****

**ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN BẰNG PHƯƠNG TIỆN ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG TMCP NAM Á**

Bản Điều khoản, điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán bằng phương tiện 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 tiện 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 thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ và/hoặc** **Giấy đề nghị kiêm Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản chung và dịch vụ** do Ngân hàng TMCP Nam Á ban hành từng thời kỳ (sau đây gọi tắt là “Giấy đề nghị”) tạo thành một Thỏa thuận ràng buộc về mặt pháp lý giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng TMCP Nam Á. Khi Chủ tài khoản sử dụng Tài khoản thanh toán có nghĩa là Chủ tài khoản đã đồng ý 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).

1. **Giải thích từ ngữ và từ viết tắt**
2. **Nam A Bank:**Ngân hàng TMCP Nam Á.
3. **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.
4. **Tổng đài Trung tâm dịch vụ khách hàng**: 1900 6679.
5. **Email Nam A Bank**: Là địa chỉ dichvukhachhang@namabank.com.vn đại diện cho Nam A bank trao đổi thông tin liên lạc với KH.
6. **Website của Nam A Bank**: Là website chính thức của Nam A Bank theo đường dẫn https://www.namabank.com.vn.
7. **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 tiện điện tử từng thời kỳ.
8. **Ngân hàng số (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.
9. **Ứng dụng Ngân hàng số:** 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.
10. **Dịch vụ trực tuyến (Dịch vụ Online Banking):** là dịch vụ do Nam A Bank cung cấp cho KH trên môi trường mạng để thực hiện các giao dịch điện tử. không bao gồm các giao dịch trực tiếp tại các đơn vị chấp nhận thanh toán qua thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán, qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code - QR Code) hiển thị từ phía khách hàng.
11. **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.
12. **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.
13. **Giấy tờ xác minh thông tin (GTXMTT):** Là Thẻ căn cước công dân gắn chip/thẻ căn cước.
14. **Open Banking (OPS):** Là sản phẩm thuộc Dịch vụ Online Banking do   
    Nam A Bank cung cấp đến KH trên môi trường mạng để thực hiện các giao dịch điện tử để thực hiện các giao dịch với Nam A Bank. OPS có 02 (hai) nền tảng giao diện bao gồm:
15. OPS App (ứng dụng): Ứng dụng Nam A Bank – OPS nền tảng Android và IOS.
16. OPS Web (website/trang mạng): Tại website: https://ops.namabank.com.vn/.
17. **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 cá biệt và ổn định của từng cá nhân dùng để 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.
18. **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 tiện điện tử.
19. **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.
20. **Xác nhận giao dịch điện tử (Xác nhận giao dịch):** Là hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử để thể hiện sự chấp thuận của KH đối với các thông điệp dữ liệu trong giao dịch điện tử.
21. **CIF** (Customer Information File): Là mã số hồ sơ thông tin KH.
22. **NHNN:** Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
23. **FATCA:** Đạo luật tuân thủ thuế đối với các tài khoản ở nước ngoài của Hoa Kỳ.
24. **SMS Banking:** Bao gồm dịch vụ thông báo biến động số dư trên tài khoản, dịch vụ nhắn tin theo cú pháp để phục vụ nhu cầu của KH thực hiện giao dịch phi tài chính và các dịch vụ khác được Nam A Bank triển khai từng thời kỳ.
25. **Tên đăng nhập:** Là một chuỗi ký tự do Nam A Bank cung cấp hoặc do KH lựa chọn (được Nam A Bank chấp thuận) để đại diện cho một người sử dụng trên hệ thống Dịch vụ Online Banking.Tên đăng nhập phải có độ dài tối thiểu sáu ký tự; không được sử dụng toàn bộ ký tự trùng nhau hoặc liên tục theo thứ tự trong bảng chữ cái, chữ số; không được trùng với các tên đăng nhập đã tồn tại trên hệ thống của từng sản phẩm dịch vụ cụ thể.
26. **Mật khẩu đăng nhập (gọi tắt là Mật khẩu):** Bao gồmtối thiểu một trong các hình thức xác nhận như mã khóa bí mật, khớp đúng thông tin sinh trắc học thiết bị và các hình thức xác nhận khác được Nam A Bank quy định từng thời kỳ.
27. **Hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật:** KH sử dụng mã khóa bí mật là một chuỗi ký tự để xác nhận quyền truy cập của KH vào hệ thống thông tin, ứng dụng, dịch vụ Ngân hàng số hoặc xác nhận KH thực hiện giao dịch. Mã khóa bí mật có độ dài tối thiểu 08 (tám) ký tự, bao gồm tối thiểu các ký tự chữ (có chứa chữ hoa và chữ thường), ký tự số và các ký tự đặc biệt. Mật khẩu mới không được trùng với mật khẩu cũ trước đó. Thời gian hiệu lực tối đa 12 tháng, đối với mã khóa bí mật cấp phát mặc định lần đầu: thời gian hiệu lực tối đa là 30 ngày.
28. **Mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password - OTP):** Làmã khóa bí mật trong đó mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định.
29. **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 tiện điện tử thành công.
30. **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 tiện điện tử mà KH tham gia theo quy định của NHNN và Nam A Bank từng thời kỳ.
31. **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.
32. **Số dư tối thiểu:** Là số tiền tối thiểu mà Chủ tài khoản phải duy trì trong TKTT tại mọi thời điểm theo quy định của Nam A Bank từng thời kỳ.
33. **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.
34. **Dịch vụ mở TK số đẹp:** Là dịch vụ cho phép KH chủ động mở TK số đẹp ngay trên các kênh NHS hoặc tại các Quầy giao dịch của Nam A Bank.
35. **Thông tin bảo mật:** Là toàn bộ các thông tin mà KH cần giữ bí mật khi truy cập hoặc thực hiện giao dịch trên NHS, bao gồm nhưng không giới hạn: tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, mã xác nhận OTP, thiết bị Xác nhận giao dịch, số điện thoại, email.
36. **Đối tượng được mở TKTT bằng phương tiện điện tử**
37. 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.
38. TKTT mở bằng phương tiện điện tử chỉ được mở cho chính Chủ tài khoản, không mở dưới hình thức TKTT chung, hoặc mở thông qua người giám hộ/người đại diện.
39. Nam A Bank từ chối thực hiện mở TKTT bằng phương tiện điện tử và ngừng cung cấp dịch vụ NHS đối với các cá nhân thuộc một trong các trường hợp sau:
40. 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;
41. 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;
42. Thuộc đối tượng bị hạn chế/chấm dứt giao dịch theo chính sách của Nam A Bank trong từng thời kỳ.
43. **Quy định chi tiết TKTT mở bằng phương tiện điện tử**
44. **Thông tin TKTT mở bằng phương tiện điện tử:**
45. Thông tin mở TKTT bằng phương tiện điện tử thành công bao gồm: CIF, TKTT và dịch vụ Ngân hàng số.
46. Thời gian đăng ký: Không giới hạn thời gian, KH có thể đăng ký vào bất kỳ thời điểm nào.
47. 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 sẽ từ chối ghi nợ và ghi có TKTT hoặc dừng giao dịch, trì hoãn, phong tỏa hoặc đóng TKTT và khóa dịch vụ NHS đã cung cấp cho KH phù hợp với quy định pháp luật và tiến hành xác minh lại thông tin nhận biết KH.
48. Trong trường hợp Nam A Bank thực hiện từ chối ghi Nợ và ghi Có TKTT mở bằng phương tiện điện tử mà TKTT mở bằng phương tiện 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 tiện 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.
49. Việc đóng TKTT mở bằng phương tiện điện tử sẽ được thực hiện theo quy định theo Khoản 5 Điều 4 Điều khoản, điều kiện.
50. Khi TKTT mở bằng phương tiện điện tử còn số dư và không phát sinh bất kỳ giao dịch nào trong vòng 24 tháng kể từ thời điểm TKTT bị từ chối ghi Nợ và ghi Có, số dư TKTT được xử lý theo quy định tại Điều khoản, điều kiện này hoặc theo thỏa thuận với Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ.
51. Khi TKTT mở bằng phương tiện điện tử ở trạng thái từ chối, KH có thể đến Nam A Bank bổ sung chữ ký mẫu và các giấy tờ cần thiết theo quy định để sử dụng TKTT mở bằng phương tiện 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.
52. Trường hợp phát hiện KH sử dụng tài liệu, thông tin, dữ liệu giả mạo, không hợp pháp hoặc KH thuộc danh sách đen theo quy định pháp luật phòng chống rửa tiền, Nam A Bank có quyền báo cáo cho cơ quan thẩm quyền và xử lý theo quy định pháp luật.
53. **Đặc điểm TKTT mở bằng phương tiện điện tử** 
    * 1. Số dư tối thiểu của tài khoản bằng 0 tại thời điểm mở TKTT bằng phương tiện điện tử và có thể thay đổi theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ.
      2. Được thực hiện các giao dịch truy vấn liên quan đến TKTT bao gồm nhưng không giới hạn truy vấn: số dư, lãi suất, lịch sử giao dịch.
      3. Được thực hiện một số hoặc tất cả các dịch vụ trên kênh NHS với hạn mức được Nam A Bank quy định cụ thể và điều chỉnh phù hợp trong từng thời kỳ.
54. **Thoả thuận đăng ký, quản lý và sử dụng TKTT mở bằng phương tiện điện tử**
55. **Đăng ký mở TKTT bằng phương tiện điện tử**
56. Các thông tin cung cấp khi đăng ký mở **TKTT mở bằng phương tiện điện tử** phải chính xác, đúng sự thật. KH cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm về các thông tin đã đăng ký trên ứng dụng NHS của Nam A Bank và phải thông báo ngay cho Nam A Bank nếu có bất kỳ sự thay đổi thông tin nào đã được đăng ký với Nam A Bank.
57. Các giấy tờ cung cấp khi mở TKTT bằng phương tiện điện tử phải còn hiệu lực theo quy định của pháp luật.
58. 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.
59. **Nguyên tắc chung sử dụng TKTT mở bằng phương tiện điện tử** 
    * 1. Việc sử dụng TKTT mở bằng phương tiện 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.
      2. Việc sử dụng TKTT mở bằng phương tiện 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.
60. **Nộp tiền vào TKTT.**
61. Sau khi nhận được thông báo mở TKTT bằng phương tiện 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.
62. 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.
63. **Nguyên tắc quản lý và sử dụng TK số đẹp**
    * + - 1. KH có thể mở TK số đẹp theo 01 trong 02 phương thức sau đây:

* Mở TK số đẹp bằng phương tiện 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.
  + - * 1. Mỗi TK số đẹp chỉ được gắn liên kết với duy nhất một mã quản lý 15 số trong suốt quá trình sử dụng.
        2. 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
* Hiển thị thay thế số hiệu TKTT hiện tại: TK số đẹp sẽ hiển 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 tiện điện tử và TK số đẹp theo số điện thoại/số căn cước công dân).*
  + - * 1. 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,...
        2. 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.
        3. Trường hợp TK số đẹp bị phong tỏa thì mặc nhiên mã quản lý 15 số gắn với TK số đẹp cũng bị phong tỏa theo.
        4. 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.

1. **Đóng TKTT mở bằng phương tiện điện tử**
2. Nam A Bank được toàn quyền đóng TKTT mở bằng phương tiện điện tử trong các trường hợp sau:
3. Khi có văn bản yêu cầu đóng TKTT của Chủ tài khoản và Chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT mở bằng phương tiện điện tử . Trường hợp Chủ tài khoản là người mất năng lực hành vi dân sự, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật Việt Nam thì việc đóng tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người đại diện theo pháp luật của Chủ tài khoản.
4. Khi Chủ tài khoản là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết.
5. Khi Chủ tài khoản vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán trong các trường hợp sau:

* Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán, 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 tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử.
* Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, 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.
* Sử dụng giấy tờ, thông tin giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng TKTT cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác.

1. Khi KH vi phạm các nội dung đã thỏa thuận và/hoặc cam kết với Nam A Bank.
2. 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).
3. 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.
4. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
5. **Xử lý số dư khi đóng TKTT mở bằng phương tiện điện tử.**

a. Khi đóng TKTT mở bằng phương tiện điện tử, 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 tiện 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.

b. Chi trả theo yêu cầu/chỉ thị bằng văn bản của Chủ tài khoản; trường hợp Chủ tài khoản là người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, việc chi trả thực hiện theo yêu cầu người đại diện theo pháp luật, người giám hộ phù hợp với quy định pháp luật dân sự; hoặc chi trả cho người thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp trong trường hợp Chủ tài khoản là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết.

c. Chi trả theo quyết định của Cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

d. Nếu tài khoản còn số dư và KH chưa đến nhận mặc dù Nam A Bank đã thông báo 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 KH đến thực hiện thủ tục đóng tài khoản theo quy định của Nam A Bank trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

1. **Phong tỏa TKTT mở bằng phương tiện điện tử**

**6.1. Các trường hợp phong tỏa TKTT mở bằng phương tiện điện tử**

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

* 1. Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản và Nam A Bank, hoặc theo yêu cầu của chủ tài khoản. Yêu cầu của chủ tài khoản phải được thực hiện bằng văn bản hoặc thông qua Tổng Đài Nam A Bank.

Trường hợp yêu cầu phong tỏa được thực hiện thông qua Tổng đài Nam A Bank, thời hạn phong tỏa tối đa là 10 ngày làm việc kể từ ngày KH có yêu cầu phong tỏa. Nếu có yêu cầu khác, KH phải liên hệ trực tiếp tại các ĐVKD của Nam A Bank để được hướng dẫn thực hiện.

Để làm rõ, trường hợp phong tỏa TKTT thông qua Tổng đài Nam A Bank, KH đồng ý rằng việc xác thực thông tin KH sẽ được thực hiện thông qua việc KH cung cấp đầy đủ thông tin trùng khớp với thông tin KH đã cung cấp và được lưu tại Nam A Bank.

* 1. Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
  2. Nam A Bank phát hiện có sự nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TKTT của KH hoặc thực hiện 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 tài khoản thanh toán của khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.
  3. Trường hợp Nam A Bank nhận thấy, nghi ngờ TKTT mở bằng phương tiện 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, phong tỏa 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.
  4. Thực hiện theo quy định pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
  5. Khi phát hiện có sai lệch thông tin so với hồ sơ KH cung cấp và lưu trữ tại Nam A Bank.
  6. Khi có các dấu hiệu bất thường hoặc Nam A Bank có cơ sở nghi ngờ TKTT của khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật trong quá trình mở và sử dụng TKTT theo Bộ tiêu chí nhận diện các TKTT có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật do Nam A Bank ban hành từng thời kỳ.
  7. Các trường hợp khác phù hợp với quy định pháp luật.

**6.2** Ngay sau khi hoàn tất phong tỏa TKTT theo quy định, 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 kiểmsoát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa, trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu Nam A Bank không thông báo cho khách hàng về việc phong tỏa TKTT hoặc pháp luật có quy định khác.

**6.3 Chấm dứt phong tỏa TKTT mở bằng phương tiện điện tử**

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

1. Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản và Nam A Bank.
2. Có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TKTT.
3. Nam A Bank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền.
4. Thực hiện theo quy định pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

**6.4 Sử dụng TKTT mở bằng phương tiện 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.

1. **Thời gian xử lý giao dịch**
   * 1. 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.
     2. 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.
     3. 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.
2. **Phí dịch vụ, lãi suất**
   * 1. Phí dịch vụ: Các khoản phí liên quan đến việc sử dụng TKTT mở bằng phương tiện điện tử và dịch vụ NHS theo quy định tại biểu phí do Nam A Bank công bố trong từng thời kỳ.
     2. Lãi suất: KH được hưởng lãi trên số dư của TKTT mở bằng phương tiện điện tử bằng với lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do Nam A Bank công bố từng thời kỳ.
3. **Quy định khác**
   * 1. Chứng từ xác định sử dụng dịch vụ ngân hàng số: 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 Thỏa thuận mở và sử dụng dịch vụ.
     2. 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.
4. **Các trường hợp cung cấp thông tin bao gồm:**
   * 1. Cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc được sự chấp thuận của khách hàng.
     2. Cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của chủ tài khoản thanh toán cá nhân khi chủ tài khoản thanh toán chết hoặc bị tuyên bố đã chết.
5. **Chủ TKTT sử dụng TKTT đảm bảo nguyên tắc sau:**
   * 1. Phạm vi sử dụng và hạn mức giao dịch theo từng đối tượng khách hàng phù hợp với quy định của Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ.
     2. Cung cấp đủ thông tin cần thiết để Nam A Bank kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết khách hàng trong quá trình sử dụng TKTT theo quy định của Nam A Bank và quy định pháp luật.
     3. Nam A Bank sẽ áp dụng các biện pháp xác thực đối với từng loại giao dịch trong thanh toán bằng phương tiện điện tử theo quy định của NHNN về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng bằng phương tiện điện tử.
     4. Chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên TKTT khi Nam A Bank đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ xác minh thông tin (GTXMTT) và thông tin sinh trắc học của chủ tài khoảnvới các nguồn dữ liệu sinh trắc học sau:

* 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 KH 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 KH do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
* Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp KH 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
* Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của KH 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 KH thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc
* Dữ liệu sinh trắc học của KH 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.”

1. Trong quá trình mở và sử dụng TKTT, GTXMTT và giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam (nếu có) của chủ tài khoản phải còn hiệu lực.
2. Việc xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng TKTT thực hiện theo thỏa thuận giữa chủ TKTT với Nam A Bank và quy định về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của Nam A Bank và pháp luật ban hành từng thời kỳ.
3. **Quy định tra soát, khiếu nại**
4. KH có thể yêu cầu Nam A Bank thực hiện tra soát, bao gồm nhưng không giới hạn qua các kênh:
5. Tại quầy giao dịch của các ĐVKD trực thuộc Nam A Bank trên toàn quốc;
6. 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.
7. Nam A Bank đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà Chủ tài khoản đã cung cấp cho Nam A Bank.
8. 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 Ngân hàng số cho đến khi KH hoàn thành việc chấm dứt sử dụng dịch vụ Ngân hàng số 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.
9. 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.
10. Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH, Nam A Bank có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH.
11. Trường hợp hết thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, Nam A Bank 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.
12. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm 5 khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Nam A Bank thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
13. 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.
14. **Thu** **thập, sử dụng và bảo mật thông tin KH**
15. KH đồng ý cho Nam A Bank thu thập thông tin của KH từ nguồn KH cung cấp và/hoặc do Nam A Bank thu thập từ quá trình KH sử dụng dịch vụ NHS với Nam A Bank và/hoặc từ các đối tác của Nam A Bank để triển khai sản phẩm, dịch vụ cho KH và/hoặc các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác của KH theo quy định của pháp luật bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin sau: họ tên, ngày tháng năm sinh, nơi sinh, quốc tịch, nghề nghiệp, chức vụ, số điện thoại, số giấy tờ tùy thân, ngày cấp, nơi cấp, địa chỉ đăng ký thường trú và nơi ở hiện tại, tên cơ quan, địa chỉ cơ quan, giới tính.
16. KH đồng ý cho Nam A Bank được phép sử dụng thông tin KH với các mục đích phù hợp quy định của Nam A Bank từng thời kỳ và quy định pháp luật.
17. KH đồng ý tự chịu trách nhiệm bảo mật đối với các thông tin mà KH cung cấp cho Nam A Bank; đồng thời tự chịu trách nhiệm trong trường hợp các thông tin liên quan đến KH, tài khoản và giao dịch trên tài khoản của KH đã, đang và sẽ sử dụng tại Nam A Bank bị lộ vì bất kỳ lý do gì thông qua bất kỳ hình thức nào mà không do lỗi của Nam A Bank.
18. Nam A Bank có nghĩa vụ bảo mật các thông tin liên quan đến KH, tài khoản và giao dịch trên tài khoản của KH theo quy định của pháp luật và thỏa thuận với KH.
19. KH đồng ý cho Nam A Bank cung cấp thông tin của KH cho bên thứ ba để phối hợp triển khai các chương trình hợp tác,liên kết, xác minh thông tin để cung cấp sản phẩm dịch vụ cho KH, cơ quan chức năng, hoặc bên thứ ba khác theo chính sách và quy định của Nam Á Bank từng thời kỳ.
20. Đối với các thông tin KH là Dữ liệu cá nhân theo quy định tại Nghị định 13/2023/NĐ-CP và các văn bản pháp luật sửa đổi, bổ sung, thay thế trong từng thời ký, KH đồng ý toàn bộ (không kèm theo điều kiện) rằng Nam A Bank được quyền thu thập, xử lý dữ liệu cá nhân theo 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 của Nam A Bank: https://www.namabank.com.vn/ . Trường hợp muốn hạn chế xử lý dữ liệu tại Bản Điều khoản và Điều kiện bảo vệ dữ liệu cá nhân này, KH chủ động liên hệ Nam A Bank để được hướng dẫn.
21. **Hình thức Xác nhận giao dịch**
22. Tùy theo quy định của pháp luật và quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ, Nam A Bank có thể quy định phạm vi áp dụng chi tiết từng hình thức xác nhận tương ứng với từng loại hình sản phẩm, dịch vụ mà Nam A Bank cung cấp cho KH và hạn mức giao dịch áp dụng cho từng hình thức xác nhận như sau:
23. Hình thức xác nhận SMS OTP: Là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được gửi qua tin nhắn đến số điện thoại KH đã đăng ký dịch vụ.
24. Hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học thiết bị:Là việc đối chiếu, so sánh để bảo đảm trùng khớp thông tin sinh trắc học của KH đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của KH đã lưu trữ trên thiết bị di động của KH.
25. Hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học: Là việc đối chiếu, so sánh để bảo đảm trùng khớp thông tin sinh trắc học của KH đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của KH đã thu thập, lưu trữ tại Nam A Bank theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.
26. Hình thức xác nhận Soft OTP: Là hình thức xác nhận được Nam A Bank cung cấp cho KH ngay trên ứng dụng Nam A Bank (bao gồm Open Banking và các kênh giao dịch điện tử khác tương tự Open Banking mà Nam A Bank dự định triển khai) để xác nhận các giao dịch kênh Dịch vụ Online Banking. Soft OTP được hệ thống tạo ra ngẫu nhiên theo thời gian, và được kết hợp với mũ của từng giao dịch (transaction signing). Soft OTP sẽ được điền tự động trên màn hình giao dịch hoặc KH thực hiện điền vào ô xác nhận (tùy theo tính đáp ứng của từng ứng dụng). Soft OTP chỉ được Nam A Bank gửi đến cho KH thông qua thiết bị di động đã đăng ký sử dụng Soft OTP để nhận OTP và thực hiện giao dịch.
27. Các hình thức Xác nhận giao dịch khác mà Nam A Bank triển khai phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
28. Phạm vi áp dụng và hạn mức giao dịch sẽ được Nam A Bank thông báo đến KH theo một trong các phương thức thông báo được quy định tại Điều khoản, điều kiện này.
29. **Giao dịch không hủy ngang**
30. KH không thể thay đổi, phủ nhận, từ chối bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện trên kênh Ngân hàng số của Nam A Bank bằng tên truy cập và mật khẩu của KH.
31. 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.
32. 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 tiện điện tử. Nam A Bank có quyền không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào khác cho bên thứ ba.
33. **Quyền và nghĩa vụ của các bên**
34. **Quyền và nghĩa vụ của KH**
35. **Quyền của KH**

* Được sử dụng số tiền trên TKTT mở bằng phương tiện 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 thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và các 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.
* Được lựa chọn đăng ký, cài đặt thay đổi, hủy bỏ hình thức Xác nhận giao dịch. Được sử dụng hình thức xác nhận Soft OTP hoặc sinh trắc học khi đáp ứng điều kiện đăng ký và kích hoạt thành công chức năng xác thực Soft OTP hoặc sinh trắc học.
* Ủy quyền cho người khác sử dụng TKTT theo quy định tại Điều khoản, điều kiện này.
* 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 tiện điện tử theo quy định của pháp luật và Nam A Bank.
* Yêu cầu Nam A Bank phong tỏa, chấm dứt phong tỏa, đóng TKTT đã mở hoặc thay đổi cách thức sử dụng TKTT theo quy định tại Điều khoản, điều kiện này.
* Yêu cầu Nam A Bank 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 tại Điều khoản, điều kiện này.
* Chủ động lựa chọn TK số đẹp phù hợp với nhu cầu, sở thích của chính KH và quy định của Nam A Bank.
* Hưởng lãi suất đối với số tiền trên TKTT mở bằng phương tiện điện tử theo mức lãi suất không kỳ hạn được Nam A Bank ấn định, niêm yết công khai và phù hợp với quyết định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ.
* Được bảo mật thông tin liên quan đến TKTT mở bằng phương tiện 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, email, số điện thoại đã đăng ký tại Nam A Bank.
* Thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ TKTT và Nam A Bank không trái với quy định của pháp luật.

1. **Nghĩa vụ của KH**

* Đảm bảo đủ số dư Có trên TKTT mở bằng phương tiện điện tử để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập.
* Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TKTT tại Nam A Bank và các thỏa thuận với Nam A Bank.
* Cung cấp thông tin sinh trắc học theo đúng quy định của pháp luật.
* Kịp thời thông báo cho Nam A Bank khi phát hiện thấy những sai sót, nhầm lẫn trên TKTT hoặc nghi ngờ TKTT bị lợi dụng.
* Hoàn trả hoặc phối hợp với Nam A Bank hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản (khoản tiền không thuộc quyền thụ hưởng theo quy định của pháp luật).
* KH cam kết từ bỏ quyền khiếu nại, khiếu kiện khi dịch vụ cung cấp bị sự cố bất khả kháng hoặc do lỗi của bên thứ ba cung ứng dịch vụ đường truyền, lỗi hệ thống, lỗi mạng, virus…
* Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc.
* 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, quy định của Nam A Bank và pháp luật trong từng thời kỳ. 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 tiện điện tử. 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 hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của KH, các giao dịch thực hiện trên tài khoản thanh toán thông qua các ứng dụng công nghệ/thẻ/giao dịch trên môi trường mạng.
* Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, hợp lệ các chứng từ, hồ sơ, các giao dịch theo đúng quy định của Nam A Bank và pháp luật trong từng thời kỳ.
* Duy trì số dư tối thiểu trên TKTT theo quy định của Nam A Bank từng thời kỳ.Nếu dưới mức số dư tối thiểu phải trả phí duy trì số dư tài khoản theo biểu phí của Nam A Bank từng thời kỳ. Việc thu phí duy trì số dư tài khoản được thực hiện cho đến khi TKTT của Chủ tài khoản hết số dư.
* 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 bảo vệ bí mật thông tin tài khoản, thông tin giao dịch của mình, tuyệt đối không cung cấp mã xác thực cho người khác trong quá trình mở và sử dụng tài khoản.
* Tuân thủ hướng dẫn của Nam A Bank về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện thanh toán qua TKTT; sử dụng, lưu trữ chứng từ giao dịch.
* Tự theo dõi số dư trên tài khoản, thông báo kịp thời với Nam A Bank khi phát hiện bất kỳ sai sót, nhầm lẫn nào trên TKTT hoặc nghi ngờ TKTT bị lợi dụng. Cung cấp thông tin chính xác khi yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán hoặc trong quá trình sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản.
* 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.
* Tự quản lý chữ ký và chịu hoàn toàn trách nhiệm và hậu quả phát sinh trong trường hợp chữ ký bị lạm dụng, bao gồm nhưng không giới hạn sử dụng chữ ký giả mạo.
* Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác cho Nam A Bank những thông tin trong hồ sơ mở TKTT, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của Nam A Bank theo thỏa thuận. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho Nam A Bank khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở TKTT. 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 sai sót của mình gây ra.
* Chấp nhận và không khiếu nại việc Nam A Bank chủ động trích TKTT để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí hợp lệ khác (bao gồm nghĩa vụ tín dụng) phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán; 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 chuyển tiền sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản (khoản tiền không thuộc quyền thụ hưởng theo quy định của pháp luật); các khoản theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với Chủ tài khoản. Trong các trường hợp nêu trên, nếu loại tiền trong TKTT khác với loại tiền phải thực hiện nghĩa vụ thì KH cam kết đồng ý Nam A Bank được quyền trích tiền và quy đổi tương ứng theo tỷ giá do Nam A Bank quyết định tại thời điểm thực hiện trích tiền.
* Chịu trách nhiệm về việc ủy quyền cho người khác sử dụng TKTT.
* Quản lý các chứng từ có giá trị giao dịch tài khoản (séc, ủy nhiệm chi, giấy rút tiền...). Tự chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại và/hoặc tranh chấp phát sinh (nếu có) trong trường hợp chứng từ có giá trị giao dịch của KH bị lợi dụng là do lỗi của KH:
* KH làm mất séc.
* KH ký chứng từ trước khi điền đầy đủ các nội dung trên chứng từ.
* Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
* Không được sử dụng TKTT để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
* **Không** thực hiện các hành vi bị cấm về mở và sử dụng TKTT, cụ thể 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 mở và sử dụng TKTT.
* Mở hoặc duy trì TKTT, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán, 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 tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện , sử dụng TKTT với mục đích trốn thuế, trốn tránh nghĩa vụ trả nợ, rửa tiền và các hành vi vi phạm pháp luật.
* Sử dụng các phương tiện thanh toán không hợp pháp.
* 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.
* Chủ tài khoản thanh toán có TKTT nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có TKTT 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 trách nhiệm khác của KH được nêu trong các phần khác của Thỏa thuận này và các quy định có liên quan của pháp luật.

1. **Quyền và nghĩa vụ của Nam A Bank**
2. **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).
* Được chủ động trích (*ghi Nợ*) tài khoản của Chủ tài khoản trong các trường hợp sau:
* Thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí hợp lệ khác (bao gồm nghĩa vụ tín dụng) phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo quy định tại Điều khoản, điều kiện này hoặc thỏa thuận bằng văn bản với KH; thu các khoản phí (nếu có) theo biểu phí hiện hành; thanh toán các khoản nộp thuế mà chủ tài khoản có nghĩa vụ phải nộp theo quy định pháp luật về thuế của Việt Nam.
* Khi có yêu cầu bằng văn bản của người có thẩm quyền hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật và thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo quy định tại Điều khoản, điều kiện này) cho chủ tài khoản thanh toán biết.
* Điều chỉnh các giao dịch ghi Có/ghi Nợ tài khoản do hạch toán sai, hạch toán nhầm, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng TKTT theo nhận định của Nam A Bank và theo quy định của pháp luật và thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo quy định tại Điều khoản, điều kiện này) cho khách hàng biết.
* Phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của Chủ tài khoản hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển có hợp pháp của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền; Việc trích Nợ TKTT phải thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo quy định tại Điều khoản, điều kiện này) cho chủ tài khoản biết.
* Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ thỏa thuận giữa Chủ tài khoản với Nam A Bank.
* Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền khi có kết luận TKTT có liên quan đến gian lận, lừa đảo của Cơ quan có thẩm quyền.

Trong các trường hợp nêu trên, nếu loại tiền trong TKTT khác với loại tiền phải thực hiện nghĩa vụ thì Nam A Bank được quyền trích tiền và quy đổi tương ứng theo tỷ giá do Nam A Bank quyết định tại thời điểm thực hiện trích tiền.

* Được từ chối thực hiện lệnh thanh toán của Chủ tài khoản và/hoặc cung cấp/tạm dừng việc cung cấp dịch vụ ngân hàng theo yêu cầu của Chủ tài khoản trong các trường hợp sau:
* Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ.
* Chủ tài khoản không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc các yếu tố trên lệnh thanh toán không đầy đủ các thông tin theo yêu cầu, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở TKTT hoặc không phù hợp với thỏa thuận giữa Nam A Bank với Chủ tài khoản.
* TKTT của Chủ tài khoản không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi (nếu có) để thực hiện lệnh thanh toán.
* Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có giao dịch do khách hàng thực hiện/yêu cầu Nam A Bank thực hiện có dấu hiệu nghi ngờ vi phạm pháp luật.
* TKTT đang bị phong tỏa toàn bộ hoặc TKTT đã bị đóng; TKTT bị phong tỏa một phần mà phần không bị phong tỏa không đủ số dư (trừ trường hợp thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.
* Chủ tài khoản từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của Nam A Bank hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền.
* Chủ tài khoản có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc vi phạm các hành vi bị cấm về mở và sử dụng TKTT theo quy định pháp luật hoặc vi phạm các quy định, thỏa thuận với Nam A 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, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
* Khách hàng thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
* Các trường hợp khác theo thỏa thuận trước với khách hàng quy định tại Điều khoản, điều kiện này 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 Nam A Bank.
* GTXMTT của KH hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng. Việc tạm dừng không áp dụng với các giao dịch trích Nợ theo điểm a khoản 2 Điều 7 Điều khoản, điều kiện này.
* KH chưa đăng ký thông tin sinh trắc học tại Nam A Bank và/hoặc chưa hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng GTXMTT và thông tin sinh trắc học của Chủ tài khoản với Dữ liệu sinh trắc học theo quy định tại điểm d khoản 11 Điều 4 Điều khoản, điều kiện này *(áp dụng trong trường hợp KH thực hiện rút tiền, các giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử*).
* Phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH.
* Phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình sử dụng TKTT.
* KH thuộc danh sách trong Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước và danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có).
* Có quyền yêu cầu KH cập nhật, xác minh lại thông tin nhận biết KH trong các trường hợp sau:
* Giấy tờ xác minh thông tin của khách hàng hết thời hạn hiệu lực, thông báo cho KH tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ xác minh thông tin để kịp thời yêu cầu KH cập nhật, bổ sung thông tin.
* Khách hàng có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của [Luật Phòng, chống rửa tiền](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Luat-14-2022-QH15-Phong-chong-rua-tien-519327.aspx" \t "_blank).
* Nam A Bank có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở, TKTT của KH đã thu thập trước đây.
* Thông tin của chủ tài khoản có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);
* Thông tin về TKTT, chủ tài khoản thanh toán sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền.
* Và các trường hợp khác theo quy định pháp luật và quy định của Nam A Bank từng thời kỳ
* Được kiểm tra, đối chiếu thông tin nhận biết chủ tài khoản với Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước và danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có) để áp dụng các biện pháp quản lý rủi ro phù hợp.
* Từ chối yêu cầu phong tỏa, đóng TKTT 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.
* Trường hợp phát hiện người sử dụng TKTT vi phạm các quy định hiện hành hoặc các thỏa thuận đã có với Nam A Bank, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, Nam A Bank có quyền từ chối thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của Chủ tài khoản.
* Khi có yêu cầu bằng văn bản của người có thẩm quyền hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật và thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo quy định tại Điều khoản, điều kiện này) cho chủ tài khoản thanh toán biết.
* 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 tiện điện tử của KH khi có yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc được sự chấp nhận của KH.
* Được 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 tài khoản thanh toán cá nhân khi chủ TKTT chết hoặc bị tuyên bố đã chết.
* Quy định về số dư tối thiểu phải duy trì, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên TKTT, quy định các loại phí, mức phí, cách thức thu phí, việc điều chỉnh phí trong mở và sử dụng TKTT.
* Quy định các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật việc mở và sử dụng TKTT phù hợp với quy định của pháp luật.
* Được quyền gửi các thông tin khuyến mại từ Nam A Bank thông qua địa chỉ, địa chỉ email, số điện thoại đã đăng ký tại Giấy đăng ký thông tin, Giấy đề nghị kiêm Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ.
* Thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Nam A Bank và chủ tài khoản không trái với quy định pháp luật hiện hành.

1. **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 tiện 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 tiện 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.
* Thực hiện hạch toán các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trên cơ sở các chứng từ 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 TKTT (nếu có) theo quy định.
* Ghi Có vào TKTT mở bằng phương tiện 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; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã xác định chuyển nhầm vào TKTT của khách hàng theo đề nghị của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập.
* Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên TKTT và việc phong tỏa TKTT bằng văn bản hoặc theo các hình thức gọi điện thoại, gửi email đến Chủ tài khoản như đã thỏa thuận tại Giấy đăng ký thông tin, Giấy đề nghị kiêm Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin đã cung cấp.
* Người quản lý, người điều hành, nhân viên không được tiết lộ bí mật kinh doanh của Ngân hàng, bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp, các thông tin liên quan đến TKTT và giao dịch trên tài khoản của Chủ tài khoản, trừ trường hợp phải cung cấp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định pháp luật.
* Cập nhật thông tin khách hàng định kỳ hoặc khi có thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở TKTT bằng phương tiện điện tử và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết khách hàng khi xác định khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí Nam A Bank ban hành từng thời kỳ. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở TKTT và các chứng từ giao dịch qua TKTT theo đúng cách thức và thời hạn theo quy định của pháp luật và của Nam A Bank.
* Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp sau:
* Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của Nam A Bank bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ.
* Thiệt hại do Nam A Bank 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.
* Thiệt hại do Nam A Bank không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc khách hàng, tài khoản thanh toán của khách hàng liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật.
* Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố; không thực hiện các hành vi bị cấm về mở và sử dụng TKTT theo quy định pháp luật.
* Hướng dẫn khách hàng sử dụng TKTT an toàn, thông báo, giải thích cho khách hàng về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng tài khoản thanh toán và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của khách hàng trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo Điều khoản, điều kiện này và thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Nam A Bank.
* Thông báo cho KH khi xảy ra sự cố làm lộ, lọt dữ liệu của KH và báo cáo kịp thời về Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (Cục Công nghệ thông tin)
* Ban hành các quy định nội bộ về mở và sử dụng TKTT tại Nam A Bank theo quy định của pháp luật; hướng dẫn, thông báo công khai để khách hàng biết và thực hiện.

1. **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:

## 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.

## 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.

## Hệ thống của Nam A Bank hoặc bên thứ ba gặp sự cố và/hoặc bất cứ lý do bất khả kháng nào khác.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

1. **Cam kết của Khách hàng**
2. Tôi xác nhận rằng các thông tin, tài liệu, dữ liệu đã cung cấp khi đăng ký dịch vụ trực tuyến qua ứng dụng NHS của Nam A Bank là đúng sự thật, chính xác, đầy đủ, và chịu trách nhiệm về việc cung cấp thông tin, tài liệu, dữ liệu đó theo đúng quy định của Nam A Bank và Pháp luật trong từng thời kỳ.
3. 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.
4. 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.
5. Đồng ý và không có bất kỳ khiếu nại nào khi Nam A Bank:
6. 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.
7. Thường xuyên kiểm tra, đối chiếu các thông tin định danh trên trong quá trình sử dụng TKTT mở bằng phương tiện điện tử.
8. 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 tiện điện tử theo quy định pháp luật.
9. 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.
10. 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).
11. **Điều khoản thông báo**

Trường hợp phát sinh việc thay đổi Điều khoản, điều kiện này hoặc thay đổi, thông báo thông tin liên quan đến TKTT hoặc thông báo về thời điểm hết hiệu lực, hạn sử dụng giấy tờ xác minh thông tin 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) và thông báo qua Ứng dụng Ngân hàng số mà KH đăng ký với Nam A Bank; hoặc
3. Ðược 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. Ðược gửi tới số điện thoại KH đăng ký sử dụng dịch vụ.
6. **Điều khoản chung**
7. 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.
8. 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.
9. 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).
10. 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.
11. 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.
12. 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.