao dịch của các ĐVKD trực thuộc Nam A Bank trên toàn quốc;
  - b. Hotline 1900 6679 (có ghi âm, hoạt động 24/7), email, Facebook, webchat và các hình thức khác theo quy định của Nam A Bank từng thời kỳ.
2. Khi đề nghị tra soát, khiếu nại tại quầy giao dịch, KH lập Giấy đề nghị tra soát/khiếu nại theo mẫu của Nam A Bank. Trường hợp KH ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại thì KH phải lập văn bản ủy quyền theo các quy định về ủy quyền tại Nam A Bank. Thời hạn ủy quyền được thực hiện theo yêu cầu của KH; Trường hợp văn bản ủy quyền không ghi rõ thời hạn ủy quyền thì ủy quyền này có hiệu lực kể từ ngày KH bắt đầu sử dụng dịch vụ eBanking cho đến khi KH hoàn thành việc chấm dứt sử dụng dịch vụ eBanking và không bị giới hạn bởi thời hạn hiệu lực 01 năm theo quy định của Bộ luật Dân sự. CBNV Nam A Bank có quyền từ chối việc ủy quyền trong từng trường hợp cụ thể.
3. KH được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Nếu ngày kết thúc thời hạn đề nghị tra soát, khiếu nại là ngày nghỉ/lễ theo quy định pháp luật thì thời hạn đó được lùi đến ngày làm việc liền kề sau ngày nghỉ/lễ.



4. Việc xử lý tra soát, khiếu nại được thực hiện theo quy định của pháp luật và quy định của Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ.

## **Điều 6. Giao dịch không hủy ngang**

1. KH không thể thay đổi, phủ nhận, từ chối bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện trên kênh eBanking của Nam A Bank bằng tên truy cập và mật khẩu của KH.
2. Bất kỳ giao dịch nào đã được KH hoàn tất xác nhận giao dịch qua kênh eBanking sẽ được Nam A Bank xem là có giá trị hiệu lực và không được hủy ngang, trừ khi giao dịch đó không được phép thực hiện tại Điều khoản, điều kiện này hoặc theo quy định của pháp luật.
3. KH cam kết, chấp thuận rằng tất cả các giao dịch đã thực hiện trên kênh eBanking là giao dịch do KH là người duy nhất thực hiện và cam kết tự chịu trách nhiệm đối với các rủi ro phát sinh trong quá trình quản lý và sử dụng TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử. Nam A Bank có quyền không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào khác cho bên thứ ba.

## **Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của các bên**

### **1. Quyền và nghĩa vụ của KH**

#### **a. Quyền của KH**

- Được sử dụng số tiền trên TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử của mình để thực hiện các giao dịch thanh toán hợp pháp, hợp lệ theo đúng hạn mức Nam A Bank quy định.
- Lựa chọn và sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Nam A Bank cung cấp phù hợp với yêu cầu, khả năng của Chủ tài khoản và quy định của pháp luật.
- Chủ động lựa chọn TK số đẹp phù hợp với nhu cầu, sở thích của chính KH và quy định của Nam A Bank.
- Yêu cầu Nam A Bank thực hiện các giao dịch thanh toán phát sinh hợp pháp, hợp lệ trong hạn mức quy định.
- Yêu cầu Nam A Bank cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán và số dư trên TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử theo quy định của pháp luật và Nam A Bank.
- Hưởng lãi suất đối với số tiền trên TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử theo mức lãi suất do Nam A Bank quy định phù hợp với cơ chế lãi suất do NHNN ban hành trong từng thời kỳ.
- Được bảo mật thông tin liên quan đến TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử, giao dịch từ tài khoản trừ trường hợp Nam A Bank phải cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.
- Được nhận các thông tin khuyến mại từ Nam A Bank thông qua địa chỉ, địa chỉ email, số điện thoại đã đăng ký tại Nam A Bank.

#### **b. Nghĩa vụ của KH**

- Đảm bảo đủ số dư Có trên TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập.

- 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 KH.
- Kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến sử dụng Dịch vụ theo biểu phí Ngân hàng quy định trong từng thời kỳ.
- Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, hợp lệ, cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo quy định tại Điều khoản, điều kiện này. Thông báo kịp thời và gửi giấy tờ liên quan cho Nam A Bank khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử.
- KH có trách nhiệm tìm hiểu và tuân thủ đúng hướng dẫn tại Điều khoản, điều kiện này, thông báo, bản tin cảnh báo (nếu có) mà Nam A Bank đăng tải trên website của Nam A Bank cũng như các bản tin cảnh báo rủi ro do Nam A Bank gửi bằng sms, email đến cho KH. KH đồng ý rằng việc KH không tìm hiểu hoặc không tuân thủ đúng nội dung tại Điều khoản, điều kiện này, các thông báo, bản tin cảnh báo rủi ro của Nam A Bank có thể gây ra rủi ro và thiệt hại cho KH mà không phải do lỗi của Nam A Bank.
- KH cam kết đăng ký và sử dụng TK số đẹp chỉ nhằm mục đích giao dịch; Tên/ký hiệu TK số đẹp phải đảm bảo phù hợp phong tục tập quán, lối sống văn minh và chuẩn mực đạo đức xã hội đồng thời phù hợp với các quy định của Nam A Bank và pháp luật.
- KH hiểu và chấp thuận mọi giao dịch phát sinh trên TK số đẹp đều được ghi nhận và thể hiện đồng nhất với chính TKTT có mã quản lý 15 số trên hệ thống được liên kết với TK số đẹp.
- Khi KH cung cấp TK số đẹp cho Nam A Bank và/hoặc bên thứ 3 đồng nghĩa với việc KH cung cấp thông tin TKTT có mã quản lý 15 số đang được liên kết với TK số đẹp và ngược lại; KH đồng ý rằng TK số đẹp có thể được dùng thay cho số tài khoản của TKTT 15 số (có mã quản lý đang được liên kết với TK số đẹp) để chuyển, nhận tiền cũng như thực hiện các giao dịch khác của KH như TKTT 15 số thông thường.
- Chấp nhận việc Nam A Bank chủ động trích nợ TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng dịch vụ thanh toán, dịch vụ Ngân hàng số, các khoản phí phải thu (nếu có), các khoản nộp thuế mà Chủ tài khoản có nghĩa vụ phải nộp theo quy định của pháp luật, các khoản điều chỉnh do Nam A Bank chuyển tiền nhầm lẫn, các khoản theo quyết định cưỡng chế của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền đối với Chủ tài khoản.
- Không sử dụng TKTT để thực hiện 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.

## **2. Quyền và nghĩa vụ của Nam A Bank**

### **a. Quyền của Nam A Bank**

- Được quyền xử lý dữ liệu cá nhân của KH theo Bản Điều khoản và Điều kiện bảo vệ dữ liệu cá nhân Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ và công bố trên website: [www.namabank.com.vn](http://www.namabank.com.vn).
- Chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản của Chủ tài khoản để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình quản

lý tài khoản và cung ứng dịch vụ thanh toán, dịch vụ Ngân hàng số, các khoản phí phải thu (nếu có), các khoản nộp thuế mà Chủ tài khoản có nghĩa vụ phải nộp theo quy định của pháp luật, các khoản điều chỉnh do Nam A Bank chuyển tiền nhầm lẫn, các khoản theo quyết định cưỡng chế của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền đối với Chủ tài khoản.

- Phong toả, đóng, chuyển đổi tài khoản theo quy định của Ngân hàng hoặc theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Yêu cầu KH cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết khi đề nghị sử dụng dịch vụ và trong quá trình sử dụng dịch vụ theo quy định.
- Được quyền cung cấp thông tin liên quan đến TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử của KH khi có yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- Từ chối thực hiện giao dịch theo quy định nội bộ của Nam A Bank trong từng thời kỳ.
- Gửi thông tin khuyến mại từ Nam A Bank thông qua địa chỉ email, số điện thoại đã đăng ký trên ứng dụng Ngân hàng số.

#### b. Nghĩa vụ của Nam A Bank

- Hướng dẫn KH thực hiện đúng quy định về lập hồ sơ mở tài khoản, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử, điều chỉnh kịp thời các tài khoản mở sai hoặc sử dụng chưa chính xác, giải đáp và xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại của KH trong quá trình mở và sử dụng TKTT bằng phương thức định danh điện tử.
- Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của KH phù hợp với quy định hoặc thỏa thuận giữa Nam A Bank với KH sau khi đã kiểm tra, kiểm soát lệnh thanh toán, đảm bảo lập đúng thủ tục quy định, hợp pháp, hợp lệ và khớp đúng 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 KH.
- Ghi Có vào TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử kịp thời các lệnh chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản, hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn ghi Nợ đối với TKTT của KH.
- Bảo mật các thông tin liên quan đến TKTT và giao dịch trên tài khoản của KH, trừ trường hợp phải cung cấp theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.
- Cập nhật kịp thời các thông tin khi KH thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở TKTT bằng phương thức định danh điện tử.
- Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản do lỗi của Nam A Bank.

### **Điều 8. Các trường hợp miễn trách nhiệm**

Nam A Bank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà KH phải gánh chịu trong các trường hợp sau:

1. Sự chậm trễ trong việc KH gửi tin nhắn hoặc nhận được tin nhắn do lỗi của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông hoặc việc nhận và gửi tin nhắn được thực hiện bởi bên thứ ba mà bên thứ ba đã thực hiện kết nối tới số điện thoại KH đăng ký.

2. Số dư khả dụng trong tài khoản KH không đủ thực hiện dịch vụ hoặc hết hạn mức giao dịch trong ngày KH đăng ký hoặc vượt quá hạn mức thanh toán cho 01 giao dịch.
3. Hệ thống của Nam A Bank hoặc bên thứ ba gặp sự cố và/hoặc bất cứ lý do bất khả kháng nào khác.
4. Nam A Bank tạm ngưng, gián đoạn cung cấp dịch vụ eBanking vì lý do an toàn, sửa chữa, nâng cấp hệ thống hoặc theo Quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
5. Nam A Bank được miễn trách nhiệm đối với bất kỳ sự phương hại/thiệt hại nào về danh dự, uy tín của KH do việc Nam A Bank chấm dứt cung cấp dịch vụ eBanking theo quy định của Điều khoản, điều kiện này.
6. Nam A Bank không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp, bất đồng (nếu có) giữa KH và đơn vị thụ hưởng trên giao dịch trực tuyến mà KH thực hiện.
7. Các trường hợp được nêu tại các phần khác của Điều khoản, điều kiện này và/hoặc quy định của pháp luật có liên quan.

## **Điều 9. Cam kết của Khách hàng**

1. Tôi xác nhận rằng các thông tin đã cung cấp khi đăng ký dịch vụ trực tuyến qua ứng dụng NHS của Nam A Bank là đúng sự thật và chính xác.
2. Tôi đồng ý tuân thủ các quy định của Đạo luật Tuân thủ Thuế đối với Tài khoản Hoa Kỳ ở nước ngoài (Foreign Account Tax Compliance Act, viết tắt là FATCA) khi tôi mở tài khoản tại Nam A Bank. Tôi đồng ý rằng Nam A Bank được quyền thực hiện mọi thủ tục cần thiết để tuân thủ với những yêu cầu của FATCA, bao gồm nghĩa vụ báo cáo thông tin liên quan đến tài khoản của tôi theo quy định Đạo luật FATCA cho Sở Thuế Vụ Hoa Kỳ, trên cơ sở được sự cho phép của Chính phủ Việt Nam và các Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Nếu tôi không tuân thủ với những yêu cầu của FATCA nêu trên hoặc Nam A Bank có nghĩa vụ phải tuân thủ với quy định của Pháp luật, tôi/chúng tôi đồng ý rằng Nam A Bank (hoặc bất kỳ Công ty có liên quan hoặc Bên thứ ba cung cấp dịch vụ cho Nam A Bank) có thể khấu trừ thuế trên bất kỳ khoản thanh toán thuộc phạm vi khấu trừ đến tài khoản của tôi/chúng tôi theo quy định FATCA.
3. KH đã được Nam A Bank thông báo và chấp nhận về những rủi ro có thể sẽ gặp phải khi sử dụng dịch vụ trực tuyến qua ứng dụng NHS bao gồm rủi ro về mất mật khẩu, mật khẩu bị tiết lộ, rủi ro trong việc tin nhắn có thể bị mất, bị tiết lộ và các rủi ro liên quan đến đường truyền
4. Đồng ý và không có bất kỳ khiếu nại nào khi Nam A Bank:
  - a. Áp dụng công nghệ để kiểm tra, đối chiếu đặc điểm sinh trắc học với dữ liệu sinh trắc học công dân thông qua cơ sở dữ liệu căn cước công dân.
  - b. Thường xuyên kiểm tra, đối chiếu các thông tin định danh trên trong quá trình sử dụng TKTT mở bằng phương thức định danh điện tử.
  - c. Áp dụng các biện pháp cần thiết để ngăn chặn các hành vi vi phạm liên quan đến mở và sử dụng TKTT bằng phương thức định danh điện tử theo quy định pháp luật.
  - d. Lưu trữ, bảo quản đầy đủ, chi tiết theo thời gian đối với các thông tin, dữ liệu nhận biết khách hàng trong quá trình mở, sử dụng tài khoản thanh toán, như: thông tin nhận biết khách hàng; các yếu tố sinh trắc học; âm thanh, hình ảnh, bản ghi hình, ghi âm; số điện thoại thực hiện giao dịch; nhật ký giao dịch.

5. Tôi đã đọc, hiểu, chấp nhận và đồng ý toàn bộ nội dung Điều khoản, điều kiện nêu trên và Biểu phí dịch vụ của Nam A Bank (gồm cả những sửa đổi trong từng thời điểm).

#### **Điều 10. Điều khoản thông báo**

Trường hợp phát sinh việc thay đổi Điều khoản, điều kiện này hoặc thay đổi, thông báo liên quan đến việc sử dụng TKTT sẽ được gửi đến cho KH và KH được xem là đã nhận được khi thuộc một trong các trường hợp sau:

1. Các thông báo này đã được đăng tại website của Nam A Bank tại địa chỉ [www.namabank.com.vn](http://www.namabank.com.vn); hoặc
2. Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ thư điện tử (e-mail) mà KH đăng ký với Nam A Bank; hoặc
3. Được công bố, thông báo tại các điểm giao dịch của Nam A Bank; hoặc
4. Các thông báo này đã được gửi tới một trong các địa chỉ mà KH đã đăng ký với Nam A Bank ngay sau khi có xác nhận của bưu điện về việc Nam A Bank đã hoàn thành thủ tục gửi; hoặc
5. Được gửi tới số điện thoại KH đăng ký sử dụng dịch vụ.

#### **Điều 11. Điều khoản chung**

1. Điều khoản, điều kiện này được điều chỉnh, sửa đổi theo pháp luật Việt Nam và quy định của Nam A Bank. Các văn bản sửa đổi, bổ sung và các văn bản, mẫu biểu có liên quan là một bộ phận không tách rời của Điều khoản, điều kiện này và ràng buộc trách nhiệm đối với các bên.
2. Nam A Bank có quyền thay đổi nội dung Điều khoản và điều kiện này bằng cách gửi thông báo thay đổi cho KH, KH cam kết chấp nhận hoàn toàn các thay đổi này khi được xem là đã nhận thông báo từ Nam A Bank theo các phương thức quy định tại Điều 10 Điều khoản, điều kiện này.
3. Bằng việc xác nhận đồng ý với Điều khoản, điều kiện này, Chủ tài khoản xác nhận đã được Nam A Bank thông báo về việc xử lý dữ liệu cá nhân của mình và Chủ tài khoản đồng ý vô điều kiện, không hủy ngang rằng Nam A Bank và/hoặc Bên thứ ba là đối tác của Nam A Bank được quyền thực hiện các tất cả hành động xử lý dữ liệu cá nhân của Chủ tài khoản để phục vụ cho các mục đích được nêu tại Bản Điều khoản và Điều kiện bảo vệ dữ liệu cá nhân (bao gồm các nội dung được sửa đổi/bổ sung/cập nhật trong từng thời kỳ thông qua việc công bố trên website của Nam A Bank và/hoặc các phương thức khác do Nam A Bank lựa chọn thực hiện trong từng thời kỳ).
4. Trường hợp không thể giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng thì mọi tranh chấp sẽ được giải quyết bởi Trung tâm Trọng tài Tài Chính Việt (VFA) theo Quy tắc tố tụng Trọng tài của Trung tâm này, bao gồm cả thủ tục rút gọn và/hoặc giải quyết tranh chấp giữa các bên bằng hình thức trực tuyến teleconference, video-conference hoặc các hình thức thích hợp khác. Mọi chi phí, lệ phí phát sinh trong quá trình tố tụng và thi hành án bên có lỗi phải chịu.
5. Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Điều khoản, điều kiện này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành thì sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại của Điều khoản, điều kiện này.
6. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và trách nhiệm của Nam A Bank theo như Điều khoản, điều kiện này sẽ không được xem như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và trách nhiệm của Nam A Bank trừ khi Nam A Bank có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và trách nhiệm của mình.